

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

#### **3.1 Kedudukan dan Kordinasi**

Pelaksanaan praktik kerja magang dilakukan secara *offline* selama 60 hari kerja, terhitung dari tanggal 16 Agustus 2021 sampai dari 16 November 2021, pekerja magang berada dibawah bimbingan Bapak I Ketut Budiantara yang menjabat selaku kepala sub bagian Informasi dan Humas. Selama pelaksanaan proses magang, pekerja magang ditempatkan pada divisi Informasi dan Kehumasan yang bertanggung jawab pada beberapa komunikasi pelayanan di rumah sakit. Humas Rumah Sakit Kabupaten meliputi pelayanan informasi pada 3 (tiga) bagian tanggung jawab Humas diantaranya *Customer Service Officer* (CSO), Admisi dan Humas Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS). Ketiga bagian ini memiliki satu kategori dalam pelayanan informasi dan komunikasi publik yang menjadi tanggung jawab Humas dalam berbeda lokasi dan cara penanganannya.

Pembimbing magang melakukan *tour* pengenalan pada tiga tanggung jawab Humas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Pekerja magang mendapatkan pengenalan tugas dan instruksi mengenai alur pelayanan komplain pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai gedung garda depan. Terlaksananya program pelayanan informasi dan edukasi (KIE) bagi pasien *Covid-19*. Peserta magang selalu melakukan diskusi terbuka setiap minggunya kepada supervisi untuk memberikan evaluasi terkait permasalahan yang sering dialami selama masa kerja magang. Peserta magang diberikan kesempatan mempelajari proses mengenai cara melakukan *Handling Complaints*, Aktivitas Penyuluhan Kesehatan dan publikasi pemasaran melalui promosi kesehatan.

Peserta magang juga melakukan bimbingan dengan koordinator yaitu Ni Nyoman Sumardini selaku koordinator *Customer Service Officer*, Putu Suwantari koordinator bagian Admisi dan Putu Sany Meiyanti selaku koordinator Humas PKRS.

### **3.2 Tugas yang Dilakukan**

Divisi Informasi dan Humas Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng menaungi beberapa bagian yang bersinggungan dengan komunikasi pelayanan di rumah sakit yakni *Customer Service Officer*, Admisi dan Humas PKRS.

Disini peran Humas harus dapat menenangkan keadaan dan memahami informasi yang diberikan kepada keluarga pasien dalam bentuk komplain secara *real time* untuk mengurangi tingkat disinformasi dan memicu permasalahan yang dikhawatirkan berakibat fatal. Selain itu pekerja magang juga memiliki tugas dalam manajemen media sosial melalui departemen Instalasi Humas PKRS. Proses diskusi untuk pekerjaan *Handling Complaint* terdiri dari Pencatatan, Identifikasi Pelaporan dan Tindak Lanjut kemudian *planning media promosi* terdiri dari *Brainstorming, Scheduling, Launching dan Reporting*. Berikut penjabaran lini waktu aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh peserta kerja magang selama melakukan praktik kerja magang di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

No	Jenis Pekerjaan	Uraian Kerja	Agustus		September				Oktober				November	
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	<i>Customer Relations (Handling Complaints)</i>	Mencatat pada nota komplain sebagai tanda bukti.												
2		Koreksi dan Identifikasi Komplain Pelanggan												
3		Konfirmasi Koordinator rencana tindak lanjut												
4		Konfirmasi dan Verifikasi Keluhan Pelanggan												
5		Evaluasi dan Monitoring												



		konten ( <i>Scheduling</i> )												
8		Menyusun kalimat promosi ( <i>Copywriting</i> )												
9		<i>Launch</i> Konten												
10		Membuat Laporan konten												
11	<i>Morning Report</i>													

**TABLE 1: TIMELINE KERJA MAGANG**

Sumber: (Hasil Olahan Peneliti, 2021)

### **3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **3.3.1 *Public Relations***

Grunig dalam Pienrasmi (2015, p. 200) menjelaskan bahwa *public relations* “*is management of communication between an organization and its publics*”. Berdasarkan pernyataan diatas bahwa *public relations* menggambarkan dua fungsi yakni komunikasi yang erat pada organisasi dan publiknya. Pemahaman “*Public*” merupakan sekelompok orang yang menaruh perhatian kepada sesuatu hal yang sama. Sementara itu pada pengertian “*relations*” yang memiliki makna hubungan mengandung arti bahwa terdapat hubungan yang timbal balik atau *two-way-communications*.

#### **3.3.2 Ruang Lingkup *Public Relations***

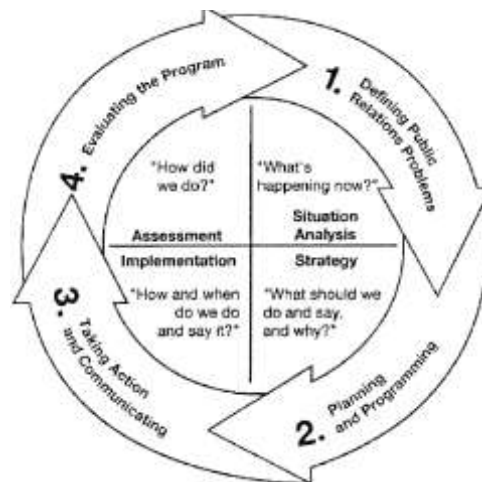
Pada Chlarensia dan Prismarini (2017, p. 5) menjelaskan ranah *public relations* dapat dibagi menjadi enam bidang pekerjaan yaitu.

