

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Kedudukan selama praktik kerja magang berlangsung pada Divisi Pemasaran (Marketing Division) yang memegang peran selaku *Public Relations*. Selama praktik kerja magang berlangsung, diawasi dan dipantau secara langsung oleh Sopiya Nurcahya yang merupakan *Assistant Marketing Executive* dari Andrey Theophyllus selaku *Marketing Executive* PT. Hosana Medica Lippo Cikarang. Dalam pelaksanaan praktik kerja magang penulis disupervisi oleh *Marketing Executive*, kemudian dalam kesehariannya penulis berkoordinasi langsung dengan *Assistant Marketing Executive* atas nama Sopiya Nurcahya yang membantu, mengawasi penulis dan memberikan arahan serta masukan kepada peserta praktik kerja magang.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Penulis dalam praktik kerja magangnya sebagai PR berusaha untuk membuat suatu gambaran yang positif terhadap perusahaan di masyarakat. Maka dari itu beberapa tugas dan uraian tugas dari praktik kerja magang sebagai PR, diantaranya:

3.2.1 Tugas Kerja Magang

Tugas yang dilakukan oleh seorang *Public Relations* dalam aktivitas kerja magang adalah sebagai berikut.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Tabel 3.1 Tugas *Public Relations*

<i>Expert Preciber Communication</i>	PR memiliki peran sebagai penasihat untuk pimpinannya didalam perusahaan yang berarti memberikan masukan dan perimbangan-pertimbangan lainnya dalam mengambil keputusan.
<i>Problem Solving Process Facilitator</i>	PR mampu menjadi leader dalam menangani masalah/krisis dan PR harus profesional dalam menjalankan tugasnya.
<i>Communicator Facilitator</i>	PR sebagai praktisi yang menjembatani antara perusahaan dengan masyarakat terkait pesan yang diturunkan oleh perusahaan baik secara internal dan eksternal.
<i>Technician Communicator</i>	PR harus memahami dan menguasai alat-alat komunikasi yang akan digunakannya dan harus mengikuti dengan perkembangan zaman yang ada agar komunikasi yang disampaikan tidak terhambat.

Penulis dalam melakukan praktik kerja magangnya melakukan tugas-tugasnya yang berkaitan dengan Publikasi dan mempromosikan perusahaan menjadi lebih baik lagi. Dimana PR rumah sakit menampung dan menerima pertanyaan-pertanyaan dari Masyarakat terkait jenis pelayanan dan penawaran yang rumah sakit bisa berikan. Sebagai contoh banyak sekali Masyarakat yang masih belum mengetahui jenis fasilitas pelayanan radiologi rumah sakit Hosana medica pratama 24 jam, sehingga tugas PR bergerak untuk membuat sejumlah ide dan edukasi kepada pasien untuk jenis layanan tersebut, dengan menggunakan visualisasi berupa video yang menarik tentang alur dari pelayanan rontgen di rumah sakit Hosana Medica. Dari situ perusahaan mampu menjelaskan dan menyampaikan pesan kepada Masyarakat, kemudian Masyarakat akan dengan mudah memahami dan mengerti maksud pesan yang disampaikan kepada Masyarakat.

Proses praktik kerja magang sebagai *Public Relations* selama 663.25 (Enam ratus enam puluh tiga koma dua puluh lima) jam kerja dilakukan dalam berbagai deskripsi tugas, yakni perencanaan acara atau kegiatan edukasi, berkomunikasi dengan dokter-dokter spesialis untuk membahas artikel setiap bulan yang beliau berikan untuk dapat disampaikan kepada Masyarakat untuk menambah dan berbagi ilmu, mencari talent untuk ikut dalam proses pembuatan video untuk memperkenalkan rumah sakit, membuat promosi dokter dan fasilitas Rumah Sakit Hosana Medica dengan bentuk audio visual. Aktivitas demikian memerlukan adanya kemampuan dan dasar-dasar pengetahuan mengenai *Public Relations* dan Videografi.

