

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai gambaran umum atau profil dari objek penelitian. Dalam hal ini, objek penelitian yang dimaksud adalah RS PKU Muhammadiyah Wonosobo dan secara lebih tepatnya pada Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo. Penelitian ini berkaitan dengan bagaimana implementasi *Cyber Public Relations* yang dilakukan oleh Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo, sehingga untuk mengetahui lebih rinci mengenai sistem kerja dan fungsi yang dilaksanakan pada objek penelitian maka akan ditampilkan beberapa hal, seperti sejarah RS PKU Muhammadiyah Wonosobo, kondisi RS PKU Muhammadiyah Wonosobo, Visi, Misi dan Falsafah RS PKU Muhammadiyah Wonosobo, Struktur RS PKU Muhammadiyah Wonosobo, dan penjelasan mengenai unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo beserta strukturnya.

#### **A. Sejarah Berdiri RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo mulai dibangun sejak tahun 2010. Rumah Sakit ini sebenarnya rintisan dari Balai Pengobatan Siti Fatimah yang sudah ada sejak tahun 1974 di kampung Sudagaran Wonosobo. Dalam Perkembangannya Balai Pengobatan tersebut harus pindah lokasi di Sudungdewo Kertek Wonosobo dengan nama Rumah Bersalin Siti Fatimah sejak tahun 1982.

Selama operasionalnya terjadi pasang surut dalam melakukan kegiatan pelayanan, baik dari sisi kunjungan pasien maupun pengelola atau tenaga medisnya. Evaluasi terus dilakukan selama perjalanan operasionalnya, hingga pada tahun 2010 dibentuklah panitia pengembangan klinik tersebut yang salah satunya menghasilkan keputusan untuk dikembangkan menjadi RS PKU Muhammadiyah Wonosobo. Tim bentukan Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Wonosobo kemudian menyiapkan segala sesuatunya untuk segera mewujudkan Rumah Sakit sesuai amanat Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Wonosobo.

Proses pembangunan RS PKU Muhammadiyah Wonosobo kurang lebih memakan waktu selama 3 tahun. Proses pembangunan fisik bukan tanpa kendala, akan tetapi mengalami dinamika karena adanya perubahan target, yang tadinya menjadi Rumah Sakit tipe D berubah menjadi Rumah Sakit tipe C yang otomatis merubah anggaran dan rencana kerja pembangunannya.

Sejalan dengan pembangunan fisik, maka disiapkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit, alat kesehatan penunjang pekerjaan dan pelayanan. Khusus untuk sumber daya manusia (SDM), setelah menyelesaikan proses seleksi, sebagian besar dikirimkan ke RS PKU Muhammadiyah Gombong untuk melakukan OJT atau masa magang. Sekembalinya magang dari RS PKU Muhammadiyah Gombong diharapkan semua sudah mempunyai bekal yang cukup untuk langsung bekerja melakukan pelayanan. Berikut ini skema perkembangan berdirinya RS PKU Muhammadiyah Wonosobo :

- **Tahun 1980**

Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Wonosobo mempunyai amal usaha kesehatan yang dilimpahkan dari Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Kota Wonosobo di atas tanah wakaf yang terletak di Jl. Wonosobo – Kertek km 4 Sudungdewo Kertek berupa rumah bersalin Siti Fatimah. Tujuannya menjadi jasa pelayanan masyarakat sekitar akan tetapi tenaa kesehatannya belum memadai.

- **Tahun 2008 – 2009**

Hadirnya inovasi untuk merevitalisasi aset-aset Muhammadiyah Wonosobo, salah satunya rumah bersalin Siti Fatimah. Dengan berdasarkan pada beragam kajian para ahli, maka diputuskan rumah bersalin Siti Fatimah tetap dijadikan sebagai amal usaha Muhammadiyah di bidang kesehatan dengan beberapa penyempurnaan fasilitas dan legalitas.