- A. Publisitas
- B. Pemasaran  
Kegiatan pemasaran merupakan aktivitas kehumasan yang dapat disebut dengan *marketing relations (marketing communication)*. *Customer Relations* merupakan aktivitas khusus yang mengutamakan kepada hubungan konsumen dan pelanggan. Rumah sakit sebagai perusahaan yang harus fokus kepada konsumen dan pelanggan yang langsung berhubungan dengan perusahaan untuk mendapatkan barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan.
- C. Public Affairs
- D. Manajemen Isu
- E. Lobi
- F. *Investor Relations*

### 3.3.3 Aktivitas Penanganan Komplain

Selama proses kerja magang, penulis mengimplementasikan penggunaan *Customer Relations* dalam proses penanganan keluhan untuk menyelesaikan masalah kepada pelanggan dengan harapan dapat memuaskan mereka sebagai pasien. Proses penanganan keluhan ini dilakukan dengan strategi penanganan keluhan yang efektif yakni empat langkah pemecahan masalah menurut Cutlip.,et al dalam Ruliana dan Dwintari (2015, p. 261),

GAMBAR 2: STRATEGI PENANGANAN KONFLIK



Sumber: (Dwintari, 2015, p.260)

Aktivitas penanganan keluhan atau *complaint handling* ini dilakukan sesuai dengan standar prosedur (SOP) penanganan komplain di RSUD Buleleng yang diimplementasikan melalui komunikasi pelayanan di *Customer Service Officer* dan Admisi pada Gedung IGD. Pada alur penyelesaian komplain, Humas memiliki sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan pengaduan komplain, berikut prosedur yang diberlakukan Humas RSUD untuk pelayanan keluhan untuk mengurangi resiko krisis.

1. Humas RSUD menerima pelanggan dengan sikap 3S (senyum, salam, sapa) pada tempat yang nyaman.
2. Petugas memperkenalkan diri dan mempersilahkan pelanggan menyampaikan keluhan.


3. Humas mencatat dalam nota komplain yang telah dipersiapkan sebagai tanda bukti nyata.
4. Petugas lakukan langkah koreksi dan identifikasi terhadap komplain dan keluhan pelanggan.
5. Petugas Humas akan mengkonfirmasi rencana tindak lanjut ke unit akar masalah yang disampaikan pelanggan

Berikut merupakan penjabaran dari tiap tahap pekerja magang lakukan berdasarkan SOP RSUD Kabupaten Buleleng.

### A. *Fact Finding (Validasi dan Penemuan Fakta)*

Pekerja magang bersama rekan Admisi pada September 2021 menemukan peningkatan komplain pada permasalahan yang berlangsung di admisi terkait tunggakan pasien BPJS. Pada saat penyampaian komplain, pekerja magang diberikan arahan untuk mendengarkan permasalahan tersebut dan mencatat pada bukti formulir pengaduan.

**GAMBAR 3: FORMULIR NOTA KOMPLAIN**

 PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG RUMAH SAKIT UNUM DAERAH KABUPATEN BULELENG <small>Jalan Nagalak No. 15, 36 Singaraja - 81112 Telp/Fax: (0362) 23148, 29629            website: rsud.buleleng.go.id email: rsud_buleleng@buleleng.go.id            TERAKREDITASI PROSIDI (RS) (*****)            Nomor: KA.03-02.01/16.30/2018</small>	
<b>NOTA KELUHAN PELANGGAN</b>	
<b>Hari, tanggal</b>	
<b>Nama</b>	
<b>No Telp/ HP</b>	
<b>Keluhan/ Kritik/ Saran</b>	
<b>TINDAK LANJUT</b>	
<b>Tanggal</b>	
<b>Rincian Tindak Lanjut</b>	
<b>Petugas RS</b>	<b>Singaraja</b>
<b>Saksi Pendamping</b>	<b>Pelanggan</b>

Sumber: (Pedoman Pelayanan Informasi RSUD, 2021, p.43)



Fungsi formulir tersebut sebagai rekaman tulisan terkait permasalahan yang akan dijelaskan kembali oleh rekan Admisi. Pencatatan ini juga berfungsi untuk memetakan dan menginterpretasi apa yang dialami pelanggan. Pada pemetaan masalah, pekerja magang dan rekan kerja harus menganalisa fakta dari situasi yang terjadi yang mana hal ini dilakukan dengan mengenali teknik dan metode *handling complaint* yang sebaiknya di aplikasikan kepada pasien.

Kemudian akan dilakukan identifikasi masalah sehingga ketika suatu pengaduan disampaikan, Pekerja magang harus mengidentifikasi pengaduan tersebut masuk kedalam jenis permasalahan apa mana dan juga apakah aduan tersebut masuk ke bidang medis atau non medis.

**TABLE 2: IDENTIFIKASI GRADING RESIKO KOMPLAIN**

<b>Grading Resiko</b>			<b>Timing</b>
<b>Jenis</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Warna</b>	<b>Penyelesaian</b>
Resiko Ekstrim	keluhan yang cenderung/ berpotensi menjadi sengketa hukum, kematian dan berpotensi adanya kerugian materiil		<b>1 x 24 jam</b>
Resiko tinggi	keluhan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in materiil		<b>1x 72 jam (3 hari kerja)</b>
Resiko Rendah	keluhan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik materiil maupun in materiil		<b>1 x 120 jam (5 hari kerja)</b>

Sumber : (Pedoman Pelaporan dan Humas, 2021)

Pekerja magang melakukan konfirmasi kepada pelanggan dan mengidentifikasi/ *grading* keluhan sebagai berikut.

- Merah : Resiko Ekstrim yaitu keluhan pelanggan yang cenderung/ berpotensi menjadi sengketa hukum, kematian dan berpotensi adanya kerugian materiil
- Kuning : Resiko Tinggi yaitu komplain yang berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material.
- Hijau : Resiko Rendah yaitu komplain yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik materiil maupun materiil diberi tanda warna hijau

Pekerja magang mendapatkan pasien dengan kendala tunggakan sistem BPJS yang mencapai Rp.3.000.000. Sistem BPJS merupakan salah satu program milik negara bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pasien dengan bayi baru lahir harus mendaftarkan bayi pada BPJS sehingga dapat ditanggung untuk biaya rawat inap kedepannya. Tertera dalam peraturan BPJS kepada peserta mandiri agar mendaftarkan bayi dalam kandungan selambat-lambatnya 14 hari sebelum dilahirkan atau usia kehamilan 7 hingga 8 bulan untuk menjadi peserta BPJS. Jika terlambat maka berakibat mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan,

