BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdirinya suatu organisasi/perusahaan tidak akan lepas dari peranan sumber daya manusia, karena manusialah yang mengelola, menjalankan tugas serta memberikan pengetahuan untuk tumbuh dan berkembang, dan untuk itu dalam menjalankannya sangat diperlukan informasi. Karena, setiap informasi dapat dimanfaatkan oleh manusia agar dapat berdaya guna bagi siapapun. Untuk mendapatkan informasi ini adalah melalui proses komunikasi sebab tanpa komunikasi tidak mungkin mendapatkan informasi, karena itu pula komunikasi memegang peranan penting dalam organisasi/perusahaan.

Proses komunikasi pada dasarnya merupakan proses penyampaian pesan-pesan. Dalam proses komunikasi, isi pesan dapat berupa informasi, kebutuhan akan informasi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam berbagai kegiatan manusia.

Dari sinilah eksistensi hubungan masyarakat (Humas) difungsikan melalui hubungan-hubungan yang harmonis dan simbiosis mutualisme antara instansi dengan *stakeholder*-nya. Inilah yang secara tidak langsung menimbulkan persaingan antar berbagai instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar instansi/perusahaan yang bersangkutan tidak kehilangan pelanggan karena pelayanan yang kurang memuaskan.

Dalam organisasi/perusahaan yang menyadari pentingnya komunikasi yang terkoordinir dengan baik dengan semua pihak maka akan sangat

membutuhkan kehadiran Humas (hubungan masyarakat) sebagai pembina komunikasi dan hubungan yang harmonis baik internal ataupun eksternal, peranan Humas mutlak dibutuhkan oleh organisasi/perusahaan karena dengan mengunakan jalur humas perusahaan dapat memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pasiennya.

Public Relations adalah suatu aktifitas atau hubungan masyarakat dengan tujuan mempengaruhi masyarakat, pengertian lain yang dirumuskan oleh Dr. Rex Harlow yang telah mengkaji 472 definisi *Public Relations* dan terkenal sebagai definisi kerja (*working definition*) sebagaimana dikutip dalam handout *Public Relations* (Nuri, 2008:2) yaitu:

> ”*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam permasalahan; membantu manajemen menjadi tahu dan tanggap terhadap opini publik; menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam membantu mengantisipasi kecenderungan dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama”. (Nuri, 2008:2)

Salah satu perusahaan/instansi yang selalu berusaha menjaga kualitas pelayanannya adalah perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Kualitas pelayanan di instansi kesehatan haruslah terus dipertahankan kualitasnya karena perhatian masyarakat yang besar terhadap masalah pelayanan kesehatan. Hal ini dapat diamati dari banyaknya kasus pengaduan yang ditujukan kepada Instansi Kesehatan baik itu Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Bersalin, Apotek, maupun

kepada petugas kesehatan yaitu Dokter, Perawat, Fishioteraphis, Ahli Gizi, Humas, Personalia, serta petugas lainnya.

Bertolak dari paparan tersebut diatas, Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Hasan Sadikin merupakan rumah sakit yang telah berdiri sejak lama telah menunjukan eksistensinya ditengah masyarakat merupakan rumah sakit rujukan puncak (*top referal hospital*) untuk daerah Jawa Barat dan sekitarnya, juga sebagai rumah sakit pendidikan dan sebagai rumah sakit unit swadana dalam perkembangan selanjutnya RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berdasarkan PP Republik Indonesia no 119/ 2002 pada tanggal 12 Desember 2002 membuat status RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung secara yuridis berubah menjadi rumah sakit perusahaan jawatan (PERJAN) hal ini membuat seluruh potensi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat dioptimalkan, implementasinya dilakukan dalam bentuk pelayanan–pelayanan, baik pelayanan kesehatan maupun pelayanan informasi.

Tuntutan pelayanan informasi untuk pasien di suatu rumah sakit semakin meningkat, pelayanan ini harus didukung dengan sistem informasi yang dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat serta lembaga rumah sakit tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan sistem yang dapat mengatur semua pelayanan ini. sehingga pasien dapat mudah untuk melakukan segala urusan administrasi tersebut, begitu juga dengan rumah sakit dapat memudahkan manajemen rumah sakit karena terbantu oleh sistem tersebut.

Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan dan mengarahkan informasi pelayanan mengenai alur rumah sakit

kepada pasien maupun keluarga pasien serta pasien baru yang akan berobat, diemban oleh Divisi *Customer Service* di bahwa naungan bagian Humas dan Protokoler. Adapun divisi pelayanan informasi terdapat di lobi utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang mempunyai fungsi dominan bagi pengunjung atau pasien RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Pada dasarnya *Customer Service* (pelayanan kepada pelanggan) itu merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh setiap perusahaan untuk meningkatkan kegunaan dari pada yang ditawarkan oleh perusahaan. Pengertian *Customer Service* menurut Kotler adalah "Setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun" (Kotler, 1985:548).

Divisi *Customer service* ini terdapat dua bagian ruang lingkup, yakni pelayanan informasi divisi pelayanan terpadu Gedung Baru RS. Dr. Hasan Sadikin Bandung dan divisi pelayanan informasi rawat jalan. Kedua divisi tersebut mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengunjung dan pasien, sebagai publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Customer Service RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung mengemban tanggung jawab dalam memberikan informasi kepada publik eksternal, yakni baik pasien maupun pengunjung rumah sakit. Bila ada keluarga pasien dan pengunjung yang ingin mengetahui fasilitas, pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan, maka dapat menghubungi *Customer Service* yang terletak di lobi utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. *Customer Service* merupakan garda depan Humas RSUP

Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik eksternalnya, agar terciptanya hubungan yang harmonis antara RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terhadap publiknya, terutama publik eksternal. Hal ini lah yang merupakan keistimewaan yang dimiliki *Customer Service* agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada publik eksternal terutama dalam pelayanan informasi.

Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peran untuk menghubungkan publik atau pihak-pihak yang berkepentingan di dalam suatu instansi atau lembaga dengan adanya suatu kegiatan. Hubungan yang efektif antara pihak-pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah sangat penting demi tercapainya kepuasaan bersama. Oleh karena itu untuk mendapatkan dan memberikan informasi yang jelas didalam suatu organisasi atau perusahaan tentunya dibutuhkan proses komunikasi organisasi. Dimana bentuk dari informasi yang diberikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung kepada publik eksternalnya yaitu dengan melalui *Customer Service*.

Pelayanan Rumah Sakit dinilai belum dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan pasien, sehingga tidak jarang memunculkan masalah hubungan antara rumah sakit dengan pasien, atau tenaga kesehatan dengan pasien/keluarga. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, Kementerian Kesehatan telah melakukan berbagai upaya diantaranya melalui akreditasi rumah sakit.

Direktur Bina Upaya Kesehatan Rujukan, dr. Chairul Radjab Nasution menyampaikan akreditasi RS merupakan pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan terhadap rumah sakit yang

telah memenuhi standar yang ditentukan. Sejak tahun 2012, akreditasi RS mulai beralih dan berorientasi pada paradigma baru dimana penilaian akreditasi didasarkan pada pelayanan berfokus pada pasien. Keselamatan pasien menjadi indikator standar utama penilaian akreditasi baru yang dikenal dengan Akreditasi RS versi 2012 ini. Dalam standar Akreditasi RS versi 2012 mencakup standar pelayanan berfokus pada pasien, standar manajemen rumah sakit, sasaran keselamatan pasien di rumah sakit dan standar program MDGs, dan pelayanan dalam memberikan informasi kepada pasien" ungkap dr. Chairul saat acara Workshop Bimbingan Teknis Akreditasi Rumah Sakit dengan Standar Internasional.

Rumah Sakit adalah sebuah instansi umum yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat secara komersial. Di dalamnya tersedia tenaga medis, non medis dan para medis yang saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Ditunjang pula oleh fasilitas seperti unit gawat darurat, radiologi, laboratorium, farmasi, dan fasilitas lain yang menjadikan pelayanan lebih berkualitas.

Berdasarkan Undang Undang RI No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dalam Pasal 29 bahwa Rumah Sakit dibangun serta dilengkapi dengan sarana, prasarana dan peralatan yang dapat difungsikan serta dipelihara sedemikian rupa untuk mendapatkan keamanan, mencegah kebakaran/bencana dengan terjaminnya keamanan, kesehatan dan keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan Rumah Sakit.