- **Tahun 2010 – 2014**

Tahun 2010 mulai diwacanakan dan dipersiapkan perubahan klinik menjadi sebuah rumah sakit dengan dibentuknya panitia pembangunan, penggalangan dana, pembebasan tanah dan lain sebagainya dalam rangka mewujudkan cita-cita didirikannya rumah sakit PKU Muhammadiyah Wonosobo. Kemudian, tahun 2011 menjadi awal proses pembagunan fisik Rumah Sakit sampai pada proses peresmian pada 18 November 2014 bertepatan dengan lahirnya Muhammadiyah.

- **Tahun 2015**

Ijin operasional dan legalitas mulai diberlakukan melalui SK Bupati No 445.8/397/2015 pada tanggal 24 Agustus 2015.

(Diakses melalui <http://www.rspkuwonosobo.id> pada tanggal 27 Desember 2018 pukul 19.00 WIB)

## **B. Kondisi RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosobo saat ini merupakan Rumah Sakit umum dengan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum sampai dengan yang bersifat spesialis, yang dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis 24 jam. Selanjutnya tentang RS PKU Muhammadiyah Wonosobo adalah sebagai berikut:

1. Nama : RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
2. Alamat : Jl. Gatot Subroto 1 Sudungdewo Kertek Wonosobo
3. Telp/faks : (0286) 329185, (0286) 3320212
4. Email : [info@rspkuwonosobo.id](mailto:info@rspkuwonosobo.id) / [pkuwsb@yahoo.co.id](mailto:pkuwsb@yahoo.co.id)
5. Website : [www.rspkuwonosobo.id](http://www.rspkuwonosobo.id)
6. Pemilik : Persyarikatan Muhammadiyah (PDM Wonosobo)
7. Penyelenggara : MPKU PDM Wonosobo
8. Pengawas : BPH RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
9. Ijin Operasional : SK Bupati No: 445.8/397/2015 tanggal 24 Agustus 2015
10. Pengelola :
- Direktur : dr. Akhmad Muzairi, MARS
- Wadir Medis : -

Wadir Penunjang : Dra. Dwi Pudjaningsih, MMR, Apt

Wadir Umum : Ir. Abud Ba`asir

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo diresmikan pada tanggal 18 November 2014, dengan status berada dibawah kepemilikan persyarikatan Muhammadiyah. RS PKU Muhammadiyah Wonosobo merupakan Rumah Sakit tipe C yang melayani pasien umum dan BPJS. Adapun pelayanan yang dimiliki RS PKU Muhammadiyah Wonosobo terdiri dari pelayanan medis dan penunjang medis, sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Daftar Pelayanan Medis RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

Pelayanan Medis	
1. IGD 24 Jam	2. Anastesi
3. Poli Umum	4. Radiologi
5. Poli Gigi Umum	6. Saraf
7. Poli Spesialis Penyakit Dalam	8. Patologi Klinik
9. Bedah Umum	10. Obsgyn
11. Kesehatan Anak	12. Gigi Orthodontia
13. Orthopedi	

*Sumber : Pedoman Organisasi Marketing & Humas RS PKU Muhammadiyah Wonosobo*

Selain itu didukung juga oleh penunjang medis meliputi Pelayanan Farmasi, Psikologi, Fisioterapi, Laborat, Radiologi, Gizi, Pelayanan Rawat Inap terdiri dari 120 bed meliputi kamar VIP, kelas 1,2,3, ICU, PICU, NICU.

### **C. Visi, Misi, dan Falsafah RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sebagaimana rumah sakit pada umumnya yang telah tersertifikasi dan terakreditasi tentunya memiliki landasan dan arah gerak perusahaan, dimana hal ini menjadi tolak ukur keberhasilan dan pola pelayanan yang akan disajikan perusahaan pada publik dan mempengaruhi pandangan atau opini publik terhadap perusahaan. Adapun hal tersebut tercantum dalam Visi, Misi dan Falsafah RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sebagai berikut :

#### **1. Visi RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

“Menjadi Rumah Sakit Syariah Terpadu (*Integrated Sharia Hospital*) yang turut bertanggung jawab guna mewujudkan masyarakat utama yang diridloi Allah SWT”