Kategori Pekerjaan	TIMELINE <i>PUBLIC RELATIONS</i> PT.HOSANA MEDICA																			
	Juli				Agustus				September				Oktober				November			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Expert Preciber Communication</i>	■				■				■				■				■			
<i>Problem Solving Process Facilitator</i>				■				■				■				■				■
<i>Communicator Facilitator</i>		■	■			■	■			■	■			■	■			■	■	
<i>Technician Communicator</i>	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Gambar 3.1 Timeline Tugas Kerja Magang Penulis

Sumber: Dokumen penulsi dan perusahaan

3.2.2 Uraian Pelaksana Kerja Magang

Penugasan-penugasan yang dilakukan oleh seorang social media marketing dalam aktivitasnya praktik kerja magang di PT. Hosana Medica Pratama adalah sebagai berikut.

3.2.2.1 *Expert Preciber Communication*

Fungsi PR diperusahaan selain menyampaikan pesan kepada audience, PR juga menyampaikan pesan kepada perusahaan atau manajemen untuk memberikan saran dan masukan terbaik untuk perusahaan. Dalam setiap kegiatan dan acara yang ingin diadakan di perusahaan, praktik kerja magang

sebagai PR menyampaikan masukan dan pendapat terbaik untuk kegiatan yang akan dilangsungkan. Seperti contohnya dalam mengadakan edukasi online, manajemen menentukan dokter-dokter yang akan maju melakukan edukasi online melalui IG LIVE. Tentu fungsi PR membantu memilih dokter-dokter yang baru bergabung agar semakin meningkatkan jumlah pasiennya dan di kenal oleh Masyarakat, juga mempromosikan dokter-dokter dengan penampilan menarik, dan memilih dokter-dokter yang melek akan sosial media dan tidak canggung di depan camera.

Salah satu fungsi PR yang penulis lakukan juga dalam praktik magang di RS. Hosana Medica yaitu penulis memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit untuk mengadakan kegiatan acara “*Training Pijat Bayi*” yang langsung dijelaskan oleh dokter spesialis anak yang baru bergabung yaitu dr. Hans Natanael Sp.A, BCCS, CIMI, CBATR, C.HydroT. Beliau adalah satu-satunya dokter spesialis anak kami yang baru saja bergabung selama 2 bulan dan memiliki gelar dan pengalaman untuk mengajarkan pijat bayi. Penulis disini berdiskusi dengan tim PR untuk dapat mengadakan acara pada bulan Januari 2024, dan penulis mulai melakukan riset tentang kegiatan acara pijat bayi apa saja yang diperlukan. Penulis mulai menyusun proposal bersama tim PR lainnya yang akan dilaporkan kepada kepala Marketing kemudian di ajukan kembali kepada direktur rumah sakit hingga *owner* rumah sakit. Penulis mulai menyusun rangkaian acara yang akan dilakukan, konsumsi, peralatan yang dibutuhkan dan kerja sama dengan dokter spesialis anak untuk mencocokkan waktu dari jadwal beliau yang padat.

Penulis membuat daftar barang-barang yang diperlukan hingga pembiayaan lainnya yang perlu disediakan oleh perusahaan, penulis membuat laporan pengeluaran dan pemasukan untuk dilaporkan kepada *owner* rumah sakit agar mendapatkan *approval*. Penulis juga menyampaikan *benefit* apa saja yang akan perusahaan dapatkan dengan dilaksanakan acara pijat bayi ini, dimulai dari *awareness* rumah sakit hingga dokter spesialis, kemudian pemasukan dana untuk rumah sakit karena acara dilakukan secara berbayar, dan masih ada banyak lagi.

3.2.2.2 *Problem Solving Process Facilitator*

Fungsi PR dalam hal ini yaitu membantu melewati masa krisis, dimana sering kali di rumah sakit terjadi hal-hal yang tidak terduga. Dimulai dari complain pasien karena perawat yang sibuk, complain pasien tentang fasilitas, jadwal dokter, dan dokter yang tidak praktek itu menjadi salah satu masalah bagi rumah sakit serta masih ada banyak yang lainnya.