Permasalahan yang sering terjadi bahwasannya BPJS kesehatan tidak memiliki pegawai khusus yang menangani segala perihal terkait administrasi BPJS di rumah sakit, sehingga sering terdapat permasalahan terkait asuransi BPJS kesehatan. Keluhan pada pasien atas nama Ni Nyoman Resi berlangsung lama dalam kurun waktu 3 (tiga) hari, identifikasi resiko tersebut termasuk dalam resiko tinggi dengan penanganan 1x72 jam. Pekerja magang bertanggung jawab dalam meninjau dan menuliskan permasalahan yang terjadi pada nota komplain berisi beberapa informasi:

- Identitas pelanggan: Ni Nyoman Resi
- Waktu komplain: 09.30 WITA – 16 September 2021
- Isi komplain: Pasien memiliki tunggakan BPJS, setelah itu pasien opname dan melakukan rawat inap ICCU. Sedangkan sanksi pembayaran dari BPJS belum dilunasi. Pembayaran denda dihitung 45 hari, pasien seharusnya membayar tgl 5 Agustus dalam rentan waktu 45 hari. Pasien telah diberikan KIE BPJS namun pasien menyebutkan belum pernah diberi informasi. Pasien meminta tanggung jawab.

### **B. *Planning Tindakan***

Penanganan selanjutnya harus disesuaikan dengan jenis identifikasi komplain yang dipetakkan. Sesuai dengan standar identifikasi resiko, bahwasannya pasien atas nama Ni Nyoman Resi beresiko tinggi usai pasien datang dalam kurun waktu 3 hari berturut-turut dan belum melakukan pembayaran. Perencanaan biasanya dilakukan jika jenis komplain dapat berujung kerugian material. Pada kasus ini pekerja magang bersama koordinator Admisi Putu Suwantari harus memberikan mekanisme penanganan sementara sebelum nanti akan melakukan tindakan yang dilaporkan kepada bagian Kasubag Informasi dan Humas.

Keputusan Koordinator menyebutkan bahwa pasien belum dimasukkan ke dalam sistem karena pasien belum melapor denda premi yang harus dilunasi sebelumnya. Untuk permasalahan ini pekerja magang mengkonfirmasi pada bagian BPJS Kesehatan agar melakukan pengecekan denda atas nama Nyoman Resi untuk bukti denda sebagai tanda terima pasien bahwasannya jika pasien tidak membayar, maka biaya pengobatan selanjutnya tidak akan ditanggung BPJS dan menjadi pasien umum.

#### **A. *Communicating & Actuating***

Proses komunikasi pekerja magang menyampaikan pesan yang disampaikan melalui lisan (*direct*) merupakan penjelasan “*face to face*” kepada keluarga pasien atas tunggakan yang dimiliki. Pesan ini adalah bentuk klarifikasi untuk pembiayaan Rp.3.000.000 dengan bukti terima berupa kwitansi BPJS yang harus segera di bayar pada hari yang sama sampai batas waktu pukul. 16.00 melalui kantor pos atau bank BRI. Jika pasien tidak membayar maka tunggakan tersebut akan bertambah sesuai dengan masa hitung hari membayar.

#### **D. *Evaluating***

Bagian evaluasi menjadi tahapan terakhir pekerja magang pada penanganan komplain, tindakan yang dilakukan melalui *monitoring* dari kordinator terkait permasalahan yang telah diselesaikan. Hal-hal yang didiskusikan seperti melihat perkembangan pasien yang melakukan komplain, apakah lebih baik, sama saja atau sebaiknya. Jika hasilnya kurang memuaskan maka ada evaluasi dari berbagai aspek seperti cara petugas menanganinya. Pekerja magang akan melakukan pencatatan untuk arsip dari data yang diterima, pencatatan ini dilakukan untuk aktivitas audit yang dilakukan unit SPI (Satuan Pengawas Internal) sebagai bentuk pelaporan.

GAMBAR 4: PROSES EVALUASI



Sumber: (Dokumentasi Magang, 2021)

### 3.3.4 Aktivitas Penyuluhan Kesehatan

Aktivitas dari Humas RSUD Buleleng bertanggung jawab untuk selalu memberikan edukasi dan informasi kepada masyarakat. Dalam aspek *Customer Relations*, *Customer* merupakan pasien yang menjadsi asset terpenting untuk rumah sakit. Chlarensia dan Prismarini (2017, p. 5) menyebutkan untuk mempertahankan penilaian kepuasan. *Customer* dapat dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu.

- A. *Internal Customer* yakni orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan dan pengadministrasiannya.
- B. *External Customer* yakni publik Eksternal yaitu semua orang yang berada diluar organisasi komersil atau organisasi non komersil yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari organisasi (perusahaan).

#### A. Penyuluhan *Internal Customer* (SDM)

Kegiatan penyuluhan internal Sumber Daya Manusia (SDM) RSUD Kabupaten Buleleng memiliki objektif untuk merubah perilaku dan

menumbuhkan keeratan hubungan sesama pegawai rumah sakit. Kegiatan dilakukan dalam satu unit yang dipilih untuk edukasi sesuai topik, pekerja magang mengikuti kegiatan yang terlaksana pada bulan Oktober yaitu pelatihan dan sosialisasi yang meliputi materi.

- Penyakit akibat kerja & kecelakaan kerja, diberikan dalam bentuk sosialisasi SDM secara bertahap.
- Jenis dan Penggunaan APD yang benar dan pelatihan untuk cara melepas dan memisahkan APD kotor dan bersih.
- Jenis dan warna gelang pada pasien serta keterangannya, pasien dengan gelang kuning menyatakan pasien dengan alergi, ungu resiko jatuh, dan merah menolak resusitasi.
- Pelatihan manajemen resiko dan pengembangan media edukasi untuk seluruh professional pemberi asuhan (PPA)

Pelaksanaan penyuluhan SDM dilaksanakan pada hari Jumat, 29 Oktober 2021 pada pukul 11.30, penyuluhan di lakukan di laboratorium Rontgen dan Torax. Pekerja magang menyiapkan peralatan penyuluhan seperti *sound system, microphone, merchandise* berupa masker dan *hand sanitizer*. Pekerja magang membuat dan menyiapkan lembar *pra-test* untuk dapat mengukur pengetahuan pegawai mengenai standar dan prosedur yang berlaku di tempat kerja. Pembawa materi dilakukan oleh 5 narasumber yakni Komite PPI (Pencegahan dan pengendalian Infeksi), Komite PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien). Instalasi Kesling, Instalasi Manajemen Resiko dan Instalasi PKRS.