#### **2. Misi RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

- a. Memberikan pelayanan prima secara islami dan holistik dengan mengutamakan mutu dan keselamatan pasien
- b. Menyediakan Insan PKU yang berakhlak mulia, memegang teguh nilai-nilai syariah, profesional dan kompeten dengan sistem pendidikan berkelanjutan
- c. Berperan aktif dalam dakwah pencerahan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

- d. Menciptakan sistem kerja yang inovatif, efektif dan efisien dengan fasilitas terbaru berbasis ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi
- e. Bersinergi dengan individu, lembaga lain, komunitas maupun organisasi lain secara harmonis.

### **3. Falsafah RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosobo adalah lembaga dakwah dalam bidang kesehatan. Dengan tujuan untuk melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara islami kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara terpadu serta melaksanakan upaya rujukan. Adapun Motto RS PKU Muhammadiyah Wonosobo adalah **“Keramahan Sebenarnya”** yang diimplementasikan melalui nilai-nilai budaya organisasi sebagai berikut :

a. *Respect*

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo berusaha untuk memahami, sehingga dapat berkomunikasi, meningkatkan kerjasama, memberi manfaat dan edukasi.

b. *Adaptive*

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo berusaha membuka pikiran, sehingga mengutamakan sikap selalu belajar, berpikir terbuka, dinamis dan adaptif.

c. *Morality*

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo berusaha menetapkan hati untuk selalu menjunjung tinggi kejujuran, kepatuhan dan panggilan jiwa terhadap profesi

d. *Appreciative*

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo berusaha melaksanakan amanah dengan mengedepankan pelayanan yang profesional, handal, antusias, sabar, tekun dan bertanggungjawab.

e. *Hospitality*

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo berusaha melayani sepenuh hati karena kecintaan kepada Allah, Rasul-Nya, sesama manusia dan alam semesta ciptaan-Nya.

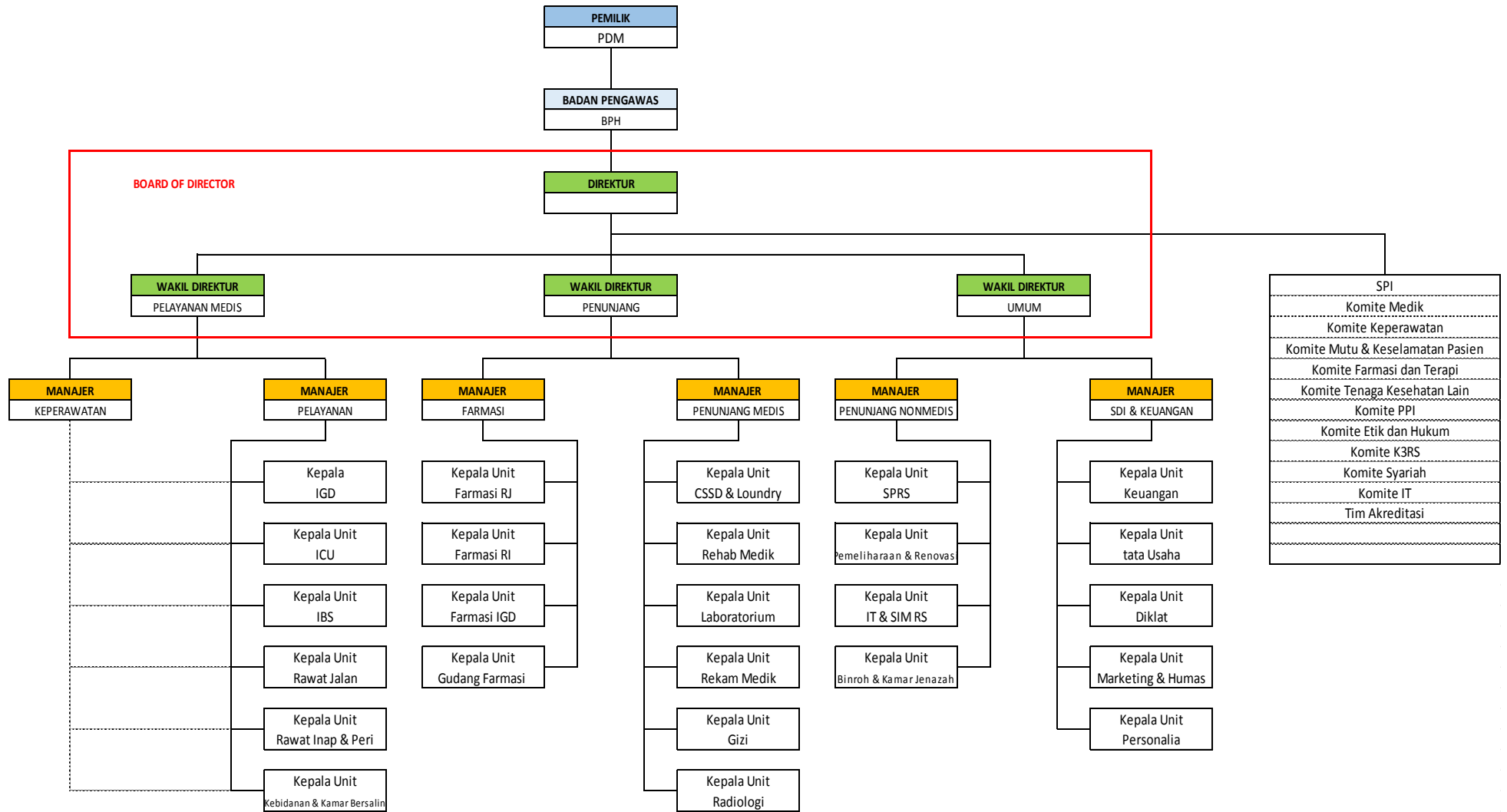
**D. Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

