BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan pembahasan dalam bentuk deskripsi (gambaran) yang berpedoman pada identifikasi, dengan menggambarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, namun tidak semua karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menjadi informan.

Tabel 4.1

Jadwal Wawancara

Tanggal	Nama Informan dan Key Informan		
	Informan		Key Informan
	Ekie Adrian	Ani Mulyani	Muhammad Ashari
5 Juli 2013	√		
8 Juli 2013		√	
10 Juli 2013			√

Sumber : Peneliti, 2013

Untuk itu yang menjadi informan hanya karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berada pada bidang Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung saja, yang dilaksanakan pada tanggal 01 Juli 2013 di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Program RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu program kerja dari bagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berjumlah dua orang.

4.1 Deskripsi Identitas Informan dan Key informan

Informan dan key informan dari hasil penelitian ini adalah karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berada pada bagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan wartawan media cetak. Identitas informan dan key informan yang akan dideskripsikan pada bab ini adalah Usia, Jabatan, Jenis Kelamin, Agama, Status, Pendidikan dan Lama Kerja.

Soekamto mengemukakan bahwa kelompok sosial biasanya didasarkan atas kekerabatan usia, seks, dan kadang-kadang atas dasar perbedaan pekerjaan atau kedudukan. (Soekamto, 1990:30) Lain dengan apa yang dikatakan oleh Jalaludin Rakhmat yamg mengatakan bahwa "Karakteristik populasi seperti usia, kecerdasan, karakteristik biologis, mempengaruhi pola perilaku anggota populasi itu". (Jalaludin Rakhmat, 1985:57) Bertolak belakang dari pendapat Jalaludin Rakhmat dan Soekamto diatas, terlihat bahwa data informan sangat diperlukan untuk mempengaruhi pola perilaku masyarakat pada setiap penelitian. Untuk lebih jelasnya, data informan dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

1. **Ibu Dra. Ani Mulyani.**

Gambar 4.1

Ibu Dra. Ani Mulyani (Staf Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin)



Sumber : Peneliti, 2013

Informan pertama yang bernama lengkap Dra. Ani Mulyani telah bekerja selama 19 tahun di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terhitung sejak tahun 1994. Informan beragama Islam, berstatus telah menikah dan telah mencapai usia 45 tahun. Pada saat ini informan menjabat sebagai Koordinator Humas di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Informan merupakan lulusan sarjana dari Universitas Islam Bandung. Proses wawancara yang dilakukan berlangsung tatap muka dan informan juga terlihat menguasai dalam menjawab informasi-informasi yang ditanyakan.

2. **Ekie Adrian S, Amd.**

Gambar 4.2

Ekie Adrian S, Amd (Staf Humas Hubungan Wartawan)



Sumber : Peneliti, 2013

Informan kedua yang bernama lengkap Ekie Adrian S, Amd ini telah bekerja selama 1 tahun di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terhitung sejak tahun 2010. Informan beragama Islam, berstatus menikah dan telah mencapai usia 28 tahun. Pada saat ini, informan menjabat sebagai kepala urusan dokumentasi dan media massa RSUP Dr.hasan Sadikin Bandung dan merupakan sebagai orang yang bertanggung jawab atas fotografi, manajemen media, komunikasi dan komputer. Informan merupakan lulusan D3 Ilmu Komunikasi Humas dari UNPAD. Wawancara dilakukan bertatap muka dan pada saat wawancara informan sangatlah tanggap dalam menjawab informasi yang di butuhkan oleh peneliti. Selain itu juga peneliti merasa nyaman dengan wataknya yang humoris dan terbuka dengan hal – hal baru.

3. Muhammad Ashari.

Gambar 4.3

Muhammad Ashari, S.Ikom (Wartawan)



Sumber : Peneliti, 2013

Key informan bernama lengkap Muhammad Ashari S.Ikom ini telah bekerja selama 1 tahun 8 bulan di pikiran rakyat terhitung sejak tahun 2012. Key informan beragama Islam, dan telah mencapai usia 27 tahun. Pada saat ini, key informan bekerja sebagai wartawan tetap pikiran rakyat. Key informan merupakan lulusan S1 Ilmu Komunikasi jurusan jurnalistik dari UNPAD. Wawancara dilakukan bertatap muka dan pada saat wawancara key informan sangatlah tanggap dalam menjawab informasi yang di butuhkan oleh peneliti.