Tidak dapat dipungkiri bahwa era globalisasi membawa dampak persaingan yang semakin ketat dalam berbagai bidang usaha, tidak terkecuali pada bidang kesehatan. Telah terjadi pula pergeseran gaya hidup masyarakat yang sangat berdampak pada pola hidup sehat, sehingga tuntutan masyarakat semakin tinggi terhadap pelayanan kesehatan.

Keberadaan rumah sakit ditengah masyarakat yang semakin tinggi kesadarannya merupakan hal mendasar yang tidak dapat dipungkiri akan kehadirannya. Semakin kompleksnya masalah kesehatan dan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan kesehatan, membuat bermunculan berdirinya rumah sakit-rumah sakit baru selain rumah sakit yang telah berdiri lama tetap eksis dalam dunia bisnis kesehatan ini.

Hal tersebut diatas terbukti meskipun krisis multidimensi yang dialami oleh Indonesia telah banyak melimbungkan banyak industri, namun tidak demikian halnya dengan industri kesehatan. Boleh dikatakan, obat boleh pahit, tetapi bisnis kesehatan atau bisnis farmasi ternyata amat manis. Pasar industri kesehatan secara keseluruhan justru terus membesar.

Akibat dari pertumbuhan rumah sakit yang cukup banyak itu disatu sisi merupakan hal positif untuk masyarakat luas, karena masyarakat akan dapat memilih rumah sakit yang dipercayainya, tapi disisi lain pertumbuhan rumah sakit ini memicu persaingan diantara rumah sakit-rumah sakit tersebut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Persaingan ini tidak hanya dari segi fisik (gedung, peralatan medis moderen yang lengkap, tenaga ahli medik dan non medik yang profesional) tapi juga dari

segi non fisik seperti jasa pelayanan yang baik dan memuaskan. Rumah sakit sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat baik mampu ataupun tidak mampu harus selalu siap dengan semua perkembangan yang terjadi di tengah masyarakat.

Perubahan ini memberikan konsekensi logis pada manajemen dan kinerja pegawainya yang terlibat dalam jasa pelayanan di tuntut lebih profesional dan lebih baik serta tanggap pada berbagai situasi. Tujuan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Hasan Sadikin Bandung selaku organisasi moderen adalah menyelenggarakan kegiatan usaha pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memanfaatkan potensi masyarakat umum agar menjaga serta memelihara kesehatannya dengan menggunakan fasilitas yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berupa pelayanan yang berkualitas tinggi dan tidak semata –mata mencari keuntungan serta didukung oleh pegawai yang sejahterah.

Maka dalam hal ini harapan dari RSUP Dr. Hasan Sadikin sebagai lembaga instansi Pemerintah yang bergerak di bidang kesehatan, dapat memberikan Pelayanan informasi. Pelayanan informasi ini merupakan tugas dan fungsi dari Humas dan Protokoler melalui *Customer Service*, yaitu menjadi pusat informasi bagi masyarakat atau publik eksternalnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : **“BAGAIMANA PERANAN HUMAS DAN RSUP Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PUBLIK EKSTERNAL MELALUI *CUSTOMER SERVICE*?”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, untuk memberi arah pada penelitian yang dilakukan, maka disusun beberapa identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana **Fasilitator Komunikasi** Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*?
2. Bagaimana **Teknisi Komunikasi** Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*?
3. Bagaimana **Peranan** Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan fasilitator komunikasi, teknisi komunikasi dan peranan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service.*

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui **Fasilitator Komunikasi** Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*.
2. Untuk mengetahui **Teknisi Komunikasi** Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*.
3. Untuk mengetahui **Peranan** Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini akan terbagi menjadi dua, yakni kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi di bidang kehumasan, terutama mengenai peranan Humas dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. **Kegunaan bagi Peneliti**

   Penelitian ini diharapkan dapat membuat Peneliti lebih memahami peranan Humas secara lebih mendalam, khususnya mengenai pelayanan informasi, kemudian dapat menambah pengalaman bagi Peneliti mengenai profesi Humas dalam suatu perusahaan/instansi.

2. **Kegunaan bagi Universitas**

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan wawasan dan literatur tentang peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi bagi Universitas, khususnya program studi *Public Relations*.