RS PKU Muhammadiyah Wonosobo merupakan perusahaan yang berada dibawah naungan Pimpinan Daerah Muhammadiyah dan bergerak di bidang kesehatan. Dalam pelaksanaannya, RS PKU Muhammadiyah Wonosobo bertanggungjawab terhadap Badan Pengurus Harian selaku badan pengawas RS PKU Muhammadiyah Wonosobo yang telah ditunjuk oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah Wonosobo.

Selain itu, RS PKU Muhammadiyah Wonosobo memiliki beberapa pelayanan dan dalam tiap pelayanan tersebut dipimpin oleh seorang manajer, seperti Manajer pelayanan, keperawatan, farmasi, penunjang medis, penunjang non medis, dan manajer SDI & Keuangan. Adapun manajer tersebut menaungi unit dan sub unit. Masing-masing unit dipimpin oleh seorang kepala unit dan memiliki tanggungjawab penuh terhadap keberlangsungan unit tersebut dan menjalin koordinasi secara penuh pada tiap manajer yang menaunginya. Secara rincinya, dapat dilihat dalam bagan struktur organisasi di bawah ini:



**Bagan 2.1 Struktur RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**



**Sumber : Pedoman Organisasi Unit Humas dan Marketing**

## **E. Profil Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo merupakan sebuah unit yang berada di bawah naungan manajer SDI & Keuangan RS PKU Muhammadiyah Wonosobo. Unit ini bertanggungjawab dalam menjaga stabilitas internal dan eksternal perusahaan, terkhusus mengenai komunikasi dan hubungan kerjasama. Unit Humas dan Marketing merupakan satu kesatuan yang tentunya memiliki keterkaitan fungsi dan tugas kerja.