4.2 Deskripsi Hasil Peneltian

4.2.1 Kredibilitas Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Melalui Kegiatan Konferensi Pers Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternalnya

Hasil penelitian yang didapat oleh penulis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung khususnya pada bagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Adapun yang akan dibahas dari kredibilitas Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya yaitu kemampuan berkomunikasi, kepribadian atau kejujuran, kemampuan membina relasi, kreatifitas dan kemampuan menulis, yang diuraikan sebagai berikut.

4.2.1.1 Kemampuan Berkomunikasi.

Kemampuan yang harus dimiliki seorang humas dalam berkomunikasi adalah harus mampu berbicara dengan baik terhadap orang

yang memiliki aneka ragam karakter. Itu berarti harus mampu dan mau berusaha memahami serta terkadang berusaha untuk bersikap setoleran mungkin kepada setia orang yang dihadapinya tanpa harus menjadi penakut atau penjilat (Jefkins, 1995:21).

Dari komponen yang ditanyakan kepada informan untuk mengetahui kemampuan berkomunikasi yang dimiliki humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menurut ibu Dra. Ani Mulyani yakni :

> "Biasanya dalam menyelenggarakan konferensi pers humas berkomunikasi menggunakan bahasa dan kata-kata yang membujuk dengan tujuan agar citra RSUP Dr hasan sadikin Bandung tetap baik di mata masyarakat".

Sedangkan menurut key informan Muhammad Ashari

> "Dalam menyampaikan informasi, kemampuan berkomunikasi humas sudah terbilang baik karena pesan yang ingin disampaikan dapat dimengerti".

Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa kemampuan komunikasi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya yaitu: humas RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung dapat memilih kata dan bahasa yang dapat membujuk publik eksternalnya untuk tetap memiliki citra positif kepada RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung.

4.2.1.2 Kepribadian atau Kejujuran

Kejujuran harus tetap melandasi seseorang yang menjadi profesi apapun termasuk *public relations* karena aspek ini yang dapat membentuk kredibiltas (kepercayaan) orang lain terhadap *Public relations officer* maupun perusahaan tempat *public relations officer* itu bekerja.

Dari komponen yang ditanyakan kepada informan ibu Dra. Ani Mulyani untuk mengetahui kepribadian atau kejujuran humas dalam penyelenggaraan konferensi pers yakni :

> "Pegawai humas di RSUP Dr. hasan sadikin Bandung menjujung tinggi arti sebuah kejujuran, ,maka dari itu dalam menyampaikan informasi harus benar dan dapat dipertanggung jawabkan serta pemilihan nara sumber yang dapat dipercaya".

Sedangkan menurut key informan

> "Sampai saat ini informasi yang disampaikan sesuai dengan data dan fakta".

Dari hal ini dapat dilihat bahwa humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terlihat bahwa kepribadian atau kejujuran menjadi hal terpenting yang harus dimiliki oleh humas. Hal ini dibuktikan dari dipilihnya nara sumber yang dapat dipercaya dalam menyampaikan suatu informasi serta dapat dipertanggungjawabkannya suatu informasi yang diberikan oleh humas RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung kepada publik eksternalnya lewat adanya bukti nyata.

4.2.1.3 Kemampuan Membina Relasi

Kemampuan ini dapat diartikan sebagai kemampuan menciptakan *networking* atau jaringan dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan organisasi atau perusahaan atau kegiatan PR itu sendiri. Berbagai unsur publik tentunya menciptakan hubungan yang lebih dalam dan akrab sehingga para relasi ini dapat mendukung berbagai program PR. Dalam membina relasi inipun tetntunya terjalin *take and give* antara keduanya dan

terjadi hubungan yang sinerji antara PR dan berbagai unsur publik ini, yang tetap berlandaskan integritas profesi. Salah satu kegiatan PR dalam memberikan informasi kepada masyarakat untuk memperoleh dukungan dan kepercayaaan publik adalah kegiatan hubungan pers yakni membina hubungan baik dengan kalangan pers yang mengelola media cetak dan media elektronik.