Praktik kerja magang harus siap dalam menangani dan menghadapi hal tersebut, contohnya PR pernah menghadapi pasien complain marah-marah dan teriak-teriak di pendaftaran rumah sakit dan PR menghampiri serta membantu menjelaskan terkait prosedur deposit. Tetapi terjadi perlawanan dari pasien karena tidak terima dan tidak memiliki etika sopan santun yang baik ketika menegur dan tidak menerima penjelasan dari rumah sakit. Disini PR harus siap menerima segala resiko dan membawahi seluruh karyawan untuk memberikan contoh yang baik. PR dengan membawahi manajemen rumah sakit harus bisa membuat pasien mengerti dan tidak kecewa dengan pelayanan rumah sakit, yaitu dengan menyampaikan pesan dan prosedur yang manajemen rumah sakit miliki dan penjelasan tentang hal lainnya yang tidak bisa dijabarkan disini karena rahasia perusahaan. Selain itu praktik kerja magang mengajak pasien untuk mengobrol santai di ruangan khusus *complain* pasien agar pasien tidak terus terpancing emosi dan tidak ditonton banyak pasien lainnya. Disinilah PR mendengarkan penjelasan pasien dan menenangkan emosi pasien yang complain tersebut.

Penulis dalam melakukan tugas praktik magangnya sebagai PR memberikan masukan dan solusi kepada perusahaan untuk menangani kasus atau masalah yang ada. Dimulai dari keinginan dari BPJS kesehatan untuk bukti pasien terlayani dengan baik di rumah sakit Hosana Medica. Penulis mengusulkan dan membuat semacam form survei tentang kepuasan pasien, disini penulis memberikan skala ukur untuk pasien dapat menandai secara langsung di form survei tersebut dimulai dari pendaftaran, dokter, farmasi, fasilitas ruang tunggu dan masih ada banyak lagi yang dapat pasien nilai secara langsung dan menjadi masukan untuk perusahaan untuk memperbaiki

lebih baik lagi kedepannya.

FORMULIR PENILAIAN PELANGGAN RAWAT JALAN

Pelanggan Yth,
 Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan,

- 1 Saya yang mengisi formulir ini adalah : Pasien / Keluarga Pasien
- 2 Nama Pasien :
- 3 Nomor Kartu JKN-KIS :
- 4 Nomor HP :
- 5 Rumah Sakit yang saya nilai adalah :

Ket: 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
 2. Tidak Setuju (TS)
 3. Netral (N)
 4. Setuju (S)
 5. Sangat Setuju (SS)

Lingkari jawaban Anda

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Administrasi Pendaftaran di Rumah Sakit mudah (tidak memerlukan fotocopy berkas kartu/KK/KTP)	1	2	3	4	5
2	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien	1	2	3	4	5
3	Dokter spesialis datang sesuai jadwal poli	1	2	3	4	5
4	Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter	1	2	3	4	5
5	Pelayanan di Rumah Sakit tidak dikenakan biaya tambahan (kecuali poli eksekutif atau atas permintaan sendiri)	1	2	3	4	5
6	Waktu tunggu antrian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit ini kurang atau selama satu jam (Waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar antrian di Petugas checker eligibilitas untuk mendapat nomor eligibilitas (SEP) sampai dilayani oleh Dokter Spesialis)	1	2	3	4	5
7	Petugas Rumah Sakit (petugas administrasi, dokter dan perawat) bersikap ramah dalam melayani Anda	1	2	3	4	5
8	Petugas Rumah Sakit memberikan informasi dan menangani keluhan Anda dengan baik	1	2	3	4	5
9	Dokter memberikan penjelasan/ informasi dengan baik terkait penyakit Anda	1	2	3	4	5
10	Anda puas dengan pelayanan di Rumah Sakit ini	1	2	3	4	5
Tuliskan saran Anda untuk peningkatan kualitas layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit :						

Gambar 3.2 Form survei kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan
 Sumber: dokumen penulis dan perusahaan.