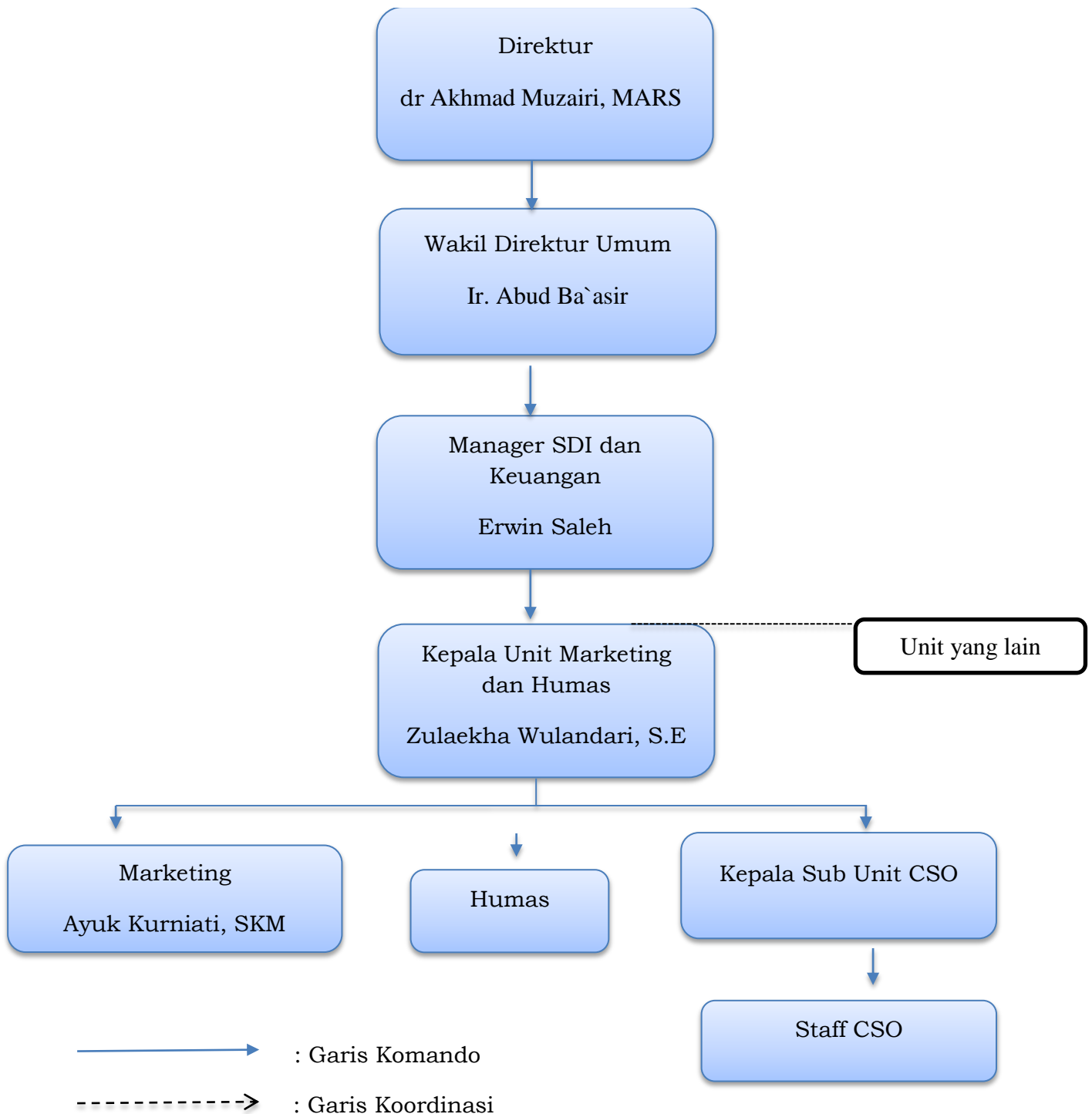
Secara manajerial, marketing berada pada naungan Kepala Unit Humas sehingga dapat diartikan bahwa segala tindakan dan kebijakan yang dibuat oleh kepala sub marketing harus dikoordinasikan pada kepala unit humas. Selain itu, Unit Humas juga menaungi *Costumer Service Officier (CSO)* yang bertanggungjawab pada penyampaian informasi dan komunikasi antara publik dan perusahaan setiap waktu.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, Unit humas dan marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo berwenang dalam memutuskan kebijakan akan dilaksanakannya kegiatan *cyber public relations* melalui beberapa media pilihan, salah satunya adalah *instagram*. Dan tentunya, implementasi *cyber public relations* tetap dilaksanakan atas adanya koordinasi dengan manajer SDI & Keuangan selaku pihak yang menaungi unit humas dan marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo.