Dari komponen yang ditanyakan kepada informan untuk mengetahui kemampuan membina relasi menurut Ekie Adrian S. Amd

> "Humas di RSUP Dr. hasan sadikin Bandung selalu berusaha membangun hubungan yang baik dengan media, supaya jika ada undangan atau kegiatan dapat selalu menghadiri undangan tersebut".

Sedangkan menurut key informan :

> "Perlakuan humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terhadap wartawan sejauh ini cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari persiapan yang dilakukan oleh humas dalam menyambut wartawan sepeti adanya press kit dan id untuk wartawan".

Dapat disimpulkan bahwa humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung telah menjalin hubungan yang baik dengan pers, hal ini dibuktikan dengan media yang selalu memenuhi undangan dari pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

4.2.1.4 Kreatifitas

Profesi PR haruslah seseorang yang penuh dengan gagasan atau ide-ide, mampu memecahkan problem yang dihadapi, mampu menyusun rencana yang orisinal dan dapat mengembangkan imajinasi untuk melahirkan kreatifitas kerjanya.

Dari komponen yang ditanyakan kepada informan untuk mengetahui kreatifitas menurut ibu Dra.Ani Mulyani yakni:

> "Humas Di RSUP Dr. hasan sadikin Bandung harus mampu mencari jalan keluar dari suatu permasalahan yang ingin disampaikan dalam sebuah konferensi pers dan selain itu harus bisa mencari informasi yang menarik untuk disampaikan kepada masyarakat serta kreatif dalam memilih lokasi dalam penyelenggaraan konferensi pers".

Sedangkan menurut key informan :

> "penyampaian informasi yang menarik dan beragam, pemecahan masalah serta pemilihan lokasi dalam menyelenggarakan konferensi pers telah membuktikan kalau humas memiliki imajinasi yang baik".

Dari hal diatas diketahui bahwa humas RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung harus memiliki imajinasi atau kreatifitas yang tinggi dalam Mencari jalan keluar dari permasalahan seperti contoh kasus mal praktek yang dialami keyboardist noah dan dapat berakhir dengan *win-win solution*, selain itu pemilihan informasi yang berbeda-beda setiap waktunya, penyajian materi dan lokasi pelaksanaan konferensi pers yang bervariasi dilakukan oleh humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk selalu menarik perhatian media lewat kegiatan konferensi persnya

4.2.1.5 Kemampuan Menulis

Memiliki kemampuan menulis dengan bahasa jurnalistik yang baik dan membuat konsep pidato.

Dari komponen yang ditanyakan mengenai kemampuan menulis humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menurut informan ibu Dra. Ani Mulyani yakni :

> “Humas Di RSUP Dr. hasan sadikin Bandung telah mampu membuat press release yang baik karena hal ini diperlukan untuk menginformasikan kegiatan yang terjadi di Rumah sakit dalam bentuk tulisan di media cetak”.
>
> Sedangkan menurut key informan :
>
> “Kemampuan humas telah memenuhi standart yang dibutuhkan oleh pihak media khususnya media cetak”.

Hasil dari wawancara terlihat bahwa humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung selalu membuat *press release* untuk setiap kegiatan atau acara yang diselenggarakan oleh RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung terutama dalam acara konferensi pers. Hal ini bertujuan agar hasil wawancara mengenai suatu masalah ataupun penyelenggaraan suatu acara dapat diketahui oleh publik eksteralnya sesuai dengan versi dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Selain dari kemampuan menulis press release ini, humas juga memiliki kemampuan menulis dalam hal mengarang konsep tentang apa yang akan dibahas pada saat penyelenggaraan press release.