GAMBAR 5: AKTIVITAS PENYULUHAN INTERNAL



Sumber: (Dokumentasi Magang, 2021)

Kegiatan penyuluhan terlaksana selama 120 menit dan dilakukan *post-test* dengan materi yang terkait, harapannya dengan penyuluhan ini para pegawai SDM senior maupun baru dapat menyadari perihal prosedur keselamatan pegawai dan pasien khususnya di laboratorium yang cenderung infeksius dan beresiko. Hasil *pra-test* dan *post-test* dimasukkan kedalam laporan evaluasi penyuluhan sebagai tanda bukti efektivitas program kerja penyuluhan yang dilaksanakan.

### **B. Penyuluhan *External Customer***

Penyuluhan Eksternal di RSUD Kabupaten Buleleng disebut dengan penyuluhan berkelompok yang mana salah satu program kerja KIE Humas dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Sistem kerja penyuluhan ini adalah dengan mengumpulkan pasien ataupun keluarga pasien yang memiliki penyakit sejenis pada satu ruangan rawat inap. Pada masa pandemi ini kelompok dibatasi dan tetap menerapkan protokol kesehatan. Pekerja magang memeriksa ruangan yang sekiranya belum dapat diberikan edukasi kepada pasien. Ruangan yang tersisa yakni ruang rawat inap Cempaka. Penyuluhan ini dilaksanakan dengan kolaborasi bersama instalasi lain didalam rumah sakit yang juga akan menjadi pembicara penyuluhan.

Sebelum dimulainya kegiatan penyuluhan, pekerja magang akan menghubungi narasumber yang dapat mengisi kegiatan selama kurang lebih 30 menit. Pemilihan narasumber disesuaikan dengan tema pada bulan Oktober yang diangkat dan bagaimana kemampuan berbicara untuk menjadi pembawa materi serta dapat menarik perhatian audiens dalam penyuluhan kesehatan. Berikut merupakan kategori narasumber.

- Karyawan RSUD Buleleng (Medis/Non Medis)
- Memiliki kemampuan berbicara di depan banyak orang
- Dapat mempersuasi khalayak
- Menguasai materi yang akan disampaikan

Materi yang diberikan berupa edukasi asuhan yang diperlukan oleh pasien sesuai pada form pengkajian. Pelaksanaan penyuluhan berkelompok ini harus menyesuaikan dengan jadwal Humas PKRS, tetapi jika jumlah pasien di ruang rawat inap sedikit maka perlu melakukan kesepakatan ulang dengan kepala ruang rawat inap untuk mengubah jadwal dan penggantian hari.

Pada hari Rabu, 20 Oktober 2021 pukul 11.00 telah dilaksanakannya penyuluhan pada ruang rawat inap Cempaka. Terdapat tiga narasumber yang mengisi kegiatan yakni perawat ruangan Cempaka dengan materi Hipertensi atau tekanan darah tinggi, Instalasi Gizi dengan materi Gizi saat hipertensi dan Humas terkait 5 cara cuci tangan juga hak kewajiban pasien. Ketiga narasumber memiliki waktu 20-30 menit dalam menyampaikan materinya.



GAMBAR 6: AKTIVITAS PENYULUHAN EKSTERNAL



Sumber: (Dokumentasi Magang, 2021)

Selama penyuluhan, pekerja magang mengikuti proses persiapan penyuluhan dengan menyiapkan alat yang mendukung seperti *sound system* dan *microphone*, *booklet*, alat peraga seperti buah atau sayur dari plastik, dan *merchandise* sebagai hadiah kepada audiens. Pekerja magang harus sigap mengecek persediaan *leaflet* edukasi dan memberikannya kepada pengunjung pasien dan ruangan rawat inap beserta penyebaran absensi. Selama penyuluhan, setiap khalayak yang ikut serta aktif dalam aktivitas tanya jawab dan kritik saran akan diberikan *merchandise* RSUD Buleleng yang berupa masker dan *hand sanitizer*. Penyuluhan berkelompok ini memiliki target pelaksanaan dua kali dalam seminggu kepada penunggu pasien, menyesuaikan dengan karakteristik masyarakat Buleleng yang mayoritas adalah suku Bali, penyuluhan disampaikan juga dengan Bahasa Bali.

### C. Penyuluhan Audio Sentral

Penyuluhan audio sentral merupakan edukasi melalui suara yang disiarkan di audio rumah sakit. Penyuluhan audio sentral dilaksanakan setiap hari mulai dari pukul 09.00 WITA dan pukul 12.00 WITA. Selama pelaksanaan *internship*, pekerja magang menyiapkan materi penyuluhan

dan melaksanakan sesi perekaman di studio. Durasi rekaman dengan batas maksimal 2 menit.

**GAMBAR 7: AKTIVITAS PEREKAMAN MATERI PENYULUHAN**



Sumber: (Dokumentasi Magang, 2021)

Pembahasan yang ditekankan adalah mengenai PHBS (Pola Hidup Bersih Sehat), cara cuci tangan, alur dan pelayanan, hak serta kewajiban pasien. Selama masa kerja, pekerja magang melaksanakan beberapa persiapan materi edukasi dan rekaman yakni.

- Terapkan *social distancing*
- Etika Batuk
- Pemakaian Masker
- *Awareness* Penyakit Hipertensi
- Pengendalian Tuberkolosis
- Waspada Demam Berdarah
- Tips mencegah Obesitas
- Mempertahankan kesehatan jiwa/atasi stress
- Merawat tali pusat
- Fakta Seputar ASI
- Pelayanan Mamografi di RSUD Buleleng

- Anemia pada Ibu Hamil
- Obesitas pada anak-anak
- Cegah *stunting* (kerdil) dalam kehamilan
- Hipoglikemia & Hiperglikemia
- Penyakit Ginjal Kronis

### 3.3.5 Aktivitas Pemasaran Media Sosial

Penggunaan media sosial sebagai media baru merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh *Public Relations* untuk dapat melakukan program-program komunikasi. Pemanfaatan media sosial ini dilakukan untuk dapat memberikan kontribusi dalam memberikan informasi dan juga meningkatkan partisipasi publik dan aktivitas organisasi di media digital. Safko & Brake dalam Me Lenandan Howel (2010, p. 12) mendefinisikan aktivitas media sosial sebagai berikut.