3. **Kegunaan bagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung**

   Penelitian ini bagi instansi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, diharapkan dapat memberikan masukan tentang peranan Humas dan Protokoler dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah ditemukan, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu teori mengenai hal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Peranan *Public Relations*atau Humas dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori menurut Dozier & Broom, 1995 yang dikutip oleh Rosady Ruslan dalam bukunya yang berjudul Manajemen *Public Relations*& Media Komunikasi yaitu:

1. Penasihat Ahli (*Expert prescriber*)
2. **Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)**
3. Fasilitator Proses Pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*)
4. **Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)** (Ruslan, 2012 : 20)

Berikut penjelasan mengenai peranan *Public relations* dalam suatu organisasi menurut Rusady Ruslan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Fasilitator Komunikasi (*Communications Fasilitators*)

   Dalam hal ini, praktisi Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, Humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat

tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

2. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

   Berbeda dengan tiga peranan praktisi Humas professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan Teknisi Komunikasi (*communication technician*) ini menjadikan praktisi Humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*." (Ruslan, 2012:20).

Dari uraian tersebut, pada penelitian ini memfokuskan peranan Humas yaitu Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi. Karena pada penelitian ini yang sangat mendukung untuk peranan humas dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service* adalah Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi. Humas dan Protokoler melalui *Customer Service* bertugas hanya memberikan informasi kepada publik eksternal-nya, yakni mengenai informasi yang dbutuhkan oleh publik eksternal, misalnya mengenai informasi data kamar dan lain sebagainya. Sedangkan untuk krititikan, keluhan dan saran, Humas dan Protokoler mempunyai divisi lain yang melayani hal tersebut, untuk itu penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan dua unsur peranan dari Dozier & Broom, 1995 dalam Ruslan (2012:20) yaitu peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dan peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi.

Dewasa ini hampir seluruh organisasi ataupun instansi pemerintahan memiliki *public relations* atau humas. Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial, walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi, dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum. Melalui unit atau program kerja tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijakan dan tindakan-tindakan tertentu, serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban kepemerintahannya.

Hubungan Masyarakat (Humas) yang dewasa ini sering disebut dengan *Public Relation (PR)* menurut *Dr. Rex Harlow* yang dikutip oleh Rusady Ruslan mendefinisikan demikian :

> "*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama". (Ruslan, 2008:16).

1.5.2 Kerangka Konseptual

Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan melalui berbagai upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang didukung oleh suatu sistem

kesehatan nasional. Sejalan dengan amanat Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaran pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan dan informasi yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam Rumah Sakit.

Hubungan masyarakat merupakan sebuah profesi yang didalamnya terdapat tugas, fungsi dan peranan yang erat kaitanya dengan kaitan komunikasi. Humas harus mampu merancang dan menyusun sebuah informasi dan kemudian dikomunikasikan serta dimengerti publik. Seorang humas dituntut untuk bisa menciptakan sebuah komunikasi dua arah yang dapat menimbulkan adanya saling pengertian.

Dewasa ini hampir seluruh organisasi ataupun instansi pemerintahan memiliki *public relations* atau humas. Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial, walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi, dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum. Melalui unit atau program kerja tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijakan dan tindakan-tindakan tertentu, serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban pemerintah. Karena fungsi pokok humas pemerintahan adalah memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat atau kepada publik.

Pada kerangka konseptual, Peneliti akan menerapkan indikator peranan menurut Dozier &Broom, 1995 yang dikutip oleh Rusady Ruslan dalam bukunya yang berjudul Manajemen *Public Relations*& Media Komunikasi (2012:20) ke-dalam masalah penelitian, yaitu peranan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service,* yakni unsur fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi.

Pada penelitian ini memfokuskan peranan Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi. Karena pada penelitian ini yang sangat

mendukung untuk peranan humas dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service* adalah Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi. Humas dan Protokoler melalui *Customer Service* bertugas hanya memberikan informasi kepada publik eksternal-nya, yakni mengenai informasi yang dbutuhkan oleh publik eksternal, misalnya mengenai informasi data kamar dan lain sebagainya. Untuk itu penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan dua unsur peranan dari Dozier & Broom, 1995 dalam Ruslan (2012:20) yaitu peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dan peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi.