4.2.2 Pesan Yang Disampaikan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Melalui Kegiatan Konferensi Pers Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternalnya

Hasil penelitian yang didapat oleh penulis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung khususnya di bagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adanya suatu pesan yang disampaikan dari Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya yaitu yang berhubungan dengan kegiatan-

kegiatan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan bernilai jurnalistik untuk ditujukan atau dipublikasikan kepada publik khususnya publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Pesan-pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menggunakan komunikasi tidak langsung yaitu proses penyampaian pesan yang dilakukan menggunakan media baik cetak maupun elektronik kegiatan konferensi pers.

Adapun yang akan dibahas dari pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya yaitu Isi Pesan, Bahasa dan Bentuk Pesan, yang diuraikan sebagai berikut.

4.2.2.1 Isi pesan

Dari komponen yang ditanyakan mengenai isi pesan dalam konferensi pers menurut Ekie Adrian S. Amd :

> "Isi pesan dalam konferensi pers di RSUP Dr. hasan sadikin Bandung biasanya mengenai acara-acara yang diselenggarakan, masalah yang lagi dihadapi, dan hasil perawatan pasien".

Sedangkan menurut key informan :

"menurut wartawan isi pesan sudah cukup lengkap".

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa Isi pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya yaitu pesan yang disampaikan secara singkat dan faktual, bersifat informatif dan dapat dimengerti oleh publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Isi pesan tersebut merupakan pesan yang

menyangkut keseluruhan kejadian atau kegiatan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang terdapat *Release* dengan menggunakan versi pesan dari perusahaan yang sudah dikonsep dimana isi pesan tersebut dapat dipahami oleh pihak publiknya. Isi pesan dari konferensi pers ini sangat beragam yaitu diantaranya :

1. *Headline*, informasi yang terkini seperti acara-acara yang berlangsung di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
2. Klarifikasi sebuah masalah.
3. Informasi hasil perawatan pasien.

Sampai sejauh mana pesan tersebut sangat baik dan tepat sasaran. Hal ini dapat diketahui dengan banyaknya publik eksternal yang merespon, menjalin, membina dan menjaga hubungan baik dengan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

4.2.2.2 Bahasa yang digunakan

Pada saat wawancara dengan ibu Dra. Ani Mulyani mengenai bahasa yang digunakan pada saat konferensi pers, beliau mengatakan bahwa:

> "Biasanya humas RSUP Dr. hasan sadikin Bandung menggunakan bahasa yang formal dan berbahasa Indonesia yang baik dan yang benar, dari segi tutur kata bahasanya lebih ditata sopan, dimengerti dan rapih. Karena ini semua menyangkut citra baik perusahaan".

Hal ini didukung oleh pernyataan key informan :

"Bahasa yang digunakan mudah untuk dimengerti".

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa bahasa pesan yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya melalui kegiatan konferensi pers yaitu dengan menggunakan bahasa yang formal dan berbahasa Indonesia yang baik dan yang benar, dari segi tutur kata bahasanya lebih ditata sopan, dimengerti dan rapih. Karena ini semua menyangkut citra baik perusahaan. Jadi disini terlihat bahwa adanya peranan dalam Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan kerjasama dan menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan publik. Gaya bahasa yang digunakan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu menggunakan gaya bahasa yang formal, karena dalam penyampaian pesan tersebut ditujukan langsung kepada pihak publik eksternalnya serta ini menyangkut citra perusahaan juga, oleh karena itu harus menggunakan gaya bahasa yang formal agar tercipta citra yang postif dan mendapat respon yang baik dari publiknya.

4.2.2.3 Bentuk Pesan.

Dilihat dari unsur bentuk pesan, ibu Dra. Ani Mulyani mengatakan

> "Bentuk pesan yang digunakan terdiri dari informatif contohnya Informasi mengenai penyelenggaraan operasi bayi kembar wandha-wandhi, Persuasif contohnya informasi tentang penyelenggaraan donor darah disini pihak rumah sakit berusaha untuk membujuk masyarakat agar ikut serta, Edukatif contohnya memberikan informasi tentang bahaya hiv/aids".