*“Activities, and behavior on a community consisting of various group of people united online to share information, knowledge, and opinion with using conversational media.”*

Media tersebut disebutkan memungkinkan seseorang menciptakan dan menransimisi konten secara lebih mudah baik dalam bentuk kata-kata, foto, video dan audio. Kegiatan media sosial ini dimanfaatkan untuk aktivitas pemasaran media sosial melalui promosi. Pemasaran media sosial adalah upaya mengubah pandangan dan perilaku masyarakat dalam mengambil keputusan (Rahadi & Zaniat, 2017, p.71). Bentuk pemasaran media sosial dapat dilakukan dengan mempromosikan berbagai macam konten kepada pengguna media sosial lain. Kegiatan ini dilakukan untuk menemukan cara yang tepat dalam menyebarkan informasi yang dibutuhkan untuk mengarahkan exposure bisnis dan peningkatan *traffic*.

Menurut Holtz dalam Syuderajat dan Puspitasari (2017, p. 82) menjelaskan bahwa seorang praktisi Humas dalam penggunaan media sosial sebagai fungsi iklan, media, alat pemasaran, sarana penyebaran informasi

dan promosi. Tidak ada batasan oleh ruang dan waktu dapat melakukan komunikasi pada bidang pemasaran secara langsung. Pada pengelolaan media sosial membutuhkan kemampuan dalam berpikir strategis dan jangka panjang. Selama melakukan masa kerja magang, berikut adalah beberapa kegiatan yang dilakukan untuk perencanaan konten media sosial.

### **3.3.5.1 Content Planning dan Brainstorming**

Upaya meningkatkan serangkaian informasi dan edukasi kepada masyarakat, khususnya saat keadaan pandemi tentunya membutuhkan perencanaan yang matang. Perencanaan ini dilakukan agar konten yang dimuat dapat senada dan selaras dengan konten sebelumnya. Pekerja magang bersama tim akan melakukan proses *brainstorming* dalam bentuk diskusi untuk menentukan konten yang akan diunggah, apa *platform* yang akan digunakan, dan apa informasi yang ingin disampaikan agar mudah diterima oleh masyarakat melalui media sosial.

Konten-konten inipun harus sesuai dengan program PKRS yang telah diterapkan sebelumnya, sehingga tetap mempresentasikan identitas RSUD Buleleng. Penggunaan Bahasa Bali masih sangat kental digunakan dalam beberapa *caption*. Isu-isu yang diangkat juga diharapkan untuk memiliki relevansi, penyusunan *copywriting* yang tepat sebelum diunggah ke media sosial Instagram sebelum proses *Launching*. Berikut merupakan beberapa program yang telah dilaksanakan pekerja magang melalui proses *planning* dan *brainstorming* bersama tim Multimedia.

#### **A. Publikasi Feed**

Pekerja magang berfokus dalam pengelolaan ide dan *copywriting* konten media sosial yang RSUD Buleleng yakni Instagram dan Facebook. Pada aktivitas publikasi konten pada Instagram RSUD Buleleng. *Feed* Instagram RSUD Buleleng memiliki beberapa program yang sering diunggah setiap minggunya melalui akun Instagram yang secara otomatis akan terhubung pada aktivitas Facebook. Berikut beberapa tugas yang

dilakukan pekerja magang terkait program RSUD Buleleng yang telah terlaksana.

- **Konten Komik Si Danu**

Komik “si Danu” telah berjalan hingga volume ke-8, komik ini diunggah secara konsisten di fitur *feed* Instagram setiap penghujung akhir bulan. Representasi maskot dr. Danu merupakan wajah direktur RSUD Buleleng yaitu bapak Arya Nugraha. Komik si Danu membahas mengenai cerita masalah-masalah kesehatan yang sering dialami masyarakat seperti pencegahan narkoba, rabies, rokok dan masih banyak lagi. Tujuannya adalah sebagai edukasi masyarakat melalui pesan yang menunjukkan bagaimana komitmen dan dedikasi RSUD untuk terus mempromosikan kesehatan masyarakat tetap hidup sehat.

Tim visual yang bertugas mendesain konten komik, pekerja magang melalui proses pencarian ide (*brainstorming*) dari konten yang akan dibahas seperti pada bulan September adalah konten pencegahan rabies yang memang masih tinggi di Bali, setiap keluarga di Bali rata-rata memelihara 1 sampai 2 ekor anjing. Populasi anjing di Bali mencapai 74.000 ekor dan tercatat melalui data provinsi Bali baru 64.000 ekor yang divaksin rabies (BaliProv, 2021). Melihat kenyataan di lapangan bahwasannya pasien Rabies meningkat setelah pasien *Covid-19* menurun.

Penggunaan komik ini sebagai alat visualisasi yang mudah dicerna untuk masyarakat di media sosial khususnya anak-anak muda, melalui kisah yang relevan dan dibagikan melalui konten Instagram, secara langsung komik ini juga mendorong masyarakat untuk berobat ke RSUD Kabupaten Buleleng untuk mengantisipasi gejala-gejala yang dialami, melakukan vaksinasi rabies dan mengurangi rasa takut untuk berkonsultasi ke dokter.

