

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Fasilitas *SMS HOTLINE* merupakan sebuah *database* yang menampung pesan-pesan yang masuk melalui jaringan *SMS* yang kemudian tersusun rapi mulai dari hari, tanggal, serta waktu *SMS* tersebut masuk ke *database* yang mempunyai nomor tujuan 081220050547. Setiap harinya seluruh *SMS* yang masuk dipantau oleh seorang yang merupakan divisi dari humas di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Short Message Service (SMS) adalah suatu fasilitas untuk mengirim dan menerima suatu pesan singkat berupa teks melalui perangkat nirkabel, maupun kabel. Dalam hal ini perangkat nirkabel yang digunakan adalah telepon selular. Dan jika dalam perangkat kabel dapat melalui jaringan *internet* dalam komputer. *SMS* menyediakan mekanisme untuk mengirimkan pesan singkat dari dan menuju media-media *wireless* dengan menggunakan sebuah *Short Messaging Service Center (SMSC)*, yang bertindak sebagai sistem yang berfungsi menyimpan dan mengirimkan kembali pesan-pesan singkat. (Company Profile RSHS Bandung)

HOTLINE adalah sebuah jaringan komunikasi khusus yang dibuat untuk keperluan bagi sebuah perusahaan atau organisasi dan diawasi langsung oleh seorang yang berada dalam perusahaan atau organisasi tersebut. jaringan ini bersifat dua arah dan dapat berhubungan langsung antara pengguna satu dengan

pengguna lainnya. Selain itu jaringan *HOTLINE* juga dapat di akses menggunakan telepon, telepon seluler dan jaringan internet. (Company Profile RSHS Bandung)

Fasilitas *SMS HOTLINE* tersebut termasuk ke dalam salah satu media elektronik. Media elektronik adalah media yang menggunakan elektronik atau energi elektromekanis bagi pengguna akhir untuk mengakses kontennya. Istilah ini merupakan kontras dari media statis (terutama media cetak), yang meskipun sering dihasilkan secara elektronis tapi tidak membutuhkan elektronik untuk diakses oleh pengguna akhir. Media elektronik dapat berbentuk analog maupun digital, walaupun media baru pada umumnya berbentuk digital.

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan. Dan agar citra RSHS selalu baik di lingkungan masyarakat serta selalu mendapat kepercayaan dari masyarakat, RSHS mempunyai cara, yaitu dengan membuat fasilitas *SMS HOTLINE* yang di kerjakan langsung oleh humasnya. Humas di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bertugas untuk dapat meningkatkan maupun menjaga agar citra RSHS selalu baik. Serta agar dapat mampu menjaga agar komunikasi selalu positif di mata masyarakat dan mencegah timbulnya anggapan negatif.

Dalam sebuah perusahaan jasa ada yang disebut dengan pelayanan. Perusahaan jasa tersebut dapat dikatakan baik apabila dalam pelayanannya terhadap para pelanggan sudah memuaskan. Dan dalam perusahaan jasa biasanya terdapat sebuah layanan tempat di mana para pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapatkannya dapat menyampaikan keluhan atau aspirasinya mengenai perusahaan tersebut. Seperti sebuah layanan *SMS HOTLINE*

yang terdapat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Fasilitas *SMS HOTLINE* tersebut untuk dapat menjadi tolak ukur sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Apakah sudah dapat memuaskan para pasiennya atau belum.

Fasilitas *SMS HOTLINE* sangat dibutuhkan untuk dapat mengetahui apakah kinerja rumah sakit sudah berjalan dengan baik atau masih kurang baik. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan ternyata permasalahan utama muncul karena adanya pelanggan yang pernah dirawat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang kemudian menerbitkan sebuah berita di salah satu media cetak yang ada di Kota Bandung. Tentu hal tersebut dapat merusak citra dari RSHS secara langsung ke masyarakat umum. Karena pemberitaan melalui media cetak bersifat langsung dan tidak dapat langsung kita koreksi permasalahan yang sebenarnya. Untuk itulah fasilitas *SMS HOTLINE* bermanfaat apabila ada pelanggan yang merasa kurang puas dengan kinerja RSHS atau ingin menyampaikan aspirasinya, untuk dapat mengirimkan *SMS* ke *database SMS HOTLINE* agar tidak timbul permasalahan yang besar dampaknya.