Adapun untuk mempermudah pemahaman mengenai adanya garis koordinasi dan garis komando unit humas dan marketing RS PKU

Muhammadiyah Wonosobo, maka dapat dilihat struktur Unit Humas dan Marketing di bawah ini :

**Bagan 2.2 Struktur Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**



Sumber : Pedoman Organisasi Unit Humas dan Marketing

## **F. Tugas dan Wewenang Kepala Unit Humas dan Marketing RS PKU**

### **Muhammadiyah Wonosobo**

Dalam pelaksanaannya, Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo memiliki tugas pokok untuk membantu Direktur, Wakil Direktur Umum dan Manager SDI dan Keuangan dalam merencanakan, mengarahkan, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi pelaksanaan program pemasaran rumah sakit dan kehumasan.

Adapun uraian tugasnya Kepala Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo adalah sebagai berikut :

- a) Menganalisis perilaku pasar dan positioning rumah sakit.
- b) Merencanakan strategi pemasaran yang aplikatif dan komprehensif berdasarkan laporan dari Marketing.
- c) Merencanakan segmentasi pasar berdasarkan laporan dari Marketing.
- d) Merencanakan program kehumasan untuk pencitraan rumah sakit.
- e) Menyelesaikan komplain yang masuk melalui media cetak maupun media elektronik.
- f) Merencanakan kebutuhan ketenagaan di bidang Pemasaran dan kehumasan berdasarkan pola ketenagaan di rumah sakit.
- g) Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana di bidang Kehumasan, Pemasaran, CSO dan Media sosial
- h) Menyusun pedoman organisasi dan Standard Prosedur Operasioanal untuk Unit Marketing dan Humas.

- i) Menyusun petunjuk teknis pelaksanaan pekerjaan untuk mendukung pencapaian program pekerjaan di Unit Marketing dan Humas.
- j) Membuat Rencana Kerja dan Anggaran tahunan Unit Marketing dan Humas.
- k) Melakukan koordinasi rutin, terjadwal dan insidental, dengan Kepala Sub Unit dan staf di bawah Unit Marketing dan Humas.
- l) Melakukan koordinasi untuk pelaksanaan program kerja Kehumasan, Pemasaran maupun program kerja sub Unit CSO.
- m) Melakukan pembagian tugas pekerjaan kepada Kepala Sub Unit cso dan Staf dibawah koordinasi Unit Marketing dan Humas.
- n) Membentuk Tim/kelompok kerja untuk membantu pelaksanaan program kerja bidang Pemasaran.
- o) Melaksanakan program orientasi khusus Unit Marketing dan Humas.
- p) Melaksanakan program peningkatan mutu dan keselamatan pasien yang berkaitan dengan Unit Marketing dan Humas.
- q) Memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan kepada Kepala Sub Unit dan Staf di lingkup koordinasi Unit Marketing dan Humas untuk menjamin staf di Unit Marketing dan Humas dapat memberikan pelayanan kepada unit kerja lain secara efektif, efisien, dan ramah.
- r) Memonitor, mengevaluasi dan melaksanakan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelaksanaan pekerjaan Unit Marketing dan Humas.

- s) Mengambil langkah-langkah yang perlu dan menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan Unit Marketing dan Humas baik yang berada dalam garis koordinasi maupun yang ada di unit lain.
- t) Menyusun laporan bulanan, tribulanan dan tahunan pelaksanaan program kerja di Unit Marketing dan Humas.
- u) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **G. Ruang Lingkup Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo**

Ruang Lingkup Unit Marketing dan Humas di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu Marketing, Humas dan Sub-unit CSO (*Customer Service Officer*).

### **1. Marketing**

Kegiatan yang dilakukan oleh Marketing yaitu sebagai berikut :

#### **a. Mengelola kerjasama**

Mengelola kerjasama meliputi mengajukan penawaran kerjasama, memproses kerjasama dan penandatanganan kerjasama.