GAMBAR 8: KONTEN KOMIK DANU

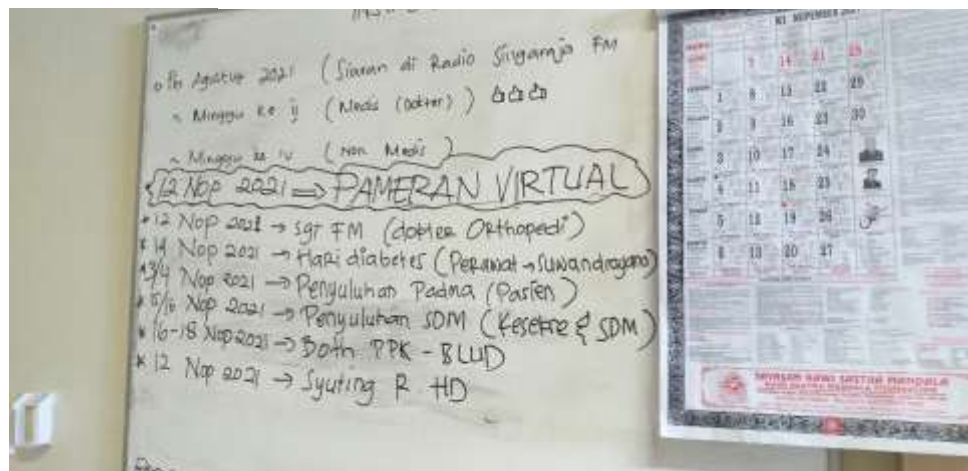


Sumber: (Instalasi PKRS, 2021)

- **Konten Ucapan Hari Dokter Nasional**

Kartu ucapan ini diunggah melalui media sosial Instagram *feed* @rsud.buleleng. Ucapan yang diberikan saat perayaan hari-hari nasional besar dan hari kesehatan, tujuannya konten ini untuk menunjukkan rumah sakit berdedikasi dalam meningkatkan *awareness* dalam peringatan hari kesehatan atau hari peringatan lain. Ucapan ini diberikan tidak hanya melalui foto, tetapi juga video edukasi dan praktik pelaksanaannya. Pekerja magang telah menentukan jadwal untuk penyampaian hari-hari peringatan melalui papan jadwal publikasi dihitung dari satu bulan, berikut terdapat berapa hari besar kesehatan pada bulan Oktober.

GAMBAR 9: TIMELINE PENJADWALAN



Sumber: (Dokumentasi Magang, 2021)

- 15 Oktober 2021 – Hari Cuci Tangan Pakai Sabun Sedunia (Video)
- 16 Oktober 2021 – Hari Pangan Sedunia (Foto)
- 24 Oktober 2021 – Hari Dokter Nasional (Foto)
- 29 Oktober 2021 – Hari Stroke (Video)

GAMBAR 10: KONTEN HARI DOKTER NASIONAL



Sumber: (@rsud.buleleng, 2021)

- **Pengumuman Kebijakan Hari Libur**

Pengumuman kebijakan melalui publikasi unggahan *feed* menunjukkan transparansi RSUD Kabupaten Buleleng dengan informasi kebijakan baru. RSUD Buleleng berhasil menginformasikan dan mempertahankan sehingga tercipta saling pengertian kepada publiknya melalui informasi ini. Pengumuman kebijakan yang disampaikan biasanya memiliki *template* pembeda yang diberikan warna putih untuk *background* dan *font* merah untuk menegaskan kejelasan informasi.

Pekerja magang mendapatkan tugas dalam pembuatan informasi kebijakan menyesuaikan dengan surat edaran pemerintah pusat Kemenkes ([jdih.go.id](http://jdih.go.id)) jika menyangkut hari libur nasional, dan surat edaran gubernur jika menyangkut hari raya lokal di Bali. Informasi tersebut diterima melalui bagian kepegawaian dan disebarkan kepada pegawai rumah sakit melalui grup Whatsapp. Informasi kebijakan akan di-*forward* untuk menjadi patokan informasi dalam pembuatan konten. Konten kebijakan biasanya bersifat segera disiarkan, maka dari itu pekerja magang bersama tim multimedia akan mengerjakan dalam kurun waktu sekurang-kurangnya satu jam.

GAMBAR 11: KONTEN PENGUMUMAN KEBIJAKAN



Sumber: (@rsud.buleleng, 2021)



## **B. Publikasi Video (*Instagram TV*)**

Fitur Instagram TV atau yang sering disingkat IGTV merupakan salah satu fitur terbaru dari Instagram. Fitur ini memperlihatkan konten berupa video dengan durasi yang lebih panjang hingga 59 menit. IGTV menjadi *platform* video baru untuk mempromosikan produk dalam kebutuhan bisnis *online*, *brand* dapat menambahkan audio yang menarik dan menambahkan *subtitle* untuk membantu audiens dalam memahami isi video (Handaruwati & Dewi, 2021).

Fitur video sangat dimanfaatkan oleh RSUD Buleleng untuk beberapa program yang telah terlaksana. Bentuk unggahan video dapat memperlihatkan dari segi audiovisual bagaimana penyampaian pesan yang lebih mudah dicerna dan ditonton oleh audiens, berhubungan *engagement* melalui video memiliki intensitas kunjungan penonton yang lebih tinggi daripada postingan foto *feed*. berikut beberapa program pelaksanaan yang telah dilakukan pekerja magang dan tim Multimedia.

### **• PodKes (*Podcast Kesehatan*)**

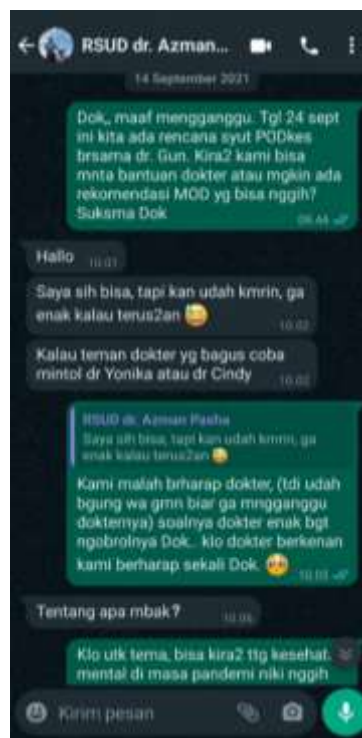
Konten *podcast* pada akun media sosial RSUD Buleleng dilakukan setidaknya dalam 3 bulan sekali. Berikut merupakan persiapan *podcast* kesehatan.

- Persiapan awal dari tim dan pekerja magang adalah menentukan tema *podcast* yang relevan dengan hari yang diangkat. Pada tanggal 10 Oktober 2021 diperingatkan sebagai hari kesehatan mental sedunia. Persiapan peringatan ini setidaknya dilakukan 2 minggu sebelum kegiatan *podcast*. Pada penentuan konten, tim Humas PKRS berdiskusi terdahulu bersama tim Visual dan Multimedia, apakah sebaiknya menggunakan konten foto, atau konten video. Setelah disetujui oleh kepala Humas

PKRS, kemudian dapat melakukan pencarian kontak dokter-dokter yang berpeluang mengisi kegiatan.