Suatu proses pesan yang terjadi dalam sebuah fasilitas *SMS HOTLINE* itu sendiri melalui beberapa tahap. Pertama - tama pada saat pesan masuk pada *database* fasilitas *SMS HOTLINE*, seorang yang menjadi koordinator dalam fasilitas tersebut melaporkannya pada koordinator divisi Humas dan Protokoler RSHS. Setelah itu oleh bagian Humas dan Protokoler ditindak lanjuti dengan cara mengadakan rapat bersama Direktur Utama RSHS Bandung. Jika sudah

menemukan hasil atau sebuah informasi yang berguna untuk mengklarifikasi suatu permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan, maka informasi tersebut disampaikan pada koordinator fasilitas *SMS HOTLINE* untuk segera mengirimkan pesan balasan yang berisikan informasi agar pelanggan yang pada awalnya antipati menjadi simpati pada RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Sebagaimana kita ketahui, sebuah pembentukan citra dalam suatu perusahaan atau organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk dapat menarik perhatian para pelanggan. Karena apabila citra perusahaan tidak baik, bagaimana kita akan mendapatkan pelanggan. Dan jika citra perusahaan atau organisasi kita sudah baik di mata para pelanggan, tentu akan memudahkan kita dalam mendapatkan para pelanggan.

Dalam era globalisasi pada saat ini, dalam suatu proses komunikasi sudah sangat canggih. Bahkan dalam hal mengirim pesan untuk mengutarakan mengenai apa yang kita pikirkan pada saat ini bisa dengan cepat diketahui oleh orang lain. Untuk itu seorang Humas didalam suatu perusahaan maupun organisasi juga harus peka terhadap hal ini. Karena dalam menangani protes dari seseorang, Humas harus sangat tanggap dan mampu membuat seseorang tersebut dapat mengerti dan menjadi memahami apa yang dimaksud oleh Humas.

Dalam hal ini seorang Humas harus cerdas dalam menanggapi keluhan yang ada. Dan dalam hal ini juga seorang Humas harus dapat meraih kembali kepercayaan pasien yang merasa kurang puas mengenai pelayanan RSUP Dr. Hasan Sadikin. Serta mengubah anggapan yang tadinya negatif menjadi suatu anggapan yang positif.

Di RSHS terdapat staf humas yang bekerja dengan sangat baik. Meskipun pekerjaannya sangat banyak, tetapi tugas-tugas yang ada selalu dapat terselesaikan dengan baik. Karena seluruh staf bekerja sama dengan sangat baik dan selalu saling memahami dan melengkapi dalam bertugas.

“Sebuah pendapat menyatakan bahwa PR atau humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public atau masyarakat yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut”. (Cutlip, 2007:6)

Kesuksesan atau kegagalan sebuah organisasi tentu dipengaruhi oleh suatu hubungan yang terjalin antara masyarakat eksternal dengan organisasi.

Agar terjalin hubungan yang baik dan harmonis antara organisasi dengan masyarakat eksternalnya, maka organisasi melakukan komunikasi dengan masyarakat eksternal.