Selain itu penulis juga dalam menangani krisis dan masalah dalam perusahaan yaitu penulis menyediakan wadah bagi para pasien untuk menyampaikan kesan, pesan, kritik dan saran untuk rumah sakit agar menjadi lebih baik. Penulis membuat suatu pemberitahuan disetiap unit dimulai dari pendaftaran, operator, counter perawat, laboratorium, farmasi, radiologi, IGD, rawat inap dan semua unit yang ada di rumah sakit ini dalam bentuk poster kecil yang ditempel di area rumah sakit. Penulis mencantumkan untuk barcode

whatsapp yang bisa langsung pasien akses dan terhubung ke customer service rumah sakit Hosana Medica. Sebelumnya untuk kendala yang terjadi ketika pasien memiliki kritik untuk rumah sakit hanya menuliskan di sebuah kertas dan dimasukkan kedalam sebuah kotak saran, tetapi untuk hal tersebut tidak efektif dan tidak semua kotak saran dicek satu persatu dan untuk efisiensi waktu serta kecepatan informasi dari pasien kepada perusahaan sangat tidak memungkinkan masalah teratasi dengan baik dan cepat. Dengan adanya masukan dair penulis yaitu membuat sebuah wadah pasien memberikan saran dan masukan untuk perusahaan efisiensi dan penanganan masalah dapat teratasi dengan cepat dan tepat, sehingga masalah yang terjadi pada saat itu dapat terselesaikan dengan baik.



Gambar 3.3 Pemberitahuan untuk pasien memberikan saran dan masukan kepada rumah sakit
Sumber: Dokumen penulis dan perusahaan.

Penulis juga melakukan dan membuat form survei untuk pasien rawat inap sehingga pasien-pasien yang da di unit perawatan dapat menyampaikan masukan untuk perusahaan baik masukan yang buruk dan yang baik untuk perusahaan. Disini penulis rutin melakukan keliling bersama tim PR ke unit rawat inap dan menghampiri pasien satu persatu untuk menanyakan kepuasan pasien di rawat di rumah sakit Hosana Medica. Untuk form tersebut dimulai dari awal mula pasien datang hingga pasien dirawat inap yaitu pendaftaran, IGD, dokter ruangan, fasilitas rawat inap, toilet, makanan (gizi), obat-obatan, dokter spesialis, dan masih ada banyak lagi. Sehingga dengan adanya form survei tersebut menjadi salah satu bukti dan dapat diajukan kepada manajemen untuk

perbaiki fasilitas dan mutu rumah sakit serta unit-unit terkait untuk memperbaiki apa yang masih kurang di unit tersebut.

RUMAH SAKIT
HUSANA MEDICA

Hari/ Tanggal : Kamis, 7 Desember 2023

Kamar

Beri tanda () pada kotak jawaban yang tersedia sebagai penilaian bapak/ibu

No	Nomor Bed	Identitas pasien	Checklist Penilaian	Baik	Cukup	Kurang	Comment
1	VIP kamar 412 Bed no. 3	Nama Fariel	Pendaftaran	✓	✓		Kurang aya aurah; BRIS Kesehatan Buster kurang sayang kurang ramah kamar kotor, sabun tdk tersedia ttd ps/klg Ttd petugas
		Alamat Puri Persada Jendral CFSI	Pelayanan	✓			
		Dokter spesialis	Dokter jaga Ruangan	✓			
		Perawat	Fasilitas	✓	✓		
		No. Telp Kamar	Toilet	✓	✓		
		08573082226	Makanan	✓			
		Email	kasir	✓			
2	VIP kamar 412 Bed no. 2	Nama Slebar	Pendaftaran	✓			Remote AC, Remote TV gblukan di kamar
		Alamat Prun MBC Bekasi Jaya	Pelayanan	✓			
		Dokter spesialis	Dokter jaga Ruangan	✓			
		Perawat	Fasilitas	✓			
		No. Telp Kamar	Toilet	✓			
		0813005354	Makanan	✓			
		Email	kasir	✓			
3	VIP kamar 409	Nama ARIS	Pendaftaran	✓			malasan pantiang diarah = telh. Kamar mudi air mny genang
		alamat Jati piler serang	Pelayanan	✓			
		Dokter spesialis	Dokter jaga Ruangan	✓			
		Perawat	Fasilitas	✓			
		No. Telp kamar	Toilet	✓			
		08122334482	Makanan	✓			
		Email	kasir	✓			
4	kelas 2 kamar 418 no. Bed 418-A	Nama Erlina	Pendaftaran	✓			
		Alamat Prun Kermat Serang Daru b no.12A	Pelayanan	✓			
		Dokter spesialis	Dokter jaga Ruangan	✓			
		Perawat	Fasilitas	✓	✓		
		No. Telp kamar	Toilet	✓	✓		
		08224297797	Makanan	✓			
		Email	kasir	✓			

Gambar 3.4 Form survei kepuasan pasien rawat inap
Sumber: Dokumen penulis dan perusahaan.