Muhammad ashari sebagai key informan juga membenarkan hal tersebut dengan berpendapat bahwa :

"Pesan yang disampaikan biasanya berbentuk informasi, ajakan serta informasi yang memuat tentang pendidikan kesehatan".

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa bentuk pesan yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya yaitu terdapat tiga bentuk pesan diantaranya :

1. **Informatif**

   Yaitu untuk memberikan keterangan fakta dan data kemudian komunikan mengambil kesimpulan dan keputusan sendiri, dalam situasi tertentu pesan informatif tentu lebih berhasil dibandingkan persuasif.

   Contoh dari bentuk pesan yang informatif yaitu seperti terdapat pada salah satu kegiatan konferensi pers bayi kembar siam Wandha-Wandhi yang menginformasikan mengenai cara dan proses pemisahan bayi kembar siam tersebut, itu merupakan salah satu contoh berita yang hanya memberikan suatu informasi saja agar para publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bisa mengetahui kegiatan yang terjadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2. **Persuasif**

   Berisikan bujukan yakni membangkitkan pengertian dan kesadaran manusia bahwa apa yang kita sampaikan akan memberikan sikap berubah. Tetapi berubahnya atas kehendak

sendiri. Jadi perubahan seperti ini bukan terasa dipaksakan akan tetapi diterima dengan keterbukaan dari penerima.

Contoh dari bentuk pesan yang persuasif yaitu kegiatan konferensi pers RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang menginformasikan mengenai undangan donor darah, itu merupakan salah satu contoh berita yang bisa mempengaruhi, merubah sikap dan membujuk para publik eksternalnya untuk bisa lebih menghindari atau merubah cara pandang seseorang dengan tidak merasa terpaksakan..

3. Edukatif

Menyampaikan pesan yang bersifat mendidik dan memberitahukan mengenai informasi yang dapat bermanfaat dan berguna bagi publik. Serta memiliki nilai yang positif bagi publik.

Contoh dari bentuk pesan yang edukatif yaitu seperti kegiatan konferensi yang berisi informasikan akan diadakannya penyuluhan mengenai bahaya HIV/AIDS, dimana pada saat diselnggarakan konferensi pers ini juga diselipkan tips-tips dari dokter ahli untuk terhindar dari penyakit ini, hal ini merupakan salah satu contoh berita yang bisa memberikan manfaat dan nilai yang positif bagi para publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sehingga bisa membuat suatu pengetahuan yang baru.

4.2.3 Media Yang Digunakan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Melalui Kegiatan Konferensi Pers Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternalnya

Hasil penelitian yang didapat oleh penulis dibagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bahwa media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya melalui konferensi pers yaitu dengan menggunakan media cetak dan elektronik. Adapun yang akan dibahas dari media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui konferensi pers di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu Sifat Media, Bentuk Media dan Ciri-ciri Media, yang diuraikan sebagai berikut.

4.2.3.1 Sifat Media

Menurut Ekie Adrian S. Amd mengenai unsur sifat media bahwa

> "Sifat Media cetak dan elektronik bisa bersifat bebas, Bebas dalam artian yang amat luas. Contohnya bebas kepemilikan, bebas sekat-sekat sosial umum, dan bebas hambatan jarak, ruang dan waktu. Dan juga bersifat cair yaitu informasi apapun akan dicerna masyarakat, untuk kemudian dimanipulasi dan direproduksi sesuatu dengan pemahaman dan pengalaman personal individu pelakunya. Komunitas patron-klien yang kuat yaitu suatu kondisi dimana sebagai besar publik adalah pihak yang relatif pasif dan cenderung mempercayai dan menuruti opini dari mereka yang dianggap mempunyai otoritas akan suatu hal".

Hal ini juga disampaikan oleh key informan

> "Biasanya media yang diundang adalah media yang dalam penyampaian pesan kepada masyarakat bersifat bebas dimana pesan ditujukan kepada masyarakat luas dan informasi yang disampaikan kepada masyarakat akhirnya menjadi milik masyarakat".