“Komunikasi eksternal berlangsung atau terjadi dua arah antara pihak organisasi/lembaga dengan pihak luar, misalnya dengan pihak kreditur (perbankan), rekan bisnis/usaha, pelanggan, *community relations* (hubungan komunitas), pemasok, kalangan pers dan pejabat pemerintah dan lain sebagainya.” (Ruslan, 1998:88)

Selanjutnya Oemi abdurrahman mengatakan “Tugas penting eksternal *Public relations* atau Humas itu adalah mengadakan komunikasi yang efektif yang sifatnya informatif dan persuasif yang ditunjukkan kepada publik diluar badan itu.” (Abdurrahman, 1986:34)

Dari latar belakang diatas maka peneliti berharap penelitian ini berharap penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah tentang **“Bagaimana Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti mengidentifikasi masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana tujuan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
2. Bagaimana kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
3. Bagaimana pesan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
4. Bagaimana media Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
5. Bagaimana Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui secara lebih detail tentang Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini mencapai hasil yang optimal maka terlebih dahulu perlu merumuskan tujuan terarah dari penelitian ini. Adanya tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tujuan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*.
2. Untuk mengetahui kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*.
3. Untuk mengetahui pesan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*.
4. Untuk mengetahui media Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*.

5. Untuk mengetahui peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu Humas serta memperkaya wawasan kalangan akademis terutama mengenai perkembangan peranan Humas dalam menangani komplain dari publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk :

1. Kegunaan bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membuat peneliti lebih menguasai materi peranan Humas lebih mendalam, khususnya tentang peranan kehumasan dalam menanggapi komplain pelanggan dan diharapkan dapat menambah pengalaman bagi peneliti mengenai profesi seorang Humas dalam suatu perusahaan.

2. Kegunaan bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna umumnya bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia dan khususnya bagi mahasiswa program studi *Public Relations* sebagai referensi atau

literatur bagi mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian pada kajian yang sama.

3. Kegunaan bagi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran serta masukan yang bermanfaat untuk RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung khususnya untuk bagian Humas dan Protokoler dalam memaksimalkan fasilitas *SMS HOTLINE* terutama untuk menanggapi komplain yang datang dari pelanggan.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Peranan adalah “tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa”. Peranan adalah tingkah laku yang diharapkan dari orang yang memiliki kedudukan atau status (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002:75).

Sedangkan menurut Koentjaraningrat Peranan adalah “Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis dari kedudukan, apabila seseorang telah melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka seseorang tersebut telah menjalankan sesuatu peranan”. (Koentjaraningrat, 1990 : 169).

Definisi di atas didukung oleh Soejono Soekamto yang menyatakan bahwa:

“Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai kedudukannya, maka dia telah menjalankan suatu peranan. Peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan masyarakat. Posisi seseorang dalam masyarakat merupakan unsur strategis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan suatu proses. Jadi seorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan”. (Soekamto, 2004 : 243)

Peranan menurut Rhenald Kasali adalah untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu membuat kegiatan, apa pesannya dan media apa yang digunakan. (Rhenald Kasali, 2006 : 31).

Maka, indikator peranan *Public Relations* terdiri dari:

1. **Tujuan** merupakan suatu penentuan sasaran serta hasil yang ingin dicapai oleh seseorang.¹ (shvoong.com)
2. **Kegiatan** merupakan suatu aktivitas, usaha dan pekerjaan. Dalam mengadakan suatu kegiatan, yang perlu diperhatikan oleh humas antara lain: bentuk kegiatan, sifat kegiatan, dan biaya kegiatan.² (KBBI 2011)
3. **Pesan**, syarat pesan yang disampaikan menurut Wilbur Scharmm dikutip oleh Onong Uchjana Effendy (1993 : 41-42) adalah sebagai berikut:

¹ <http://id.shvoong.com/business-management/management/1942791-definisi-tujuan-dan-manajemen/> (Senin, 31 Mei 2011, 22.40 WIB)

² <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php> (Kamis, 26 Mei 2011, 12.55 WIB)

- Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan.
- Pesan harus menggunakan bahasa yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti.

Bentuk pesan menurut A.W Widjaja dan M. Arisyk Wahab terdapat tiga bentuk pesan yaitu:

A. Informatif

B. Persuasif

C. Koersif³

(Widjaja & Wahab,1987:61)

Menurut S.M Siahaan dalam menciptakan pengertian yang baik dan tepat antara komunikator dan komunikan, isi pesan harus disampaikan sebaik mungkin Yaitu :

1. Pesan harus cukup jelas, bahasa yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, tanpa denotasi yang menyimpang dan tuntas.
2. Pesan itu mengandung kebenaran yang mudah diuji berdasarkan fakta, tidak mengada-ada dan tidak diragukan.
3. Pesan itu diringkas dan padat serta disusun dengan kalimat pendek tanpa mengurangi arti yang sesungguhnya.