- Menghubungi dan menegosiasi narasumber dokter melalui WhatsApp untuk pengisian kegiatan *podcast* dengan durasi pilihan antara diskusi dua arah selama 30 menit atau komunikasi satu arah untuk 4-5 menit Selain itu pekerja magang juga harus mendiskusikan bersama kepala bagian insalasi Humas PKRS untuk pembawa acara pada *podcast* yang diselenggarakan bulan Oktober. Proses penentuan ini dibantu oleh Dewi selaku asisten kepala Humas PKRS, melihat kategori pembawa acara *podcast* harus merupakan dokter yang dapat berbicara secara interaktif dan membawa suasana acara agar tidak membosankan. dr. Azman Pasha Maricar selaku dokter IGD yang aktif di sosial media Instagram.

**GAMBAR 12: SCREENSHOT MENGHUBUNGI NARASUMBER**



Sumber: (Dokumentasi Magang, 2021)

- Menentukan jadwal *podcast* dari kedua belah pihak, selambat-lambatnya seminggu sebelum tayang, sehingga narasumber dapat menyiapkan materi yang akan dibahas terkait hari kesehatan mental sedunia.
- Membuat surat perintah tugas (Edukasi lewat media sosial) untuk dokter yang akan mengisi PodKes sebagai angka kredit dan bukti advokasi.
- *Podcast* kesehatan yang diangkat pada bulan Oktober 2021 yakni bersamaan dengan hari Mental Sedunia. Program *podcast* diikuti oleh 2 peserta yang terdiri dari host yang diisi oleh dr. M Azman Pasha S.Ked dan narasumber dokter spesialis jiwa yakni dr. I Komang Gunawan Landra Sp.KJ.

Kegiatan *podcast* dilakukan di ruangan aula Seruni dengan durasi 27 menit dengan tajuk pembahasan *mental health in unequal world*. Tujuan podkes pada bulan Oktober untuk membahas kesehatan jiwa dengan dunia semenjak pandemic tiba. Bagaimana pandemi dapat mempengaruhi kesehatan mental masyarakat setelah *Covid-19* hadir di masyarakat.

**GAMBAR 13: VIDEO IGTV PODCAST**



Sumber: (Dokumentasi Magang, 2021)

- KaDo (Kata Dokter)

Kata Dokter atau yang kerap disingkat KaDo merupakan program bulanan yang dilaksanakan selama sebulan sekali, program ini berupa video edukasi yang disampaikan langsung oleh dokter tetap RSUD Kabupaten Buleleng Video dikemas dengan penjelasan umum menuju khusus. Video ini juga disampaikan dengan praktik penerapannya. Pada tanggal 14 Oktober 2021 ditetapkan sebagai Hari Mata Sedunia. Berdasarkan hari ini tim Humas PKRS ingin mengangkat mengenai Computer Vision Syndrome, yang mana gejala ini menyerang gangguan pada mata karena terlalu lama melihat layar computer, gawai dan tablet.

Hal pertama yang dilakukan pekerja magang adalah memastikan angka durasi video yang tidak lebih dari 10 menit dan tidak kurang dari 5 menit. Kemudian mencari dokter yang bersedia untuk mengisi program bulanan tersebut dan menghubungi melalui Whatsapp, dokter yang biasanya mengisi adalah dokter tetap RSUD Buleleng (bukan dokter residen). Berikut merupakan alur yang dilakukan tim dan pekerja magang untuk dapat melaksanakan konten KaDo.

- Penentuan tema video yang relevan dengan hari yang diangkat. Penentuan tema ini perlu diskusi bersama Kepala Humas PKRS, Sany Meiyanti, SKM. Topik yang diangkat
- Menghubungi dokter yang relevan dengan topik yang akan dibahas melalui edukasi media sosial. Dokter yang bersedia mengisi adalah dokter poliklinik mata di RSUD Kabupaten Buleleng yakni dr. Ayu Thea Primanita Mawan.
- Jika dokter setuju, maka tim akan menyiapkan segala bentuk persiapan untuk aktivitas *media production*, menggunakan *mic clip on*, kamera dan seputar Computer



GAMBAR 15: KONTEN KATA DOKTER



Sumber: (Humas-Rsud Buleleng, 2021)

### 3.3.5.2 Membuat Penjadwalan Konten (*Scheduling*)

Proses *scheduling* merupakan salah satu aspek untuk dapat mengakomodir pemanfaatan promosi media sosial dengan efektif dan tidak merusak tampilan *feeds* pada profil instagram yang mana salah satu kekuatan platform instagram yaitu sebuah estetika tampilan yang dapat menarik *engagement audience* (Mahmudah & Rahayu, 2020, p. 4). Pekerja magang bersama tim melakukan jadwal perencanaan yang akan dipublikasikan dalam 1 (satu) bulan kedepan khususnya pada bulan Oktober s.d. November 2021. Pekerja magang terlebih dahulu melihat kalender periodik secara internasional dan nasional melalui situs Kominfo sedangkan kalender lokal Bali telah diberikan pada setiap ruangan.

Penjadwalan konten ini dilakukan agar tidak bertabrakan dengan konten-konten lain. Pekerja magang dapat melihat ketersediaan jadwal kosong jika semisalnya akan ada konten mendadak. Dengan ini konten akan terfokus kepada tanggal yang telah dijadwalkan agar mendapatkan Berikut merupakan jadwal konten yang direncanakan pada bulan Oktober 2021.