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa sifat media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya yaitu :

1. Media cetak dan elektronik bisa bersifat bebas, Bebas dalam artian yang amat luas. Bebas kepemilikan, bebas sekat-sekat sosial umum, dan bebas hambatan jarak, ruang dan waktu.

   Bebas kepemilikan, yaitu informasi disusun dan dibuat oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui konferensi pers, namun setelah informasi diserbarlusakan di publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, maka informasi tersebut akan menjadi konsumsi publik yang berarti akan bisa direproduksi dan direvisi sesuai kepentingan publik tersebut.

   Bebas sekat-sekat sosial umum, maksudnya bahwa informasi yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui konferensi pers tidak mengenal sekat-sekat sosial, semuanya saling bertukaran, semuanya saling memberi dan menerima informasi hingga level tertentu sehingga publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki kebebasan untuk mengeluarkan aspirasinya.

   Bebas hambatan jarak, ruang dan waktu, maksudnya bahwa informasi yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin

Bandung melalui konferensi pers akan bisa menjangkau dan dijangkau oleh siapapun, di manapun, kapanpun.

2. Bersifat cair yaitu informasi apapun akan dicerna publik, untuk kemudian dimanipulasi dan direproduksi sesuatu dengan pemahaman dan pengalaman personal individu-individu pelakunya. Informasi yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui konferensi pers akan dicerna dan diterima oleh publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, namun setelah itu informasi akan bisa dimanipulasi sesuai dengan pemahaman dan pengalaman setiap personal atau individu.
3. Komunitas patron-klien yang kuat yaitu suatu kondisi dimana sebagai besar publik adalah pihak yang relatif pasif dan cenderung mempercayai dan menuruti opini dari mereka yang dianggap mempunyai otoritas akan suatu hal.

   Informasi yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui konferensi pers akan dianggap dan direspon secara pasif, tidak ada timbal balik bahkan komentar dari setiap publik yaitu publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menerima setiap informasi yang disampaikan. Jika informasi benar dan ada bukti yang nyata maka mereka akan mempercayai keberadaan informasi tersebut. Maka merekalah yang disebut sebagai patron.

4.2.3.2 Bentuk Media

Selanjutnya menurut ibu Dra. Ani Mulyani mengatakan bahwa :

"Bentuk media yang dipakai adalah Koran, radio dan telvisi".

Sedangkan menurut key informan :

"Cetak dan elektronik".

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa bentuk media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, tentunya berbentuk media Koran, televisi dan radio. Koran, televisi dan radio digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai sarana komunikasi eksternal yang mempunyai fungsi sangat penting yakni sebagai media hubungan komunikasi eksternal antara perusahaan dengan pasien, sebagai ajang komunikasi khusus antar pasien seperti informasi tarif kamar, fasilitas gedung atau dokter yang praktek.

Selain itu juga, dengan jangkauan yang luas sehingga dpt dibaca, didengar ataupun dilihat oleh banyak orang menjadi alasan ini yang membuat pihak Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung lebih memilih bentuk media cetak dan elektronik dalam hal ini Koran, radio serta televisi sebagai sarana dan alat untuk memberikan informasi melalui kegiatan konferensi pers kepada publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

4.2.3.3 Ciri-Ciri Media.

Ciri-ciri media yang digunakan oleh humas RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung dalam penyelenggaraan konferensi pers menurut Ekie Adrian S. Amd :

> "Media yang memuat tentang berita target *audience* berusia sekitar 25-50 tahun dan berlokasi di Jawa Barat".

Hal ini juga dikemukakan oleh key informan :

> "Media yang diundang biasanya yang menyiarkan atau yang menulis mengenai berita, yang memiliki pembaca atau pendengar dari yang muda sampai yang tua untuk wilayah sekitar jawa barat".

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui Ciri-ciri media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan konferensi pers dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya yaitu:

1. Media cetak (Koran) : berjenis Koran berita, target pembaca berusia antara 25-50 tahun.
2. Media elektronik (Radio dan Televisi) : target audience 25-50, area jawa barat.