Menurut Dozier & Broom, 1995 dalam Ruslan (2012:20), **Fasilitator Komunikasi (*communication fasilitator*)**, dalam hal ini praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, *Public Relations* juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Sedangkan Peranan Humas sebagai **Teknisi Komunikasi**, menurut Dozier & Broom, 1995 dalam Ruslan (2012:21) adalah: "Peranan Teknisi Komunikasi (*communication technician*) ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in*

organization. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan".

Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peranan sebagai Fasilitator Komunikasi, karena Humas dituntut untuk mampu menjelaskan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*. Memberikan informasi merupakan aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh individu ataupun profesi humas suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan setiap manusia dalam berbagai kegiatan manusia agar bisa tercapainya publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang.

Selain sebagai fasilitator Komunikasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peranan sebagai Teknisi Komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya melalui *Customer Service*. Dalam hal ini *Customer Service* dibawah nauang Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menyediakan layanan teknisi komunikasi, dapat berupa data dan informasi yang dibutuhkan oleh publik eksternal rumah sakit.

Adapun *Customer Service* terdapat di lobi utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang mempunyai fungsi dominan bagi pengunjung atau pasien rumah sakit umum pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung. Bagian *customers service* ini terdapat dua bagian ruang lingkup, yakni pelayanan informasi divisi pelayanan terpadu Gedung Baru RS. Dr. Hasan Sadikin dan

divisi pelayanan informasi rawat jalan. Kedua divisi tersebut mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengunjung dan pasien, sebagai publik rumah sakit Dr. Hasan Sadikin.

Peranan Humas sangat dibutuhkan oleh perusahaan ataupun suatu instansi pemerintah untuk membantu atau memfasilitasi kinerja lembaga itu sendiri. Dalam hal ini Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin mempunyai peranan penting dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service.*

1.6 Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang bertujuan dapat memberikan sebuah arahan pada penelitian. Peneliti mengembangkan pertanyaan-pertanyaan secara terbuka kepada subjek penelitian.

Adapun pertanyaan-pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Fasilitator Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service***
   a. Apakah motivasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*?
   b. Bagaimana kebijakan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*?

c. Apakah harapan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*?

d. Bagaimana prosedur dalam *Customer Service* Humas dan Protokoler RSUP Hasan Sadikin Bandung sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal ?

e. Kapan waktu pelaksanaan *Customer Service* Humasdan Protokoler RSUP Hasan Sadikin Bandung sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal ?

f. Apakah *Customer Service* Humas dan ProtokolerRSUP Hasan Sadikin Bandung memiliki kemampuan dan pengetahuan sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal ?

g. Apakah *Customer Service* Humas dan Protokoler RSUP Hasan Sadikin Bandung sebagai fasilitator komunikasi berpenampilan rapi & sopan dalam memberikan informasi kepada publik eksternal?

h. Informasi yang disampaikan *Customer Service* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal?

i. Apakah informasi yang disampaikan *Customer Service* Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai fasilitator komunikasi dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar, sehingga mudah dimengerti oleh publik eksternal?

2. **Teknisi Komunikasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal melalui *Customer Service***
    a. Bagaimana Arus penyampaian informasi Humasdan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin sebagai Teknisi Komunikasi melalui *Customer Service* dalam memberikan infomasi kepada publik eksternal?
    b. Media apa yang digunakan oleh Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin sebagai Teknisi Komunikasi melalui *Customer Service* dalam memberikan informasi kepada publik eksternal?
3. **Peranan Humas dan Protokoler RSUP Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service***

1.7 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan Metode Deskriptif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci.

Adapun definisi penelitian kualitatif menurut **Bogdan dan Taylor** yang dikutip dalam Moleong (2004:4):

> "Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati". (Moleong, 2004:4).

Sedangkan Metode Deskriptif adalah manfsirkan dan menuturkan data yang ada kemudian dianalisis, sebagaimana dikemukakan oleh Jalaludin Rakhmat dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Komunikasi* (2005:24) deskriptif analisis sebagai berikut : "Suatu metode yang membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan dan menuliskan suatu keadaan atau peristiwa yang kemudian dianalisis serta mengambil kesimpulan dari masalah yang dibahas. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi ".