³ <http://5martconsultingbandung.blogspot.com/2010/pengertian-pesan.html> (Jumat, 27 Mei 2011, 12.38 WIB)

4. Pesan itu mencakup keseluruhan, ruang lingkup pesan mencakup bagian-bagian yang penting dan yang patut diketahui komunikan.
 5. Pesan itu nyata dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan data dan fakta yang ada, tidak sekedar isu/kabar angin.
 6. Pesan itu lengkap dan disusun secara sistematis.
 - a) Pesan itu menarik dan meyakinkan, menarik karena bertautan dengan dirinya sendiri, menarik dan meyakinkan karena logis.
 - b) Pesan itu disampaikan dengan sopan, harus diperhitungkan kadar kebiasaan, kepribadian, pola hidup dan nilai-nilai komunikasi, nilai etis sangat menentukan sekali bagaimana orang bisa terbuka.
 - c) Nilai pesan itu sangat mantap artinya tidak mengandung pertentangan antara bagian pesan yang lain, konsistensi ini sangat penting untuk meyakinkan komunikan akan kebenaran pesan yang disampaikan.⁴ (Siahaan, 1991:63)
- 4. Media** adalah segala bentuk dan saluran yang dapat digunakan dalam suatu proses penyajian informasi.⁵ (Latuheru, 1988:11)

⁴ <http://5martconsultingbandung.blogspot.com/2010/pengertian-pesan.html> (Jumat, 27 Mei 2011, 12.55 WIB)

⁵ <http://www.infoskripsi.com/Article/Kajian-Pustaka-Media.html> (Jumat, 27 Mei 2011, 13.18 WIB)

1.5.2 Kerangka Konseptual

Pada kerangka konseptual, Peneliti akan menerapkan indikator peranan menurut **Rhenald Kasali** ke dalam masalah penelitian, yaitu peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.

1. Suatu **tujuan** yang dapat menentukan sasaran serta memperoleh hasil yang ingin dicapai oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.
2. Melakukan **kegiatan** yang direncanakan, yaitu bentuk, sifat, dan biaya yang harus dikeluarkan, sebagai hasil perencanaan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.
3. **Pesan** apa yang akan disampaikan melalui kegiatan tersebut, yaitu perancangan pesan, bahasa pesan, bentuk pesan dan isi pesan yang akan disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya.
4. **Media** yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya yaitu melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.

1.6 Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang bertujuan dapat memberikan sebuah arahan pada penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana tujuan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - a. Bagaimana penentuan sasaran yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - b. Bagaimana hasil yang ingin dicapai oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*?
2. Bagaimana kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - a. Bagaimana bentuk kegiatan yang diadakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - b. Bagaimana sifat kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - c. Bagaimana penentuan biaya yang harus dikeluarkan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*?

3. Bagaimana pesan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - a. Bagaimana perancangan pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - b. Bagaimana bahasa pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - c. Bagaimana bentuk pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - d. Bagaimana isi pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?
4. Bagaimana media Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE* mampu memberikan solusi bagi pelanggan?
 - a. Bagaimana bentuk media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*?
 - b. Bagaimana proses penyajian informasi yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*?

5. Bagaimana peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*?

1.7 Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

“Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan. Lebih lanjut dijelaskan, dalam penelitian deskriptif tidak ada perlakuan yang diberikan atau dikendalikan serta tidak ada uji hipotesis sebagaimana yang terdapat pada penelitian eksperimen”.⁶ (Furchan 2004;447).

Melalui metode deskriptif, peneliti akan menggambarkan masalah yang akan dibahas berdasarkan data-data yang dimaksud sebagai suatu proses analisis untuk mencari relevansi dari data yang diperoleh yang mendeskripsikan mengenai peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.