TABLE 3: PENJADWALAN KONTEN OKTOBER

No.	Oktober		Kategori
	Tanggal	Konten	
1	10 Oktober 2021	<i>Podcast</i> Hari Kesehatan Mental Sedunia 2021	IGTV
2	14 Oktober 2021	KaDo (Kata Dokter) “Computer Vision Syndrome”	<i>Feed</i>
3	15 Oktober 2021	Hari Cuci Tangan Pakai Sabun Sedunia ( <i>Global Handwashing Day</i> )	IG TV
4	16 Oktober 2021	Hari Pangan Sedunia	<i>Feed</i>
5	20 Oktober 2021	Ucapan Ulang Tahun ke-2 Eco Enzyme	<i>Feed</i>
6	24 Oktober 2021	Hari Dokter Nasional	IG TV
7	26 Oktober 2021	Kenali Alergi Obat	<i>Feed</i>
8	28 Oktober 2021	PCR Test Tarif Baru (Rp.275.000)	<i>Feed</i>
9	28 Oktober 2021	Hari Sumpah Pemuda	<i>Feed</i>
10	29 Oktober 2021	Hari Stroke Sedunia	IGTV
11	30 Oktober 2021	Komik Si Danu	<i>Feed</i>
Total Jumlah Kegiatan bulan Oktober			11 kali

Sumber: (Olahan Pekerja Magang, 2021)

TABLE 4: PENJADWALAN KONTEN NOVEMBER

No.	November		Kategori
	Tanggal	Konten	
1	01 November	RSUD One Minute Update	IGTV
2	10 November	Selamat Perayaan Galungan dan Kuningan	Feed
3	12 November	Hari Kesehatan Nasional	Feed
4	14 November	Hari Diabetes Sedunia	IGTV

Sumber: (Olahan Pekerja Magang, 2021)

### 3.3.5.3 Membuat Laporan SAP (Satuan Acara Penyuluhan)

Konten yang baik harus dapat memiliki variasi pembahasan topik melalui format dan pembahasan sehingga dapat meningkatkan ketertarikan pengunjung serta *engagement* khalayak (Solis, Brown, & Waddington, 2013, p. 42) Tahap pencatatan melalui laporan tulisan menjadi salah satu bukti RSUD Buleleng telah menjalankan program-program di media sosial secara bertahap.

GAMBAR 16: PEMBUATAN LAPORAN SAP



Sumber: (Arsip Magang, 2021)



Pekerja magang membuat laporan satuan acara penyuluhan (SAP) dengan menuliskan keterangan tanggal dan waktu publikasi beserta foto bukti konten dan *caption* yang telah dituliskan. Laporan tersebut akan menjadi arsip Instalasi PKRS terkait kinerja yang telah terlaksana dengan program kerja yang ditetapkan. Arsip ini juga menjadi laporan bulanan untuk kepala SPI (Satuan Pengawas Internal), bahwasannya program telah rutin dilakukan.

### **3.6 Kendala yang Ditemukan**

1. Kurangnya sumber daya manusia pada pelayanan komunikasi CSO di Instalasi Gawat Darurat, sehingga sering terjadi *overlapping* pada pekerjaan yang sedang dilakukan khususnya saat melayani pasien secara langsung dan *in-coming call* yang dilakukan bersamaan. Hal ini sering menyebabkan tidak puasny pasien yang menelpon ke RSUD Buleleng karena jaringan selalu selalu sibuk
2. Belum adanya standar operasional prosedur (SOP) dan tugas pokok dan fungsi terbaru pada pelayanan komunikasi CSO Instalasi Gawat Darurat menyebabkan banyaknya *jobdesk* diluar tugas yang tidak seharusnya dilakukan oleh bagian CSO tetapi masih tetap ditangani.
3. Pada konsep pemasaran sosial media, terdapat tahap perencanaan evaluasi konten. Evaluasi secara terstruktur belum diterapkan pada aktivitas humas PKRS di RSUD Kabupaten Buleleng. Tidak adanya evaluasi berkelompok ini mengakibatkan pekerja magang tidak dapat melihat tolak ukur apakah konten publikasi yang diunggah sudah berjalan dengan efektif atau belum.
4. Konten yang diunggah melalui media sosial tidak memiliki jam publikasi yang terjadwal, sehingga terkadang beberapa konten diunggah secara terburu-buru oleh tim multimedia, menyebabkan konten diunggah terlalu malam atau bahkan tidak dipublikasi sama sekali. Hal ini terjadi beberapa kali dan membuat beberapa konten memiliki jam publikasi yang tidak konsisten, hal ini menjadi kendala untuk melihat *Insight Overview* dari segi seberapa akun yang menjangkau konten kita pada waktu tersebut.

5. Pada pembuatan *caption* dan judul, tim multimedia masih sering menggunakan *caption* salinan dari internet, sehingga tidak mepresentasikan profesioLubisalitas rumah sakit sebagai instansi pemerintah.

### **3.7 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

1. Pekerja magang akan membagi tugas bersama rekan kerja untuk melayani pasien secara langsung atau *in-call*. Hal ini juga telah didiskusikan bersama koordinator CSO untuk dapat disampaikan saat rapat *morning report*. Kepala ruangan IGD Bapak Gunawan memberikan solusi untuk petugas pramusada (PHS) dapat membantu meringankan pekerjaan jika CSO sibuk dan tidak bisa mengangkat telepon dari luar, sehingga mengurangi keluhan pasien luar agar tetap dilayani.
2. Perihal ini telah dilakukan audit *monitoring* kepada bagian SPI, rekan CSO telah melaporkan terhadap Kabag informasi dan pelaporan untuk Standar Prosedur Operasional dan Tugas Pokok dan Fungsi agar segera diberikan untuk mempermudah ranah pekerjaan dan cepat dikuasai.
3. Kepala bagian Humas PKRS menyatakan bahwa akan ada beberapa kegiatan evaluasi di akhir bulan untuk melihat langkah-langkah yang lebih efektif sesuai perencanaan dan *scheduling* yang dilakukan sebelumnya.
4. Pekerja magang membuat jam jadwal tersendiri untuk setiap konten yang akan dipublikasikan, Setelah membuat jam publikasi sendiri, jam ini juga akan dituliskan di papan jadwal sebagai pengingat bersama.
5. Pekerja magang akan menandai konten yang masih menggunakan *caption copy-paste* dari internet serta melakukan editing parafrase dari konten yang telah diunggah. Selain itu pekerja magang membantu tim multimedia dalam pembuatan judul sesuai tata bahasa Indonesia yang baik dan benar, mengikuti PUEBI dan KBBI sehingga media sosial RSUD Buleleng tetap terlihat resmi dan professional.