Melalui metode deskriptif, Peneliti akan menggambarkan masalah yang akan dibahas berdasarkan data-data yang dimaksud sebagai suatu proses analisis untuk mencari relevansi dari daya yang diperoleh, yang mendeskriptifkan mengenai peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan pelayanan informasi kepada publiknya.

1.8 Teknik Pengumpulan data dan Analisis Data

1.8.1 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mempermudah penelitian ini, maka Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data seperti :

1. **Wawancara (Interview)**

   Menurut **Berger dalam Kriyantono** "Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek" (Berger dalam Kriyantono, 2009:96).

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperolah informasi langsung dari sumbernya, dengan narasumber yang berjumlah lima orang, yakni terdiri dari narasumber yang berasal dari Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yaitu Kepala Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, dan staff *Customer Service*. *key informan* atau narasumber yang berasal dari publik eksternal yang diwakili oleh pasien rawat inap dan pasien rawat jalan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2. Studi Pustaka

Untuk melengkapi data yang sudah didapat, Peneliti menggunakan referensi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan Peneliti bahas, yaitu dengan membaca buku-buku, literatur-literatur maupun majalah-majalah yang ada hubungannya dengan kegiatan Hubungan Masyarakat. Penelitian ini mempunyai maksud yakni untuk memperolah data sekunder. Selain studi kepustakaan dimaksud untuk memperoleh telaah teori-teori komunikasi, Hubungan Masyarakat dan teori-teori pendukung yang dapat memberikan penjelasan mengenai pokok-pokok permasalahan yang diteliti.

3. *Internet Searching*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *internet searching* untuk melengkapi sebagai referensi dalam tugas akhir ini. Internet searching memiliki pengertia yakni ”Suatu pencarian data melalui *website* guna melengkapi data penelitian yang saling terhubung ke seluruh dunia

dan merupakan sumber daya informasi suatu *database* atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan lengkap" (Lani Sidharta, 1996:10).

4. **Dokumentasi**

   Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang berhubungan dengan penelitian.

5. **Observasi**

   Observasi merupakan penijauan atau pengamatan, untuk mengetahui permasalahan dan objek yang akan diteliti.

1.8.2 Analisis 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.

Definisi analisis data menurut **Sugiyono** dalam buku "*Memahami Penelitian Kualitatif"* antara lain :

> "Analisis data adalah mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara. Catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisir data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sitesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain" (Sugiyono, 2005:89)

Analisis data dilakukan pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menerapkan konsep dari **Miles and Huberman** (dalam Sugiyono, 2005:89), yang terdiri dari :

a. ***Data Colletion***, merupakan kegiatan pengumpulan data-data yang ada terlebih dahulu.
b. ***Data Reduction***, merupakan kegiatan mereduksi data yang diperoleh setelah dilakukan pengumpulan dengan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membunag data yang tidak diperlukan dan mengorganisasi data.
c. ***Data Display,*** merupakan kegiatan memperlihatkan data yang diperoleh setelah direduksi terlebih dahulu.
d. ***Conclusion Drawing (verification),*** merupakan kegiatan membuat kesimpulan dngan menggambarkan atau memverifikasi data-data yang diperoleh.

1.9 Subjek Penelitian Dan Informan

1.9.1 Subjek Penelitian

Adapun subjek penelitian adalah tempat untuk memperoleh keterangan penelitian, yakni Rumas Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung, dengan sumber keterangan atau informasi yang diperoleh dari divisi Humas dan Protokoler bagian *Customer Service*.

Sebagaimana yang dijelaskan pada metode penelitian bahwa penelitian ini adalah kualitatif, sehingga kuantitas subjek penelitian bukanlah hal yang

utama. Effendy dalam bukunya Penelitian Survey, menyatakan bahwa " Subjek penelitian merupakan bagian terkecil dari suatu lembaga yang dijadikan subjek/sasaran dalam penelitian deskriptif" (Singarimbun dan Effendy, 1989:108). Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin yang berjumlah 7 orang. Dan untuk lebih jelaskan akan dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Subjek Penelitian