⁶ http://www.ardhana12.wordpress.com/2008/02/27/penelitian_deskriptif/ (Senin, 2 Mei 2011, 20.58 WIB)

1.8 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

1.8.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden.

Definisi wawancara adalah “suatu proses komunikasi diadik rasional dengan tujuan yang serius dan ditetapkan terlebih dulu yang dirancang untuk mempertukarkan perilaku dan melibatkan tanya jawab “atau singkatnya” suatu percakapan berdasarkan suatu maksud”. Namun definisi tersebut agak terbatas, karena wawancara membatasi wawancara dengan tujuan yang serius. Wawancara juga telah menjadi bentuk hiburan yang populer seperti yang disiarkan televisi dan radio. (Stewart, 2000:40)

2. Studi Pustaka

Peneliti melakukan studi kepustakaan dengan teknik pengumpulan data menggunakan buku atau referensi sebagai penunjang penelitian, dengan melengkapi atau mencari data-data yang dibutuhkan dari literatur, referensi, majalah, makalah, dan yang lainnya. Sehingga Peneliti memperoleh data-data yang tertulis melalui telaah bacaan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian. (KBI 2005)

3. *Internet Searching*

Internet Searching merupakan salah satu metode pencarian, pengumpulan data dan informasi dari alamat *website* tertentu yang dapat diletakan (*posting*) oleh pengguna internet.⁷ (KBBI:2011)

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pemberian atau pengumpulan bukti-bukti dan dokumen penting yang disimpan sebagai bentuk pembuktian nyata atau kebutuhan pribadi dan perusahaan. Teknik yang digunakan dengan cara memfoto objek yang diteliti dalam setiap aktifitas yang dilakukan oleh peneliti, sehingga masalah yang diteliti memiliki suatu bukti atau dokumen yang nyata.⁸ (KBBI 2011)

5. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung kepada suatu objek yang akan diteliti. Selain itu juga merupakan suatu cara untuk mengungkapkan data atau mengumpulkan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung. (KBI 2009)

Observasi yang dilakukan oleh peneliti pada saat berada di fasilitas *SMS HOTLINE*, peneliti memperhatikan cara kerja dari fasilitas *SMS HOTLINE* seperti *SMS* yang masuk pada *database*, serta proses pembuatan pesan balasan yang dilakukan oleh pihak Humas RSHS.

⁷ <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php> (Rabu, 4 Mei 2011, 01.08 WIB)

⁸ <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php> (Rabu, 4 Mei 2011, 01.15 WIB)

1.8.2 Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan kegiatan mengurai sesuatu sampai ke komponen-komponennya dan kemudian menelaah hubungan masing-masing komponen dengan keseluruhan konteks dari berbagai sudut pandang. Penelaahan dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan.

1. Data yang dihasilkan adalah data yang didapat, dikumpulkan dan diolah. Adapun pengolahan data yang diinterpretasikan adalah sebagai berikut : pengolahan data mencakup kegiatan mengedit (*editing*).
2. Mengedit data adalah kegiatan memeriksa data yang terkumpul apakah sudah terisi secara sempurna atau tidak, lengkap atau tidak, cara pengisiannya sudah benar atau tidak yang disempurnakan melalui sumber-sumber bersangkutan.

1.9 Subjek Penelitian

1.9.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi) yang sifat keadaannya (atributnya) akan diteliti.⁹ (KBBI 2011) Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Subjek penelitian dalam penelitian ini berjumlah 17 orang adalah seluruh staf Humas yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

⁹ <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php> (Rabu, 4 Mei 2011, 01.23 WIB)