#### **b. Melakukan retensi atau kunjungan ulang**

Dalam upaya menjalin silaturahmi petugas marketing melaksanakan kegiatan kunjungan ulang atau visitasi kepada faskes primer/PPK 1/Puskesmas, rumah sakit, perusahaan mitra, dokter mitra & non mitra serta komunitas atau kelompok pengajian / organisasi tertentu yang dapat menjadi target pasar.

c. Publikasi melalui berbagai media

Mengelola media publikasi promosi pelayanan rumah sakit dari pembuatan konsep promosi hingga pada tahap finalisasi yang berupa penayangan materi promosi.

d. Menjalin komunikasi “*After Sales Service*”

Komunikasi *After sales service* sebagai media antara pemasar dengan untuk bertukar informasi tentang pelayanan yang dimiliki rumah sakit. Selain itu pasien juga merasa nyaman dan diperhatikan dengan adanya *after sales service* ini karena adanya kedekatan dan kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, komunikasi ini dilakukan untuk mendapatkan kritik dan saran seputar peningkatan kualitas pelayanan yang telah dirasakannya.

## 2. Humas

Adapun rincian tugas humas RS PKU Muhammadiyah Wonosobo adalah sebagai berikut :

a. Penyelesaian masukan, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat.

Penyelesaian masukan, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat dengan memperhatikan nilai keadilan dan mufakat. Masukan, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat pada konsumen internal dan eksternal.

b. Pengelolaan *Corporate /Hospital Social Responsibility (HSR)*

Pengelolaan *HSR* rumah sakit dengan pembiayaan dari internal, eksternal, dan penggabungan dari eksternal dan internal. Kegiatan

yang dilakukan adalah pelayanan kesehatan, pendidikan dan dakwah islam.

c. Sambang pasien

Kegiatan sambang pasien dilakukan dengan melakukan kunjungan besuk pada pasien di bangsal untuk menjalin kedekatan dan menerima segala macam kritik dan saran dari pasien untuk rumah sakit.

**3. Sub-unit CSO**

Kegiatan yang dilakukan oleh sub-unit CSO (*Customer Service Officer*) yaitu:

- a) Sebagai pusat informasi bagi masyarakat terkait dengan segala bentuk pelayanan dan kegiatan yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
- b) Menerima surat masuk yang ditujukan kepada RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
- c) Menerima tamu dari luar rumah sakit untuk selanjutnya dihubungkan dengan unit-unit terkait
- d) Menerima segala macam kritik dan saran yang dilakukan melalui bagian informasi
- e) Penyambungan telpon dari luar RS PKU Muhammadiyah Wonosobo ke *extention* di dalam RS PKU Muhammadiyah Wonosobo dengan permintaan si penelpon



f) Penyambung telpon dari *extention* di dalam RS PKU Muhammadiyah Wonosobo kepada *stakeholders* RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sesuai dengan permintaan penelpon.

Memberikan informasi melalui telpon tentang informasi pelayanan dan jadwal dokter kepada *stakeholders* sesuai dengan kondisi yang ada. Misal informasi tentang dokter cuti untuk memberikan pelayanan atau ada keterlambatan dalam memberikan pelayanan.

### H. Hubungan Kerja Unit Humas dan Marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo

Sebagaimana penjabaran pada bagian sebelumnya, unit humas dan marketing RS PKU Muhammadiyah Wonosobo bertanggungjawab atas stabilitas perusahaan secara internal dan eksternal. Sehingga dalam pelaksanaannya, unit humas dan marketing memiliki hubungan kerja pada beberapa unit yang bertujuan untuk mendukung terciptanya kesuksesan stabilitas internal perusahaan, baik dalam penyampaian informasi maupun komunikasi antar unit ataupun pada publik. Kerangka hubungan kerja tersebut, dapat dilihat pada bagan di bawah ini :

**Bagan 2.3 Kerangka Hubungan Kerja**



Sumber : Pedoman Organisasi Unit Humas & Marketing