4.3 Pembahasan

Pada tahun 1974, bagian Humas RSUP mulai dirintis dan dikembangkan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1673/MENKES/PER/XII/2005, tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung, Pasal 53 ayat (3) dibawah Bagian Perencanaan dan Evaluasi, Sub bagian Hubungan Masyarakat & Protokoler mempunyai tugas untuk melakukan penyiapan bahan publikasi, hubungan masyarakat, protokoler, pemberitaan dan pendapat umum serta pelayanan informasi dan komunikasi. Dalam pelaksanaan tugasnya Subbag Humas harus melakukan usaha yang dilakukan dengan sengaja, direncanakan dan dilakukan terus-menerus untuk mendapatkan dan menjalin saling pengertian antara satu organisasi dengan pelanggan, untuk mencapai itu semua kita memerlukan keterbukaan terhadap kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan juga membutuhkan kemampuan untuk mendengarkan, kesabaran, mau menerima kesalahan serta mampu memberikan jalan keluar yang seimbang baik bagi perusahaan dan pelanggan.

Adapun hal-hal yang diperhatikan seorang humas dalam menyelenggarakan suatu kegiatan konferensi pers dalam menyampaikan informasi kepada publik eksternalnya adalah :

1. Kredibilitas yang dimiliki humas memiliki tujuan menciptakan opini publik yang saling menguntungkan dan *image* publik yang positif. Secara umum adalah untuk menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra atau *image* serta kepercayaan yang baik dari organisasi kepada publik yang

disesuaikan dengan kondisi-kondisi publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra itu mengalami kemunduran. Menurut Frank Jefkins terdapat lima aspek kualifikasi yang harus dimiliki oleh seorang humas. (1988:159)

Kemampuan komunikasi humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung secara umum telah sesuai dengan persyaratan yang harus dimiliki seorang humas dalam memberikan informasi melalui konferensi pers di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang memiliki tujuan kegiatan yaitu untuk memberikan informasi kepada publik eksternal seperti mengkarifikasi masalah, memperkenalkan produk atau jasa baru, serta informasi tentang acara-acara yang akan diselenggarakan. Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung selalu menjujung tinggi kejujuran, karna dengan adanya kejujuran akan menghasilkan rasa percaya dari public eksternalnya. Hal ini dibuktikan dengan pemilihan nara sumber yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan informasi yang disampaikan.

Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung telah menjalin hubungan yang baik dengan pers atau media, hal ini dapat dilihat dari media selalu memenuhi undangan pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, memiliki wawasan luas dan mampu berkreasi sehingga informasi yang diberikan tidak monoton, tempat yang dipilih bervariasi sehingga media tidak merasa bosan serta memiliki kemampuan menulis dengan baik sehingga dapat menulis berbagai informasi untuk dimuat di media massa yang diundang oleh pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

melalui kegiatan konferensi pers. Kreatifitas dalam menyelenggarakan konferensi pers yang dimiliki humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung baik, terlihat dari ketertarikan pihak pers untuk menghadiri kegiatan ini serta kemampuan menulis yang baik dengan selalu diterbitkannya *press release* yang dibuat humas RSUP Dr. Hasan Sadikin bandung oleh media.

2. Pesan menurut Onong Effendy, menyatakan bahwa pesan adalah "Suatu komponen dalam proses komunikasi berupa paduan dari pikiran dan perasaan seseorang dengan menggunakan lambang, bahasa/lambang-lambang lainnya disampaikan kepada orang lain". (Effendy, 1989:224)

   Pesan dapat dimengerti dalam tiga unsur yaitu kode pesan, wujud pesan dan isi pesan. Dimana isi pesan adalah bahan untuk atau materi yang dipilih yang ditentukan oleh komunikator untuk mengomunikasikan maksudnya. Selain hal tersebut di atas, pesan juga dapat dilihat dari segi bentuknya. Isi pesan adalah suatu ide atau informasi yang telah disampaikan oleh pengirim pesan dan pesan akan efektif apabila diorganisir dengan baik dan jelas.7 (Arie's Blog, 2009). Isi pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi melalui konferensi pers di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu pesan yang disampaikan secara singkat, tidak berbelit-belit, bersifat informatif, persuasif dan edukatif serta dapat dimengerti oleh publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung karena isi pesan harus bisa memberikan informasi yang berguna dan bermanfaat bagi publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, serta

dengan menggunakan gaya bahasa yang formal, bahasa Indonesia yang baik, serta bentuk pesan yang baik sehingga mudah dimengerti dan dipahami oleh publik eksternal serta tentunya sesuai dengan target sasaran.