Tabel 1.1 Subjek Penelitian

| NO. | NAMA | JABATAN |
|------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| 1. | Dra. Mimin Sumilawati, MAP | Ka. Subbag Humas & Protokoler |
| 2. | Tateng Sugandar | Koordinator Central Operator Telepon |
| 3. | Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS | Koordinator Publikasi & Wartawan |
| 4. | Dra. Ani Muljani | Koordinator Humas & Protokoler |
| 5. | Dudung | Koordinator Promosi Kesehatan |
| 6. | Sri Isnaeni Djamila | Pelaksana Tata Usaha |
| 7. | Lumintuningsih | Pelayanan Informasi IGD |
| 8. | Gina Mandalena | Pelayanan Informasi IGD |
| 9. | Robi Somantri | Pelayanan Informasi IGD |
| 10. | Ekie S Adrian | Mengkoordinasi Wartawan |
| 11. | Mita Hakiki Utami, S.Sos,MARS | Promosi Kesehatan (Penyuluhan) |
| 12. | Yayan Achyani | Staf Operator Central Telepon |
| 13. | Nina Herlina | Staf Operator Central Telepon |
| 14. | N. Solihat | Staf Operator Central Telepon |
| 15. | Agus Supriyatna | Staf Operator Central Telepon |
| 16. | Cece Suherman | Staf Operator Central Telepon |
| 17. | Agustiar | Staf Operator Central Telepon |

Sumber : Catatan Peneliti Pada Saat Penelitian 2011

1.9.2 Informan

Informan adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang diteliti dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. “Dalam penelitian kualitatif posisi nara sumber sangat penting, sebagai individu yang sangat penting”. Informan merupakan tumpuan pengumpulan data bagi peneliti dalam mengungkap permasalahan penelitian. (HB Sutopo 2002:50)

Tabel 1.2 Informan

| No. | Nama Informan | Jabatan Informan |
|-----|-----------------------------|----------------------------------|
| 1. | Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS | Koordinator Publikasi & Wartawan |
| 2. | Dra. Ani Muljani | Koordinator Humas & Protokoler |

Sumber : Catatan Peneliti Pada Saat Penelitian 2011

Diantara sekian banyak informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*key informan*) seorang ataupun beberapa orang, yaitu orang-orang yang paling banyak menguasai informasi (paling banyak tahu) mengenai objek yang sedang diteliti tersebut. Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS yaitu Koordinator Publikasi & Wartawan serta sebagai orang yang mengkoordinir fasilitas *SMS HOTLINE* dan Dra. Ani Mulyani yaitu Koordinator Humas & Protokoler karena dianggap sebagai orang yang mengetahui informasi tentang bagaimana peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pasiennya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* dan mengetahui banyak tentang informasi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.10 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.10.1 Lokasi

Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data sebagai syarat penulis tugas akhir ini, penulis memilih RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berada di Jl. Pasteur No. 38 Bandung.

1.10.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.3 Waktu Penelitian

| No | Kegiatan | Maret 2011 | | | | April 2011 | | | | Mei 2011 | | | | Juni 2011 | | | | Juli 2011 | | | |
|----|----------------------------|---------------|---|---|---|---------------|---|---|---|-------------|---|---|---|--------------|---|---|---|--------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pengajuan Judul | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pendahuluan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pengajuan Bab 1-3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Penulisan Laporan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Bimbingan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Analisis Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Pengajuan Bab IV, Bab V | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Pendaftaran Sidang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Sidang TA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber : Catatan Peneliti Pada Saat Penelitian 2011

1.11 Sistematika

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan mengenai tinjauan *Public Relations*, tinjauan mengenai Humas. Sejarah, pengertian, proses, hubungan, fungsi, analisa mengenai strategi Humas serta menganalisa komunikasi organisasi (perusahaan).

BAB III OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah lembaga.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran data yang didalamnya mengelompokkan data yang dimiliki. Dan analisa data, pada bagian ini mengelola data dengan menggunakan alat ukur dan teori-teorinya. Serta membahas seluruh penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Terdiri dari kesimpulan berupa *summary* dari hasil penelitian maupun jawaban atas identifikasi yang telah ditentukan di awal dan juga saran yang ditujukan pada dua pihak, yaitu pihak pemanfaatan penelitian kepada peneliti.