3.2.2.3 Communicator Facilitator

Pada poin ini, fungsi PR sebagai salah satu jembatan bagi pihak internal (karyawan rumah sakit) maupun eksternal (Masyarakat umum), PR mampu menyampaikan tujuan dan kemauan rumah sakit dalam membangun rumah sakit menjadi lebih baik, di mana pastinya management rumah sakit ingin membangun image yang baik untuk rumah sakitnya, dengan cara melalui PR management rumah sakit untuk mampu menyampaikan pesan dan informasi tentang perusahaan yang baik dan menyelesaikan krisis masalah rumah sakit agar image perusahaan tetap bersih dan baik.

Penulis dalam praktik magangnya sebagai *communicator facilitator*

melakukan penyebaran informasi tentang “*Training Pijat Bayi*” yang akan dilaksanakan pada bulan Januari 2024, yaitu dengan melalui spanduk, poster, brosur, hingga promosi di media sosial. Dari situlah pesan-pesan yang PR dan perusahaan ingin sampaikan dapat tepat pada sasaran dan diterima baik oleh masyarakat.



Gambar 3.5 Bentuk promosi “*Training Pijat Bayi*”

Sumber: Dokumen Penulis dan perusahaan.

3.2.2.4 *Technician Communicator*

Selain itu fungsi PR juga harus bisa dan aktif dalam perkembangan zaman yang ada, di mana PR harus menguasai alat-alat komunikasinya (seperti medianya) di zaman saat ini apa yang sangat berdampak di masyarakat dan apa yang akan lebih cepat tersampaikan ke Masyarakat. Sehingga ketika tujuan dan pesan informasi yang rumah sakit inginkan penulis sebagai PR mampu menjembatani dan memberikannya kepada Masyarakat menggunakan media dan alat komunikasi yang tepat pada sasarannya.

Dalam uraian tugas diatas, *public relations* sendiri memiliki sebuah fungsi manajemen untuk saling membantu memelihara dan menciptakan sebuah komunikasi, kerja sama perusahaan dengan masyarakat dan praktisi *public relations* juga terjun kedalam permasalahan atau isu yang ada di dalam rumah sakit untuk membantu manajemen dalam membuat perubahan. Semua itu bertujuan agar membangun dan mengembangkan kemauan baik (*good will*) masyarakat untuk sekaligus memperoleh pendapat atau opini dari masyarakat yang menguntungkan untuk perusahaan. Konsep yang selanjutnya penulis gunakan yaitu konsep *interpreter*, *public relations* menemukan apa yang masyarakat pikirkan tentang perusahaan. Tujuannya agar perusahaan terutama pihak manajemen segera mengetahui dan dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. Selain itu juga praktisi *public relations* harus mampu membentuk kebijakan, mengembangkan program, menerjemahkan praktek manajemen perusahaan kepada masyarakat agar terjalin hubungan dan pemikiran yang sejalan.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Kegiatan praktik kerja magang yang penulis lakukan di PT. Hosana Medica Pratama dalam mengembangkan ide dan konten publikasinya terjadi beberapa kendala yang penulis baru hadapi semasa praktik kerja magangnya, diantaranya:

1) *Expert Preciber Communication*

Penulis terkendala dalam melaksanakan praktik kerja magangnya seperti perbedaan pendapat. Sering kali pendapat dan masukan untuk ide konten yang penulis buat dan sarankan bertentangan dengan tim marketing lama yang sudah *senior*, dengan lebih mementingkan dokter yang *senior* dari pada dokter yang *junior*, hal ini karena pengikut dan dokter tersebut sudah ternama dan pastinya akan sangat banyak sekali pasien yang akan hadir ketika kegiatan acara tersebut. Tetapi dari sisi penulis membantu dokter baru untuk meningkatkan jumlah pasiennya dan membantu agar dokter baru mendapatkan banyak manfaat bergabung dengan rumah sakit Hosana Medica, dimana semakin terkenal dan menjadi dokter dengan pelayanan terbaik.