3. Media menurut Santoso S. Hamijoyo yang dikutip oleh Siti Uriana Rahmawati dalam handout Pengertian, Peranan dan Fungsi Media Pembelajaran adalah : "Semua bentuk perantara yang dipakai orang penyebar ide, sehingga ide atau gagasan itu sampai pada penerima. Media merupakan segala bentuk yang digunakan untuk proses penyaluran informasi". (Rahmawati, 2010:3). Penyelenggaraan konferensi pers ini harus mengetahui sifat, bentuk dan ciri-ciri media tersebut agar bisa mencapai tujuan yang diinginkan dan tidak membuang-buang waktu serta dana anggaran. Selain itu juga, tentunya dengan mengetahui, menentukan, dan memilih sifat, bentuk dan ciri-ciri media yang diinginkan, bisa memiliki fungsi dan nilai yang postif baik itu bagi publik eksternal dan bagi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung itu sendiri. Sehingga semuanya dapat berjalan dengan seimbang dan efektif guna mewujudkan citra yang baik bagi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
4. *Public Relations* merupakan suatu profesi yang menghubungkan antar lembaga atau organisasi dengan publiknya yang ikut menentukan kelangsungan hidup lembaga tersebut. Hal ini sejalan dengan definisi menurut Dozier (1922) peranan humas dalam organisasi merupakan salah satu kunci penting untuk pemahaman akan fungsi *public relations* dan

komunikasi organisasi disamping sebagai sarana pengembangan pencapaian profesionalitas dari praktisi humas.

Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Melalui Kegiatan Konferensi Pers Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Enternalnya Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sangat baik dengan senantiasa berusaha untuk menentukan kredibilitas, penentuan pesan dan media yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Adanya komponen terakhir di atas dari Public Relations, fungsi *Public Relations* yang dapat diterapkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan adalah membantu organisasi atau perusahaan tersebut untuk menjalin komunikasi yang efektif dengan komunitasnya. Untuk itu menurut Melvin Sharpe (dalam Kasali, 2005:8-9) menyebutkan lima prinsip hubungan harmonis dengan komunitasnya yaitu:

a. Komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas.
b. Keterbukaan dan konsistensi terhadap langkah-langkah yang diambil untuk memperoleh keyakinan orang lain.
c. Langkah-langkah yang fair untuk mendapatkan hubungan timbal balik dan *goodwill*.
d. Komunikasi dua arah yang terus menerus untuk mencegah keterasingan dan untuk membangun hubungan.
e. Evaluasi dan riset terhadap lingkungan untuk menentukan langkah atau penyesuaian yang dibutuhkan masyarakat. (Kasali, 2005:8-9)

Dengan lima prinsip hubungan harmonis diatas, menyatakan bahwa pada dasarnya seorang *Public Relations* harus bisa menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan baik dengan publik, memberikan pengertian dan menumbuhkan motivasi dan partisipasi.

Adapun yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan konferensi pers ini adalah ketidaktetapan lokasi penyelenggaraan serta ketidaktepatan waktu nara sumber dari pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menghadiri kegiatan acara konferensi pers ini.

Tabel 4.2

Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Melalui Kegiatan Konferensi Pers Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternalnya

Kredibilitas	Pesan	Media
- Kemampuan berkomunikasi - Kepribadian atau kejujuran - Kemampuan membina relasi - Kreativitas - Kemampuan menulis	- Isi pesan - Bahasa - Bentuk pesan	- Sifat media - Bentuk media - Ciri-ciri media