NO	NAMA	JABATAN
1.	Tengku Djumala Sari	Ka. Subbag Humas & Protokoler
2.	Nina Herlina	Koordinator Central Operator Telepon
3.	Ekie Adrian S, A.Md	Koordinator Publikasi & Wartawan
4.	Ani Muljani	Koordinator Humas & Protokoler
5.	Sri Isnaeni Djamila	Pelaksana Tata Usaha
6.	Gina Mardalena	*Customer Service*
7.	Robi Somantri	*Customer Service*

Sumber : Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2003

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 narasumber sangat penting, sebagai individu yang sangat penting". Informan merupakan tumpuan pengumpulan data bagi peneliti dalam mengungkap permasalahan penelitian. (HB Sutopo 2002:50)

Dari pendapat yang dikemukan tersebut, dan mengacu pada jumlah total subjek penelitian yang diperoleh, maka teknik penarikan informan yang

dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Dimana *purposive sampling* adalah "Suatu teknik penarikan sampel dengan cara memilih orang-orang tertentu karena dianggap berdasarkan penilaian tertentu mewakili statistik, tingkat signifikansi, dan prosedur pengujian hipotesis" (Rakhmat, 2009:97).

Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang, yakni satu orang Kepala Humas RSUP Hasan Sadikin Bandung dan dua orang Staff bagian *Customer Service*, karena yang paling mengetahui dan dapat memberikan keterangan untuk penelitian ini. Selain itu terdapat *key informan* pada penelitian ini, yang berjumlah dua orang, dimana mereka adalah pengguna jasa *Customer Service* RSUP Hasan Sadikin Bandung dan pernah menggunakan jasa Customer Service berulang - ulang. Adapun keterangan lebih jelas mengenai informan penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Tengku Djumala Sari	Kepala Humas RSUP Hasan Sadikin Bandung
2	Gina Mandalena	Staf *Customer Service*
3	Robi Somantri	Staf *Customer Service*
Jumlah : 3 Orang		

Sumber : Catatan Penelitian,2013

Tabel 1.3
***key informan* Penelitian**

No	Nama	Jabatan
1	Herlina	Pengunjung Pasien rawat inap
2	Adhi Siswandi	Pasien rawat jalan
Jumlah : 2 Orang		

Sumber : Catatan Penelitian,2013

1.10 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.10.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data sebagai syarat penulis tugas akhir ini, penulis memilih RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang beralamat di Jl. Pasteur No. 38 Bandung. Dan dapat dihubungi melalui Telepon (022) 2034953/57, Fax (022) 2032216, atau Sms Hotline 081220050547, serta Email perjan_rshs@yahoo.com.

1.10.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu dilaksanakannya penelitian ini dari bulan Februari – Juli 2013. Rincian penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 1.4
Waktu Penelitian

No.	Uraian	Maret 2013				April 2013				Mei 2013				Juni 2013				Juli 2013				Agustus 2013			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																								
2.	Studi pendahuluan																								
3.	Persetujuan Dosen Pembimbing																								
4.	Bimbingan bab 1																								
5.	Bimbingan bab 2																								
6.	Bimbingan bab 3																								
7.	Penyusunan wawancara penelitian																								
8.	Wawancara penelitian																								
9.	Bimbingan Bab 4																								
10.	Bimbingan bab 5 Penyusunan keseluruhan																								
11.	Penyerahan Bab 1, 2, 3, 4, 5																								
12.	Penyerahan draf tugas akhir																								
13.	Pelaksanaan sidang tugas akhir																								

Sumber : Data Penelitian, 2013

1.11 Sistematika Penelitian

Penulisan penelitian memiliki sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, pertanyaan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, subjek penelitian dan informan, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini, berisikan mengenai teori-teori dan definisi-definisi yang dapat membantu peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Antara lain tinjauan mengenai, tinjauan tentang Hubungan Masyarakat, tinjuan tentang kegiatan eksternal, dan tinjauan tentang *Customer Service*.

BAB III : OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang sejarah instansi tempat dilakukannya penelitian, Divisi Humas, serta menjelaskan tugas pokok dan fungsi, logo instansi dan struktur organisasi.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian yang terdiri dari data nforman, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini, akan terdiri dari kesimpulan dan saran penelitian yang diajukan oleh Peneliti untuk objek penelitian maupun pihak lain yang akan memanfaatkan hasil penelitian ini.