2) *Problem Solving Process Facilitator*

Terkendala saat dalam pelaksanaan proses mediasi dengan pasien maupun keluarga pasien yang sedang emosional, kemudian kurangnya pemahaman dan ilmu pasien dalam menerima segala aturan dan alur yang ada di rumah sakit, sehingga ketika adanya ketidaksesuaian dari keinginan pasien yang tidak terpenuhi secara langsung, pasien langsung *complain* dan tidak suka dengan management dari rumah sakit dan memandang rumah sakit tidak peduli dengan kondisi pasien. Selain itu ada juga kendala yang dihadapi penulis yaitu kendala dari aturan jaminan yang tidak dijelaskan kepada pasien, di mana harus pihak rumah sakit yang menjelaskan kepada pasien bahwa tidak bisa *tercover* untuk jenis penyakit yang pasien alami, sehingga kerap kali menjadi *image* yang buruk bagi rumah sakit karena pasien berpikir bahwa rumah sakit mengincar pasien agar merubah jaminan menjadi umum.

3) *Communicator Facilitator*

Penulis mengalami kendala akan kerja sama dengan tim tenaga medis maupun pihak internal lainnya, sebagai contoh ketika penulis kerap kali memberikan sosialisasi dan *briefing* ke beberapa unit yang langsung

berhubungan dengan pasien bagaimana cara mereka menangani pasien dan mengalami kendala dalam proses pelayanan, tetapi penulis dalam sebulan pastinya mengalami kendala dalam *complain* di pelayanan rumah sakit. Kendala ini berhubungan dengan apa yang disosialisasikan dan di *briefing* kan sebelumnya, jadi kurangnya kerja sama tim dari pihak internal untuk dapat mengedukasi dan melayani pasien lebih baik agar tidak terbawa suasana emosional pasien.

4) *Technician Communicator*

Kegiatan praktik kerja magangnya penulis mengalami kendala juga pada strategi pemasaran melalui media publikasinya, di mana strategi pemasaran yang penulis pilih tidak tepat pada sasaran target pasar di media publikasinya. Sehingga konten-konten yang di publikasikan tidak sesuai dengan target pasar yang rumah sakit ingin capai. Dari situlah menimbulkan ketidakjelasan atau ambiguitas informasi terhadap konten yang disampaikan kepada Masyarakat. Kesalahan penyampaian strategi yang kurang tepat pada proses praktik kerja magang dikarenakan informasi yang tidak jelas ketika dilakukan kegiatan *briefing* dan membuat tahapan perencanaan konten mengalami hambatan dan kemunduran dari deadline yang seharusnya dan berpengaruh pada proses pemilihan media Publikasi yang menjadi tidak tepat.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Dari kendala yang penulis hadapi dalam proses kegiatan Praktik Kerja Magang di PT. Hosana Medica Pratama, Penulis memberikan dan diberikan solusi dengan pembimbing lapangan dan dari materi perkuliahan ketika Praktik Kerja Magang berlangsung, sebagai berikut:

