

Lampiran I

Foto foto Kegiatan Promosi Kesehatan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso



Lampiran 2

Foto pemberian penghargaan bagi purna tugas di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso



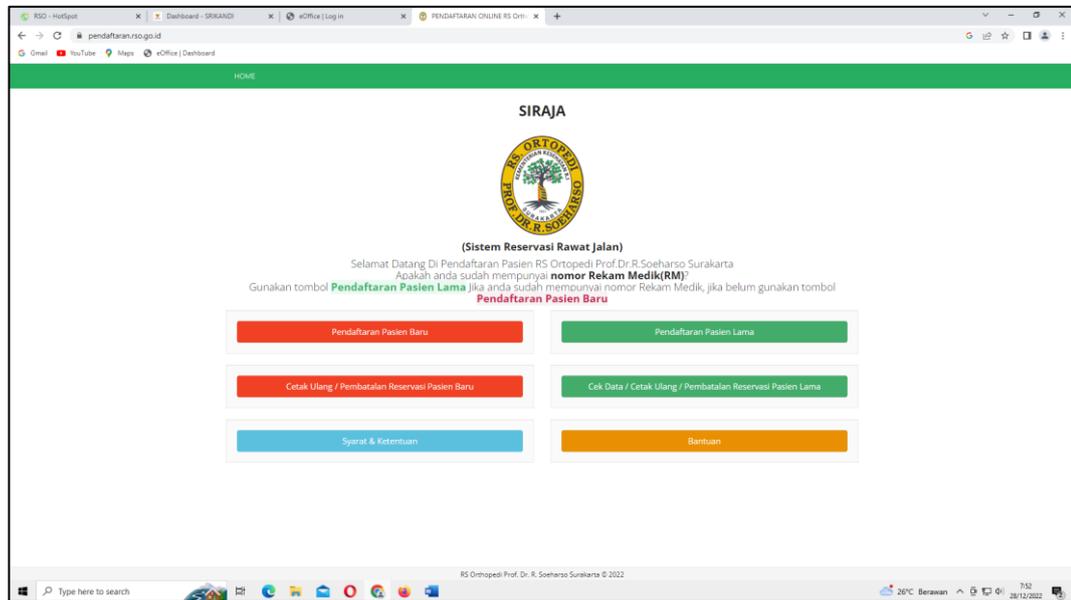
Lampiran 3

Foto kegiatan sarah sehan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso



Lampiran 4

Tampilan web pendaftaran pasien



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Paryanto
Jabatan : Sub Koordinator Bagian Hukum, Organisasi dan Humas
Email : paryanto.rso@gmail.com

1. Apa peran Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai komunikator dalam sebuah event/ acara ?

“Peran humas dalam komunikator biasanya dilakukan oleh pengurus humas dan untuk menjadi pengurus humas haruslah memenuhi kriteria yang sudah ditentukan oleh pihak rumah sakit. Adapaun kriterianya yaitu harus memiliki kemampuan menjalin hubungan dengan baik dan juga dari segiawasannya harus luas

2. Apa peran Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai komunikator dalam sebuah event/acara?

“Tergantung level internal-eksternalnya yang melibatkan pemangku wilayah atau pejabat-pejabat dari pusat kita memiliki tingkat keribetan yang berbeda. Kalau internal kita tergantung terutama di publikasi kemudian surat-menyurat biasanya ke humasan tapi kalau eksternal melibatkan pihak luar apalagi itu adalah kementerian bahkan di atasnya kita juga diprotokoler dan juga menyiapkan dari kedatangan sampai pulang kita kawal kita koordinasi dengan protokoler kementerian maupun di atasnya. Intinya pesan yang kita sampaikan kepada mereka jangan sampai salah arti dan jadi kesalahpahaman nanti setelah di publish ke media”.

3. Bagaimana Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta melakukan BackUp Manajemen?

Dalam back up management, humas menyiapkan seputar perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi kegiatan. Staff Humas seperti menyiapkan area untuk press conference di RSO”.

4. Bagaimana Humas membangun citra RS Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta?

Membangun kembali nama rumah sakit di masa perjuangan kemerdekaan hingga saat ini, dulu dokter Ortopedi bisa dihitung dalam hitungan jari, saat ini minimal di 1 kabupaten ada 1 dokter ortopedi, untuk itu sebagai RS rujukan tingkat atas, rumah sakit kita tetap tidak boleh berbangga diri satu-satunya RS rujukan nasional tetap kita harus berikan yang terbaik, memberikan informasi yang terbaik

5. Apa saja factor pendorong dan penghambat Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta dalam membuat sebuah pemberitaan?

Dalam suatu tantangan menginformasikan berita dengan narasi singkat dan jelas. Dalam pengambilan kata-nya harus selektif, biasanya yg agak riskan dgn berita terkini: berita hukum, berita politik itu tidak ada masalah baik-baik saja. Apabila ada kasus hukum maupun kasus politik yang mungkin akan melibatkan RSO tentunya diperlukan kehati-hatian. Pendorong: apabila berita biasa-biasa saja seperti kunjungan pejabat, kunjungan dari stakeholder/ pemangku kebijakan di Sukoharjo/Solo. Penghambat: hanya mengalir aja, Ketika ada masalah hukum/politik mengikuti arahan sesuai alur dari atas Direksi apakah RSO perlu ikut/ tidak, perlu kita beritakan/ tidak. Tapi kita tetap menyiapkan karena apabila terkait hukum/ politik itu cukup sensitive, bila menyampaikannya kurang tepat narasinya, tepat waktunya, tepat orangnya akan menimbulkan dampak cukup besar bagi rumah sakit. Penghambat: seperti kegiatan pkl yang tidak layak untuk dipublikasikan, kita harus memberikan edukasi kepada pkl apa yan boleh/ tidak dilakukan

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Dwi Indrati
Jabatan : Staff Bagian Hukum, Organisasi dan Humas
Email : dwiindrati.rso@gmail.com

1. Bagaimana proses atau tahapan yang dilalui kehumasan dalam melakukan aktivitas mempublikasikan berita RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta kepada masyarakat ?

Humas menempati garda terdepan untuk mensosialisasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan rumah sakit, seperti informasi tentang promosi, kebijakan dan lainnya. Terkadang para pasien atau publik langsung datang ke bagian humas terlebih dahulu. Karena persepsi mereka masih tradisional jadi perlu pemahaman khusus ke masyarakat bahwa ada divisi humas yang lebih tepat untuk komplain, memberi masukan atau saran dan mengetahui informasi apa saja itu mereka ke humas

2. Bagaimana Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menjalin hubungan yang baik dengan media?

Hubungan dengan masyarakat sekitar dilakukan dengan kegiatan komunikasi melalui bermacam-macam cara, salah satunya ketika bidang humas mempublish pesan di Instagram, beberapa follower dari masyarakat luar itu ada yang mengomentari unggahan foto pada akun resmi rumah sakit Ortopedi itu.

3. Bagaimana Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta melakukan Back Up Manajemen dalam kegiatan publikasi

Humas di sini turut berkontribusi dalam perumusan rencana serta melaksanakan program yang dibuat secara bersama, kemudian mengkomunikasikan kepada pihak internal rumah sakit juga. Humas mensosialisasikan penyampaian informasi pada masyarakat tentang program organisasi dengan mengadakan rapat bagian humas. Menerbitkan media komunikasi dan informasi RSO, profile book RSO dan kegiatan actual lain.

Selalu memonitoring sikap, kebutuhan dan kepentingan masyarakat luar. Kemudian setelah program dilaksanakan lalu kita melakukan evaluasi atas program yang dibuat itu tadi.

4. Apa peran Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai komunikator dalam membuat berita ?

Tantangan buat humas saat kita upload di sosial media harus dikemas dengan baik, bisa menjual produk rumah sakit, humas dalam hal ini bekerja dengan unit-unit terkait harus memberikan branding pelayanan dan mutu terbaik bagi masyarakat.

5. Apa peran Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai Komunikator dalam publisitas dalam rangka promosi?

Berhubungan dgn promosi kegiatan rs, di RSO ada tim PKRS (Promosi Kesehatan rumah sakit) yang Ketika ada berita/ layanan kehumasan yang perlu dipublikasikan akan disampaikan kpd team PKRS.

6. Apa peran Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai Komunikator dalam menggunakan media sebagai sarana komunikasi ?

Kegiatan2 di sosmed RSO melibatkan banyak profesi atau dari pihak luar (sedikit), rata-rata dari pihak internal. Disitu kita berkoordinasi menyampaikan suatu berita yang ada di institusi kita agar bisa dimengerti oleh public dalam sekali baca, bagaimana caranya kita memberikan statement yang simple tapi orang bisa memahami maksudnya. Intinya bagaimana humas Menyusun narasi yang mudah dipahami oleh penerima berita sesuai dengan level usia/ kategori umur.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Febrika Wiharni
Umur : 32
Jabatan : Staff Bagian Hukum, Organisasi dan Humas
Email : febrikawiharni.rso@gmail.com

1. Apa peran Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta sebagai Komunikator dalam membuat sebuah Press Release?

Peran humas yang jelas cukup membantu. Karena dari awal informasi terkait rumah sakit disampaikan kepada masyarakat dari humas, kemudian publikasi ke beberapa media sosial juga ada hasilnya. Komunikasi dengan publik internal dan eksternal juga sudah terlaksana melalui humas di sini. Bahkan masyarakat ada yang terpengaruh dari pesan yang disampaikan, seperti ada tulisan wajib memakai masker ketika berkunjung ke rumah sakit.

2. Bagaimana Humas membangun citra RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta ?

Peran humas dalam membentuk citra yang positif biasanya kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan kami juga selalu menerima kritikan atau saran dengan baik. Agar masyarakat dapat merasakan pelayanan kami dengan baik.

3. Bagaimana Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menjalin hubungan yang baik dengan media ?

Dalam membina hubungan kita membagi menjadi dua, yang pertama itu dari pihak internal dan yang kedua dari pihak eksternal. Adapun dari pihak internal, setiap warga rumah sakit layak tahu kegiatan apa saja yang akan dilakukan dan wajib diikuti oleh masing-masing bagian melalui pesan yang dipublikasikan melalui beberapa media. Dan untuk informasi publik eksternal, tergantung acara yang akan kita adakan menyangkut kepada mereka atau tidak. Kalau iya maka kita publish secara umum untuk diikuti oleh masyarakat luar maupun lembaga-lembaga luar sana.

4. Bagaimana Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta melakukan BackUp Manajemen dalam kegiatan publikasi?

Dalam back up management seputar menyiapkan, pelaksanaan sampai di evaluasi kegiatan. Staff Humas seperti menyiapkan area untuk press conference di RSO.

5. Apa peran Humas RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai komunikator dalam membuat berita?

Humas harus menyampaikan informasi yg jelas jgn sampai menggiring opini public yang kurang baik dan menjaga image, serta membatasi suatu masalah atau issue yang ditanyakan, jangan sampai memancing issue yang lain atau issue yang seharusnya tidak muncul di public.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : IB (Nama Samaran)

Jabatan : Mahasiswa Universitas Sebelas Maret

1. Mengapa anda memilih RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai tempat program pendidikan dokter spesialis?

Dalam hal karena kami merupakan calon program pendidikan dokter spesialis bidang ortopedi dan traumatologi, karena RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta merupakan rumah sakit kelas A satu-satunya di bidang ortopedi di Indonesia, kami memilih RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit rujukan nasional di bidang ortopedi di Indonesia.

2. Dimana anda mendapatkan informasi mengenai RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

Melalui jejaring sosial media milik RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta

3. Siapa yang memberikan informasi lapangan terkait RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

Pada saat kegiatan orientasi program pendidikan dokter spesialis kami dibantu team humas RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta untuk memberikan materi informasi perkenalan mengenai unit-unit yang terdapat di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta.

4. Kapan anda mendapatkan pelayanan yang memberikan kesan pertama, saat melakukan program Pendidikan dokter spesialis di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

Pada saat kami mencoba menghubungi RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta melalui contact person yang ada di sosial media, kami tersambung dengan team humas yang membantu menjelaskan dengan detail terkait RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta untuk bagaimana mengenai persyaratan atau prosedur yang diperlukan sebelum melaksanakan program pendidikan dokter spesialis di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta.

5. Apa yang membuat anda berkesan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta selama menjalankan program Pendidikan dokter spesialis?

Semua berkesan bagi kami baik dari tenaga medis yang profesional dalam bertugas, alat medis yang lengkap serta penunjang medis maupun non medis yang memadai.

6. Bagaimana layanan yang diberikan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta selama kegiatan program pendidikan dokter spesialis, khususnya dalam kebutuhan mendapatkan informasi?

Sangat baik, kami mendapatkan informasi yang kami perlukan dan berbagai macam kegiatan yang kami ikuti berjalan dengan baik selama program Pendidikan dokter spesialis di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Pasien : HN (Nama Disamarkan U/Kerahasiaan Rekam Medik Pasien)
Keluhan : Spine/ Tulang Belakang
Asal : Pasuruan, Jawa Timur
Pemeriksaan : Rawat Jalan/ Reguler
Tanggal : 15 November 2022

1. Mengapa anda memilih RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai tempat untuk pengobatan?

RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta merupakan rumah sakit rujukan kelas A di bidang ortopedi satu-satunya di Indonesia dan merupakan rumah sakit rujukan dari daerah type B. RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta sudah teruji dari petugas medis dan penunjang medis yang terampil sesuai bidangnya. Selain itu RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta tidak hanya melayani masyarakat di Indonesia saja, namun juga melayani pasien dari berbagai macam negara seperti: Malaysia, Cina, Perancis dan lain-lain. Hal ini menjadi point penting bahwa RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta sudah dipandang baik dalam hal pemberian pelayanan kepada pasien, bukan hanya di Indonesia melainkan sudah di kancah Asia atau Internasional. RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta merupakan rumah sakit milik pemerintah yang menerima berbagai macam asuransi diantaranya BPJS Kesehatan, kemudahan dalam penggunaan BPJS Kesehatan dengan persyaratan yang tidak berbelit juga menjadi faktor pasien ingin menggunakan jasa pelayanan Kesehatan di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta.

2. Dimana anda mendapatkan informasi mengenai RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

Kami mendapatkan informasi mengenai RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta dari petugas medis dari rumah sakit type B di daerah Pasuruan, Jawa Timur. Sebelumnya kami melakukan pemeriksaan di fasilitas kesehatan type I, lalu di rujuk ke fasilitas kesehatan type II atau rumah sakit type B karena ada kasus

spine atau tulang belakang yang membutuhkan penanganan lebih lanjut di rumah sakit yang memiliki fasilitas medik dan penunjang medik yang lebih memadai. Dari rumah sakit type B di Pasuruan Jawa Timur saya dirujuk ke fasilitas Kesehatan type A di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta. Saya kebetulan sebagai pengguna BPJS Kesehatan, untuk alur pemeriksaan dari fasilitas Kesehatan I sampai di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta sangat mudah. Sebelum perjalanan ke Solo saya mencoba menghubungi nomor pusat bantuan yang terdapat di sosial media Instagram milik RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta, melalui whatsapp dan tersambung dengan team Humas RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta. Team Humas sangat responsive dalam membantu mengarahkan sebagai pasien baru di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta mulai dari proses pendaftaran online, jam kedatangan hingga alur pemeriksaan sampai penerimaan obat di rawat jalan. Pelayanan yang baik dari RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta sangat mudah dipahami dan berjalan dengan baik hingga akhir pemeriksaan.

3. Siapa yang memberikan informasi lapangan terkait RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

Informasi terkait teknik lapangan sebelum kedatangan diinformasikan oleh team humas RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta dengan memberikan panduan melalui aplikasi whatsapp. Saat kedatangan kami dibantu team informasi yang mengarahkan alur pemeriksaan dengan baik, karena kami juga sudah melakukan reservasi dan datang sesuai jam kedatangan jadi tidak banyak waktu tunggu yang diperlukan dan mempercepat pelayanan.

4. Kapan anda mendapatkan pelayanan yang memberikan kesan pertama, saat melakukan pemeriksaan kesehatan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta? *Sebelum kedatangan, kami diarahkan oleh team humas terkait prosedur pendaftaran sebagai pasien baru, bagaimana cara mendaftar, informasi waktu kedatangan dengan baik dan ramah.*
5. Apa yang membuat anda berkesan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta selama menjalankan pemeriksaan kesehatan?

Seluruh aspek membuat kami berkesan mulai kedatangan, pemeriksaan, hingga waktu tunggu pengambilan obat sangat cepat, tepat dan efisien. Kami sebelum kedatangan sudah diarahkan dengan baik, pada saat kedatangan disambut oleh petugas satpam dan informasi yang siap membantu, lalu pencetakan reservasi yang telah dibuat, menuju rekam medik untuk pendaftaran pasien baru langsung menuju ruang periksa dan hingga pengambilan obat. Waktu tunggu yang tidak terlalu lama sekitar 2 jam 15 menit kami sudah selesai mulai pendaftaran hingga penerimaan obat.

6. Bagaimana layanan yang diberikan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta selama pemeriksaan kesehatan, khususnya dalam kebutuhan pasien mendapatkan informasi?

Sangat baik, kami mendapatkan informasi yang dibutuhkan mulai dari sebelum kedatangan hingga pemeriksaan kesehatan selesai.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : NSR (Nama dirahasiakan)
Universitas : Universitas Muhammadiyah Surakarta
Prodi : S1 Keperawatan

1. Mengapa anda memilih RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai tempat praktik kerja lapangan?

RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta merupakan salah satu rumah sakit kelas A di bidang ortopedi di Indonesia yang memiliki berbagai fasilitas yang lengkap seperti: instalasi gawat darurat, instalasi bedah sentral, rawat inap, rawat jalan, fasilitas penunjang dan fasilitas umum yang akan menunjang dalam kegiatan praktik kerja lapangan.

2. Dimana anda mendapatkan informasi mengenai RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

Melalui sosial media seperti: instagram, website maupun akun sosial media RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso lainnya.

3. Siapa yang memberikan informasi lapangan terkait RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

Pada saat orientasi kami dibantu team humas RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta untuk memberikan materi informasi pengenalan mengenai unit-unit yang terdapat di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta.

4. Kapan anda mendapatkan pelayanan yang memberikan kesan pertama, saat melakukan praktik kerja lapangan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

Pada saat kedatangan pertama saat memerlukan bantuan informasi terkait pelayanan praktik kerja lapangan bagi mahasiswa, team humas RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta merespon dengan sangat baik dengan menjelaskan secara rinci bagaimana prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk menunjang kegiatan praktik kerja lapangan.

5. Apa yang membuat anda berkesan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta selama menjalankan tempat praktik kerja lapangan?

Seluruh aspek membuat kami berkesan, mulai dari pelayanan tenaga medis maupun peralatan medis yang memadai yang menunjang operasional di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta

6. Bagaimana layanan yang diberikan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta selama kegiatan praktik kerja lapangan, khususnya dalam kebutuhan mahasiswa mendapatkan informasi?

Layanan yang diberikan sangat baik, sangat mudah dalam memperoleh data sebagai penunjang praktik kerja lapangan seperti informasi lapangan mengenai unit-unit yang berada di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta maupun informasi untuk data dukung lainnya.