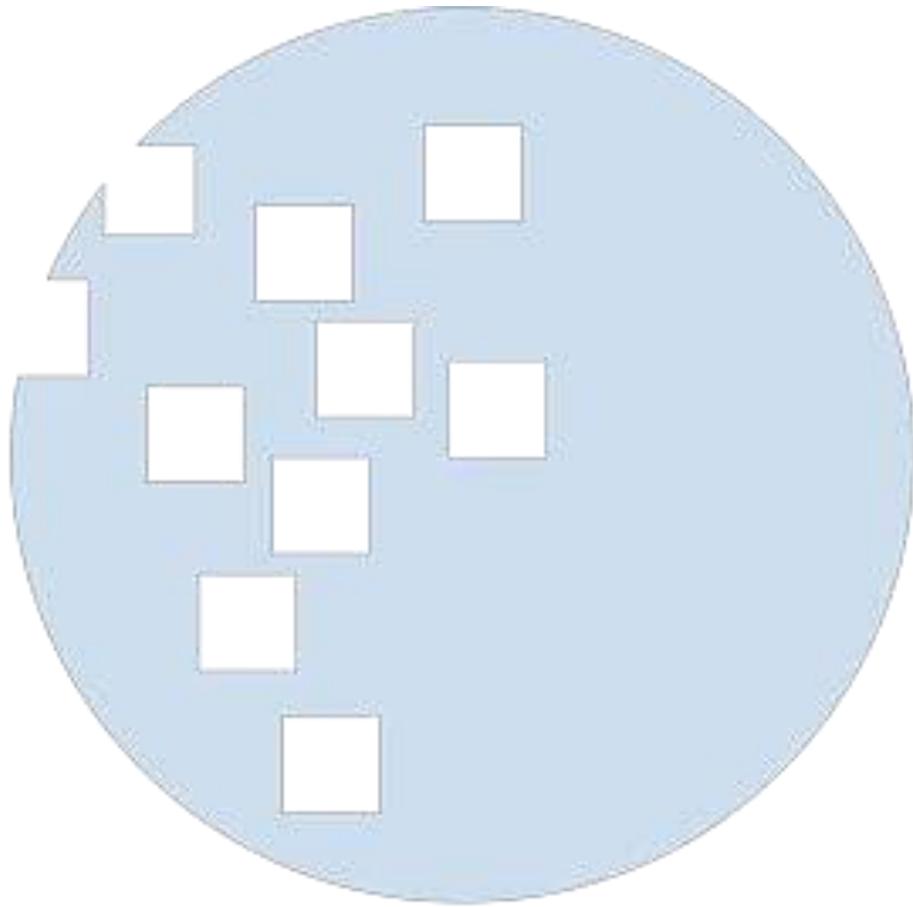
- 1) Solusi yang dilakukan terhadap kendala yang ditemukan saat pelaksanaan praktik kerja magang yaitu penulis juga memberikan masukan kepada perusahaan terkait ide-ide yang baru dan inovatif kepada jajaran management lainnya agar menjadi *voting* untuk

pemasaran informasi yang akan dilakukan kedepannya. Kemudian juga penulis diberikan dan memberikan masukan ke tim *marketing* kedepannya baik strategi pemasaran seperti apa dan strategi lanjutan yang akan di kembangkan agar sesuai dan tepat pada sasaran target yang rumah sakit inginkan. Hal tersebut dilakukan dengan pertemuan secara langsung dengan *supervisor*, *assistant supervisor* dan tim pemasaran serta PR lainnya. Dengan diskusi yang dilakukan terjadi perubahan pada sistem perencanaan konten dan menyesuaikan kembali dengan waktu dan strategi konten yang ada. Dilakukan juga Konfirmasi lanjutan dengan bagian-bagian yang terkait agar tidak terjadi kesalahpahaman dan *brainstorming* yang tepat untuk kepentingan rumah sakit.

- 2) Solusi yang bisa dilakukan pada kendala yang ada yaitu dengan penulis harus lebih bisa menjadi lebih sabar dan bisa dalam mengedukasi pasien agar menerima edukasi dengan baik. Harus lebih banyak belajar dan mencari cara dengan gaya penyampaian kepada pasien agar dapat mengikuti alur dan aturan yang ada tanpa memaksa pasien.
- 3) Solusi pada kendala kerja sama tim yaitu dengan sering mengadakan kegiatan sosialisasi tentang filosofi dan moto dari rumah sakit, di mana didalamnya terkandung banyak sekali cara melayani dengan baik dan menghitung pada seberapa sering unit tersebut sering mendapatkan *complain* atau berbuat kesalahan. Sehingga dari situ penulis sebagai PR memberikan juga saran dan masukan kepada management rumah sakit agar unit yang kerap mendapatkan *complain* atau berbuat salah akan mendapatkan hukuman, sedangkan dengan unit yang mendapatkan pujian atau tidak mendapatkan masalah apapun mendapatkan hadiah.
- 4) Solusi yang bisa penulis lakukan yaitu dengan penulis mengikuti informasi atau data teraktual yang ada di Masyarakat terkait

kesehatan. Sebuah informasi yang menjadi *trend* akan menjadi salah satu informasi yang sangat penting dan Tingkat keingintahuan masyarakat menjadi semakin meningkat karena data, informasi dan judul yang diberikan sangat menarik perhatian dan pemilihan tempat atau media publikasinya sesuai dengan *trend* yang ada dimasyarakat dan Masyarakat sedang ramai di dalamnya.





UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA