BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia yang merupakan sebagai makhluk sosial selalu membutuhkan manusia lain di dalam hidupnya, selain itu manusia juga membutuhkan informasi untuk kelangsungan hidupnya. Untuk mendapatkan informasi tersebut, kita perlu mencarinya dengan jalan melakukan interaksi atau berkomunikasi. Informasi bisa diperoleh dengan berbicara dengan orang lain secara langsung ataupun dengan melalui media.

Komunikasi merupakan hal yang sering dilakukan oleh manusia, dalam kehidupan sehari-hari komunikasi digunakan untuk berinteraksi antar individu yang satu dengan individu yang lain. Komunikasi dapat dilakukan dimana saja, seperti di rumah, lingkungan sekolah, perusahaan, organisasi dan lainnya. 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. Pentingnya suatu informasi dalam kehidupan kita yaitu informasi merupakan dasar bagi keberhasilan suatu bisnis. Dimana informasi yang dikumpulkan dan / atau dirakit di setiap bisnis adalah sebagai sumber daya berharga sebagai modal atau orang. Informasi dapat meliputi kecenderungan pasar, membeli preferensi dan pelanggan profil. Ini dapat diproses, diringkas, dan dianalisa oleh komputer sebelum digunakan oleh manajer sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.

Seperti telah dibahas sebelumnya, informasi harus akurat, lengkap dan up-untuk-tanggal. [1](ICT-Teacher's Blog, 2011)

Era globalisasi pada masa sekarang ini tidak hanya menuntut pada perkembangan dalam aspek sosial, ekonomi dan budaya saja, melainkan juga terhadap perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Oleh karena itu masyarakat pada umumnya senantiasa dengan mudah untuk memperoleh informasi dari manapun dan kapanpun sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh tiap-tiap individu dari masyarakat tersebut. Baik hubungan secara manusiawi (*human relations*) maupun dalam keadaan krisis organisasi, termasuk pula media yang digunakan humas meliputi tiga komponen, yaitu manajemen organisasi, publik dan humas. Sebagai unsur pendukung perlengkapan teknis, yang digunakan adalah bulletin internal, papan pengumuman, *newsletter*, kunjungan berkala dan tatap muka. Tidak kurang pentingnya hubungan dengan karyawan (*employee relations*) ditempat bekerja sehari-hari.

Salah satu dari unsur pendukung perlengkapan teknis diatas yaitu *newsletter*. *Newsletter* merupakan sarana komunikasi internal yang mempunyai fungsi yang sangat penting yakni sebagai media hubungan komunikasi internal antara perusahaan dengan karyawan, sebagai ajang komunikasi khusus antar karyawan seperti pemberian ucapan selamat kepada karyawan berprestasi, ucapan bela sungkawa kepada karyawan yang mengalami musibah, juga sebagai sarana pelatihan dan pendidikan dalam bidang tulis menulis. (Arsip Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2010)

---

[1]File:http:// www.ICT-Teacher.com/30-04-2011, 00:18

Newsletter juga merupakan salah satu media cetak yang digunakan oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal. Kurangnya perhatian informasi untuk publik internal bisa mengakibatkan adanya perbedaan pendapat, kerangka pemikirian, issue yang tidak menyenangkan, kurangnya pengetahuaan dan perkembangan yang ada di dalam lingkungan suatu perusahaan atau instansi. Oleh karena itu dalam fenomena yang telah terjadi, tentunya peran *newsletter* ini sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung karena itu semua dapat membewa citra yang sangat baik bagi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dikalangan publik internalnya.

Ada beberapa perusahaan atau instituisi yang menggunakan media yaitu media cetak seperti *newsletter* sebagai kekuatan dalam memberikan informasi kepada publiknya yaitu publik internal serta sebagai *partner* untuk mendongkrak kinerja perusahaan dan menjalin hubungan baik dengan publiknya khususnya yaitu publik internal, salah satunya yaitu RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung selalu memberikan informasi-informasi mengenai perusahaannya kepada publik internalnya dengan menggunakan media cetak seperti *newsletter,* agar seluruh bagian yang berada di lingkungan internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung mengetahui informasi yang sedang terjadi dan berkembangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan salah satu rumah sakit pemerintah dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Direktur Jendral Bina Pelayanan Medik dan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Sejalan

dengan berkembangnya teknologi, ekonomi, dan pertumbuhan kelistrikan yang begitu cepat RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna terciptanya keharmonisan dengan berbagai public, baik eksternal maupun internal. Tidak hanya dalam pelayanan, RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berusaha sebaik mungkin untuk menjalin komunikasi dan interaksi yang baik dengan publik ataupun konsumen guna terciptanya citra positif perusahaan. Dengan melalui media yaitu media cetak seperti *newsletter*, RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat memberikan informasi-informasi mengenai perusahaannya kepada publiknya, khususnya yaitu kepada publik internal. Karena citra suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting, karena terciptanya suatu citra merupakan bukti penerimaan serta dukungan dari publik yaitu khususnya publik internal.

Media internal dipergunakan oleh *Public Relations* untuk keperluan publikasi atau sebagai sarana komunikasi yang ditujukan pada publik didalam perusahaan yaitu karyawan. Media internal yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu media cetak *Newsletter*. *Newsletter* digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai sarana komunikasi internal yang mempunyai fungsi sangat penting yakni sebagai media hubungan komunikasi internal antara perusahaan dengan karyawan, sebagai ajang komunikasi khusus antar karyawan seperti pemberian ucapan selamat kepada karyawan berprestasi, ucapan bela sungkawa kepada karyawan yang mengalami musibah, juga sebagai sarana pelatihan dan pendidikan dalam bidang tulis menulis bagi staf Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Dengan demikian struktur

dan cirri-ciri *pers* harus dikuasi oleh para parktisi humas. Perlu pula dipahami bahwa media cetak yang terdiri dari harian/penerbitan pagi dan sore masing-masing mempunyai ciri-cirinya tersendiri seperti waktu penerbitan, cara kerjasamanya dengan redaksi. Oleh karena itu penting dipahami pula sejumlah pedoman siaran *pers* dan prinsip hubungan *pers* yang baik.

Proses dalam pembuatan *newsletter* ini yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internalnya yaitu meliputi pencarian berita atau informasi kepada bagian-bagain yang akan dijadikan sebagai narasumber dalam isi dari *newsletter* tersebut, baik itu dilakukan secara langsung atau tidak langsung yaitu dengan cara melakukan wawancara atau pemberian draf wawancara, peliputan, pencarian artikel dan sebagainya, setelah itu adanya seleksi dimana berita ini layak untuk dibuat atau tidak, yang dilakukan oleh bagian koordinator Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, kemudian dilakukannya proses pengetikan, pengeditan dan pencetakan, setelah itu pengoreksian serta persetujuan yang dilakukan langsung oleh Ka. Subbag Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, dimana sebelum *newsletter* ini benar-benar layak untuk disebarkan kepada publik internal. Agar berita atau informasi yang diberikan bermutu, berkualitas, bermanfaat dan tentunya dapat memberikan image yang positif bagi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Perusahaan atau instituisi (lembaga) yang hidup diera modern seperti sekarang ini, tidak akan bisa *survive* dan berkembang dalam menghadapi persaingan tanpa menggandeng media cetak. Pasalnya, kekuatan sebuah media

diyakini banyak kalangan mampu membangun image postif sebuah perusahaan atau instituisi dan mampu merubah pola pikir publik. Karena hidup dan matinya sebuah perusahaan modern mutlak ditentukan hubungan perusahaan melalui kemampuan seorang *Public Relations* (PR) atau biasa disebut Hubungan Masyarakat (Humas) dalam menjalankan tugasnya menggandeng media sebagai *partner* untuk mendongkrak kinerja perusahaan dan menjalin hubungan baik dengan publiknya.

Keberadaan seorang *Public Relations* saat ini menjadi bagian yang cukup vital bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan setiap perusahaan menginginkan terciptanya *image* dan reputasi yang positif mengenai perusahaan yang bersangkutan dimata para *stakeholder-nya*. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antara pihak perusahaan melalui peran *Public Relations* para *stakeholder-nya*, akan membentuk citra atau image serta reputasi yang positif bagi perusahaan dan juga secara tidak langsung akan memengaruhi eksistensi perusahaan tersebut. Oleh karena itulah, peranan seorang public relations sangat penting didalam usaha mempertahankan eksistensi suatu perusahaan.

Menyadari akan hal tersebut, RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menempati peran *Public Relations* atau yang familiar dikenal dengan kata Humas sebagai sebuah divisi yang berpengaruh untuk keberlangsungan perusahaan dalam membentuk image positif dimata publik perusahaan .

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)

Adapun fungsi dan tugas dari *Public Relations* yaitu untuk menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi, membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik intern maupun ekstern, menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik dengan menyebarkan informasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi serta melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Dengan demikian dijaman seperti sekarang ini sulit bagi setiap manusia untuk hidup menyendiri, karena kebutuhan utama bagi kita sebagai manusia adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya bisa terpenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang lain, dan dengan melalui komunikasi dengan orang lain, kita dapat memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan. Pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu dinamakan dengan komunikasi organisasi. Fokusnya adalah penanganan pesan, yakni menerima, menafsirkan, dan bertindak berdasarkan informasi dalam suatu peristiwa

komunikasi organisasi. Komunikasi dipandang sebagai alat untuk merekayasa atau mengkonstruksi organisasi yang memungkinkan individu (anggota organisasi) beradaptasi dengan lingkungan organisasi. [2] (Romeltea's Blog, 2010)

Adapun pengertian komunikasi organisasi menurut *Goldhaber* dalam *"Komunikasi Organisasi"* karya Arni Muhammad yaitu :

> "Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan, dan ketidakpastian". (Bumi Aksara, 2007)

Itu semua merupakan terjadinya interaksi sesama manusia dan berarti juga terjadinya proses komunikasi. Melalui komunikasi, manusia bisa mengungkapkan berbagai perasaan maupun keinginannya kepada manusia lainnya, tidak hanya itu dengan berkomunikasi kita dapat bertukar informasi atau menginformasikan suatu pesan kepada seseorang. Adapun pengertian komunikasi menurut *Benard Barselon* dan *Garry A. Stainer* dalam bukunya yang berjudul " *Human Behavior* " sebagaimana dikutip oleh Effendy sebagai berikut :

> "Komunikasi merupakan penyampaian informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan lambing-lambang, kata-kata, gambar-gambar, bilangan, grafik dan lain-lain. Kegiatan-kegiatan atau penyampaianlah yang biasanya dinamakan komunikasi". (Effendy, 2002:48)

Maka dari itu Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berfungsi 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

[2] File:http://www.romeltea.com/komunikasi-organisasi-definisi/01-05-2011, 21.04

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 internalnya yaitu dengan menggunakan media cetak *newsletter*.

Penulis juga menjadikan *newsletter* yang dilakukan oleh humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal sebagai bahan dalam menyusun Tugas Akhir. Adapun yang menjadi fokus utama penulis adalah bagaimana Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*, agar seluruh bagian yang berada di lingkungan internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat mengetahui informasi yang sedang terjadi dan berkembangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peniliti tertarik untuk mencoba mengangkat permasalahan tersebut sebagai judul tugas akhir yaitu:

"Bagaimana Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*".

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk memberi arah pada penelitian yang dilakukan, maka disusun beberapa identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
2. Bagaimana Pesan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
3. Bagaimana Media Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
4. Bagaimana Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan kegiatan, pesan, media dan peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*.

2. Untuk mengetahui Pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*.
3. Untuk mengetahui Media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*.
4. Untuk mengetahui Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini berguna sebagai pengembangan ilmu *Public Relations* secara umum dan kegiatan internal *Public Relations* secara khusus.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Pada prinsipnya penelitian merupakan suatu penerapan dari teori menjadi praktek, maka dibawah ini akan diuraikan kegunaan penelitian untuk Aplikasi Teoritis, untuk Akademis atau Perguruan Tinggi dan untuk Perusahaan.

1. Untuk Aplikasi Ilmu

Hasil penelitian ini berguna bagi peneliti sebagai aplikasi keilmuan *Public Relations* secara umum dan kegiatan internal *Public Relations* secara khusus.

2. Untuk Akademis / Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia dan mahasiswa *Public Relations* secara khusus sebagai referensi atau literatul bagi mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian pada kajian yang sama.

3. Untuk Perusahaan

Hasil penelitian ini berguna bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi, perbandingan dan pengetahuan.

1. 5 Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Pemikiran 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.

Pengertian peranan menurut Soerjono Soekanto (2002:243) adalah sebagai berikut : ”Peranan adalah merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaukan hak dan kewajiabnnya sesuai dengan kedudukannya, maka ia melakukan suatu peranan”. (Soekanto, 2002:243)

Konsep tentang peran (*role*) menurut Komarudin (1994;768) dalam buku *"Ensiklopedia Manajemen"* mengungkapkan sebagai berikut :

1. Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen.
2. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status.
3. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok / pranata.
4. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya.
5. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab-akibat.

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

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diambil pengertian bahwa peranan merupakan penilaian sejauh mana fungsi seseorang atau bagian dalam menunjang usaha pencapaian tujuan dalam kegiatan, isi pesan yang disampaikan dan media yang ditetapkan atau ukuran mengenai hubungan dua variabel yang mempunyai hubungan sebab-akibat.

Memberikan informasi adalah 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. Dengan adanya humas maka berbagai kegiatan akan berjalan dengan efektif dan komunikasi dalam kehidupan manusia terasa sangat penting, karena

dengan komunikasi dapat menjembatani segala bentuk ide yang akan disampaikan seseorang. Dalam setiap melakukan komunikasi unsur penting diantaranya adalah pesan, karena pesan disampaikan melalui media yang tepat, bahasa yang di mengerti, kata-kata yang sederhana dan sesuai dengan maksud, serta tujuan pesan itu akan disampaikan dan mudah dicerna oleh komunikan

a. Kegiatan

Pengertian dari kegiatan menurut M. Linggar Anggoro yaitu :

> ”Kegiatan adalah proses pelaksanaan dari suatu program yang bersangkutan dan memiliki tujuan yang pasti, kegiatan tersebut harus dipadukan dalam suatu program kehumasan yang terencana secara rapi dan dilaksanakan berdasarkan anggaran dana yang tersedia dalam kegiatan rutin maupun kegiatan insidentil. Disamping itu juga jelas bahwa untuk mengerjakan semua kegiatan tersebut diperlukan tenaga yang benar-benar berpendidikan, terlatih serta profesional”. (M. Linggar Anggoro, 2008:112)

Sehingga dalam melaksanakan suatu kegiatan perlu ditentukan tujuan dari kegiatan tersebut, rencana kerja, anggaran dana dan waktu kegiatan sehingga kegiatan tersebut dapat berjalan secara efektif.

b. Pesan

Adanya suatu pesan yang disampaikan dalam suatu kegiatan, pesan itu menurut Dedy Mulyana adalah seperangkat symbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. (Mulyana, Deddy,2005:63)

Adapun pesan itu 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. (Siahaan,1991:62).

Selain hal tersebut di atas, pesan juga dapat dilihat dari segi bentuknya. Menurut A.W. Widjaja dan M. Arisyk Wahab terdapat tiga bentuk pesan. (Widjaja & Wahab,1987:61)

c. Media

Media digunakan sebagai alat untuk menyampaikan suatu pesan, media tersebut memiliki pengertian ”suatu alat penghubung media yang berfungsi dalam penyampaian suatu pesan atau yang digunakan sebagai penghubung dalam penyampaian pesan. Media yang digunakan biasanya adalah media cetak dan media elektronik, agar efektifnya suatu penyampaian pesan”.[3] (Tarsih Ekaputra Blog, 2007)

Sedangkan pengertian media menurut Rosady Ruslan adalah: “Sebagai saluran atau sarana komunikasi yang sering dipergunakan oleh

[3] File:http://www.blogtarsihekaputra/media/17-04-2011, 22:03

praktisi Publik Relations untuk menyampaikan pesan kepada publiknya dan sekaligus mampu meningkatkan citra lembaga atau perusahaan". (Ruslan, 1999 : 199)

Adapun pengertian 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)

Unsur-unsur media komunikasi atau media yang digunakan humas, dipahami dalam konteks pemilihan media yang sesuai dengan ciri-ciri dan sifat publik yang dikelola hubungannya oleh suatu organisasi. Jelasnya media komunikasi yang digunakan adalah yang sesuai dengan ciri publik internal dan publik eksternal dari suatu organisasi. Publik internal adalah karyawan, pemegang saham, dan hubungan industrial; sedangkan publik eksternal adalah komunitas sekitar organisasi, konsumen, pemerintahan, media pers.

Baik hubungan secara manusiawi (*human relations*) maupun dalam keadaan krisis organisasi, termasuk pula media yang digunakan humas meliputi tiga komponen, yaitu manajemen organisasi, publik, dan humas. Sebagai unsur pendukung perlengkapan teknis, yang digunakan adalah *newsletter*, buletin internal, papan pengumuman, kunjungan berkala, dan tatap muka.

Untuk melakukan hal itu, anda harus mengetahui sifat media,. Jika tidak, akan sulit untuk mencapai tujuan dan anda hanya akan membuang-buang waktu dan uang. (Greener, 1955:23)

Dengan media dalam suatu perusahaan untuk menciptakan *public*, menentukan *issue*, memberikan kesamaan kerangka pikir dan menyusun perhatian *public*. Dalam hal ini bisa menggunakan komunikasi massa yang dimana pada satu sisi mengandung pengertian suatu proses dimana organisasi media memproduksi dan menyebarkan pesan kepada publik secara luas dan disisi lain merupakan proses dimana pesan tersebut dicari, digunakan dan dikonsumsi oleh *audience*. (William F. Arens, 1999:310)

1.5.2. Kerangka Pemikiran Konseptual

Pada Kerangka Pemikiran Konseptual ini, peneliti akan mengaplikasikan definisi yang diangkat kedalam masalah penilitian. Definisi-definisi yang disajikan pada Kerangka Pemikiran Teoritis diaplikasikan pada masalah penilitian. Berdasarkan kerangka teoritis diatas, maka dalam subbab ini penulis akan memaparkan kerangka konseptual berdasarkan pada teori Peranan.

a. Kegiatan

Seperti apa yang ada didalam RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung khususnya pada bagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang dimana bertugas pada bagian internal dalam memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan kegiatan, profil atau berita-

berita yang terjadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai salah satu bukti dalam melaksanakan kegiatan di bagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Kegiatan itu semua merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dalam pembuatan *newsletter* di bagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, dimana dalam melakukan kegiatan ini yaitu pembuatan *newsletter*, perlu ditentukan dan disusunnya tujuan kegiatan, rencana kerja, anggaran dana dan waktu kegiatan agar suatu kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik dan efektif.

b. Pesan

Selain itu juga pesan yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam pembuatan *newsletter* ini harus mencakup isi pesan, bahasa pesan dan bentuk pesan, yang dimana dapat menjadi suatu informasi yang dapat dimengerti dan dipahami oleh publik serta pesan yang digunakan dalam bentuk yang formal atau tidak formal, itu akan menjadi tanggungjawab dan tugas Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin dalam membuat berita dan menyampaikan pesan melalui *newsletter* tersebut.

c. Media

Tentunya media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu media cetak *Newsletter*. Dimana dalam pembuatan *newsletter* tersebut dapat memberikan manfaat yang baik bagi kemajuan dan perkembangan RSUP Dr. Hasan Sadikin

Bandung, baik itu dilihat dari segi bentuk media, sifat media dan ciri-ciri dari media itu sendiri sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan mengetahui bentuk, sifat dan ciri-ciri dari media tersebut yaitu *newsletter* maka proses pesan yang disampaikan akan sesuai dengan target sasaran dan tentunya tidak akan membuang-buang waktu dan dana yang besar dalam pembuatan *newsletter* ini.

1.6 Pertanyaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diketahui adanya suatu variabel yang diukur sebagai pertanyaan penelitian yaitu dengan menggunakan variable Peranan. Untuk lebih jelasnya pertanyaan penelitian tersebut akan dibahas pada sub bab dibawah ini:

1. Bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
    a. Bagaimana tujuan kegiatan yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
    b. Bagaimana rencana kerja yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?

c. Bagaimana penentuan anggaran dana yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
d. Bagaimana waktu kegiatan yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?

2. Bagaimana pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
   a. Bagaimana isi pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
   b. Bagaimana bahasa pesan yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
   c. Bagaimana bentuk pesan yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
3. Bagaimana media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?

a. Bagaimana sifat media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
b. Bagaimanan bentuk media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?
c. Bagaimana ciri-ciri media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?

4. Bagaimana Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *Newsletter*?

1.7 Subyek dan Informan Penelitian

1.7.1. Subyek Penelitian

Dalam suatu penelitian agar berjalan dengan baik dan efektif dengan data yang akurat, maka peneliti sangat memerlukan subyek penelitian. Menurut Sanapiah Faisal (2000:109) subyek penelitian memiliki pengertian yaitu ”menunjuk pada orang atau individu atau kelompok yang dijadikan unit / satuan (kasus) yang diteliti dan bagian dari yang diamati disebut informan”. (Sanapiah, 2000:109)

Subyek Penelitian pada penelitian ini adalah Public Relations atau Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berjumlah 17 orang.

Untuk lebih jelasnya subyek penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1

Subyek 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.	Yayan Achyani	Staf Operator Central Telepon
12.	Nina Herlina	Staf Operator Central Telepon
13.	N. Solihat	Staf Operator Central Telepon
14.	Agus Supriyatna	Staf Operator Central Telepon
15.	Cece Suherman	Staf Operator Central Telepon
16.	Agustiar	Staf Operator Central Telepon

Sumber: Arsip Subbag Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2011

1.7.2 Informan Penelitian

Untuk lebih jelasnya lagi dalam suatu penelitian dan menjadi akurat, maka peneliti sangat membutuhkan beberapa informan yang bisa dijadikan sumber bagi peneliti, informan tersebut memiliki pengertian

"Seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut". Lazimnya informan atau narasumber penelitian ini ada dalam penelitian yang subjek penelitiannya berupa "kasus" (satu kesatuan unit), antara lain yang berupa lembaga atau organisasi atau institusi (pranata) sosial. Di antara sekian banyak informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*key informan***)**–seorang ataupun beberapa orang, yaitu orang atau orang-orang yang paling banyak menguasai informasi (paling banyak tahu) mengenai objek yang sedang diteliti tersebut.[4] (Tatang M. Amirin's Blog, 2009)

Peneliti mengambil informan khusus dibagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sdaikin Bandung yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2

Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN
1.	Dra. Ani Muljani	Koordinator Humas & Protokoler
2.	Fitri Laila Hadiyani, S.Sos	Staf Humas & Protokoler

Sumber: Penelitian Tahun 2011

Informan dalam penelitian ini adalah bagian dari Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berjumlah 2 orang. Informan yang diambil menurut bagian yang menangani kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, khusunya merupakan sumber bagi peneliti dan merupakan sumber yang mengetahui, mengatur,

[4] File:http:// tatangmanguny'sblog.htm/SUBJEK penelitian, responden penelitian, dan informan (narasumber) penelitian/01-05-2011, 22:46

menangani dan mengkoordinir seluruh kegiatan dan aktivitas yang ada di bagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan tentunya sangat berpengaruh dalam pembuatan *newsletter* ini karena 2 orang informan ini merupakan bagian yang mengkoordinir, mengecek ulang, mengedit bahasa, mengkoreksi dan memberikan persetujuan dalam kegiatan pembuatan *newsletter* ini di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.8 Metode Penelitian

Pada pendekatan penelitian yang digunakan yaitu Pendekatan Penelitian Kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan yaitu Metode Penelitian Deskriptif.

Menurut *Straus and Corbin* (1997), seperti yang dikutip oleh Basrowi dan Sukidin (2002:11) bahwa ”Penelitian Kualitatif (*Qualitative Research*) merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistika atau cara kuantifikasi lainnya”. (Basrowi dan Suksidin, 2002:11)

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang utuh, k*omprehensif* dan *holistic*. (Bugdon, 1982:22)

Menurut Rakhmat dalam bukunya ”Metode Komunikasi” mengemukakan bahwa Penelitian Deskriptif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang melukiskan masalah yang ada.
2. Mendefinisikan masalah atau mememeriksa kondisi praktek-praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan atau evaluasi.
4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama pada masa yang akan datang. (Rakhmat, 1977:24)

Sementara itu definisi dari Metode Penelitian Deskriptif yaitu ”suatu metode penelitian yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat”. (Rakhmat, 2002:22)

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif yaitu hanya menggambarkan fenomena yang terjadi dari objek yang diteliti, dalam hal ini adalah Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik Pengumpulan Data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1.9.1 Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan lisan kepada subjek penelitian, baik dilakukan melalui tatap muka atau wawancara telepon. (Ruslan, 2003:306)

Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan suatu data atau informasi secara langsung tentang masalah yang dibahas yaitu berupa keterangan langsung yang didapat dari Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung maupun objek yang diteliti.

1.9.2 Observasi

Menurut Karl Weick (dikutip dari Seltiz, Wrightsnan, dan Cook 1976:253) mendefinisikan observasi yaitu " pemilihan, pengubahan, pencacatan, dan pengkodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ.* Sesuai dengan tujuan-tujuan empiris ". (Weick, 1976:253)

Observasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diamati. Tujuan obervasi ini adalah untuk mencatat dan mengumpulkan data-data dan fakta yang dapat dijadikan untuk bahan dalam menyusun tugas akhir. Metode ini dilakukan dengan cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis

mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Dimana pada observasi ini langsung mengamati, melihat, dan memahami bentuk *newsletter* yang digunakan oleh humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang dijadikan sebagai media dalam memberikan informasi kepada publik internalnya.

1.9.3 Studi Pustaka

Studi Kepustakaan adalah memanfaatkan buku, modul penyelenggaraan Guntingan Berita RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan sumber bacaan lain untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian sehingga data-data yang tercantum dalam penulisan lebih bersifat akurat dan dapat dipertanggungjawabkan**.**

Studi pustaka memiliki pengertian yaitu : ” Pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan dan jasa informasi dari literature lainnya yang tersedia”. (Singarimbun, 1987:79)

Teknik yang digunakan dengan melalui teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok pikiran yang terdapat dalam literatur atau terbitan khusus yang ada relevansinya dengan masalah yang akan diteliti.

1.9.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah pemberian atau pengumpulan bukti-bukti dan dokumen penting yang disimpan sebagai bentuk pembuktian nyata atau

kebutuhan pribadi dan perusahaan. (Menurut Kamus Bahasa Indonesia Modern oleh Muhammad Ali, 2009)

Teknik yang digunakan dengan cara memfoto objek yang diteliti dalam setiap aktifitas yang dilakukan oleh peniliti, sehingga masalah yang diteliti memiliki suatu bukti atau dokumen yang nyata.

1.9.5*Internet Searching*

Teknik dengan menggunakan media teknologi jaringan internet sebagai bahan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data yaitu dengan melakukan penelusuran data online.

Internet Searching memiliki pengertian yaitu " Suatu pencarian data melalui *website* guna melengkapi data penelitian yang saling terhubung ke seleuruh dunia dan merupakan sumber daya informasi *suatu database* atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan lengkap". (Lani Sidharta, 1996:10)

1.10 Teknik Analisis Data

Teknik Analisa Data yang digunakan yaitu dengan cara data yang telah dikumpulkan selanjutnya diperiksa (*editing*), guna untuk memastikan kesempurnaan dari setiap instrumen pengolahan data. Setelah data diperiksa, kemudian data tersebut diberi kode (*coding*) pada setiap data yang terkumpul disetiap instrumen dan diolah untuk melihat hasilnya, kemudian data tersebut dianalisa dan diberi penjelasan dihubungkan dengan teori-teori yang relavan.

Untuk lebih jelasnya, setelah data yang diperlukan untuk penelitian, selanjutnya data tersebut akan diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Penyeleksian data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data.
2. Klasifikasi data, yakni proses penelitian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar dari catatan tertulis laporan/penelitian, membuat ringkasan, penggolongan kategori jawaban dan kualifikasi jawaban responden/informan atau penelitian.
3. Analisis data, yakni penyusunan penyajian kategori jawaban informan atau kecenderungan informan diserta analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses awal dalam pengolahan data.
4. Proses akhir analisis penelitian dan pembahasan yang didasarkan pada rujukan berbagai teori yang digunakan dimana di dalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian atau ketidaksesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan.[5] (Blogspot Tutorial, 2010)

[5] File:http:// wordskripsi.blogspot.com/19-05-2011, 23:04

1.11 Lokasi dan Waktu

1.11.1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, Jl. Pasteur No. 38 Bandung 40161 Jawa Barat, Indonesia.

Phone : (022) 2034953, 2034954, 2034955

Fax : (022) 2032216, 2032533

E-mail : perjan_rshs@yahoo.com, dirum@rshs-bandung.co.id, humas@rshs.or.id

Sms Hotline : 081220050547

1.11.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian tersebut dilakukan selama 5 bulan, terhitung dari bulan Maret 2011 s.d Juli 2011. Untuk lebih rinci, Waktu Penelitian dapat dilihat pada schedule berikut:

Tabel 1.3

Schedule Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		2011				2011				2011				2011				2011			
1	Pengajuan Judul	■																			
2	Membicarakan Judul					■															
3	Acc Judul						■														
4	Persetujuan Pemimbing							■													
5	Pengajuan Surat Penelitian									■											
6	Bimbingan Bab I											■									
7	Penyerahan Draf Bab I												■								
8	Penyerahan Draf Bab II														■						
9	Penyerahan Draf Bab III															■					
10	Penyeragan Draf Bab IV																	■			
11	Penyerahab Draf Bab V																		■		
12	Penyusunan Skripsi																			■	
13	Sidang																				■

Sumber : Penelitian Tahun 2011

1.12 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab awal dari keseluruhan yang berisikan antara lain :

Latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, kerangka konseptual, metode penelitian dan teknik pengumpulan data, tekni analisis data, populasi dan sampel, lokasi dan waktu penelitian dan sistematiak penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti mencoba untuk meninjau permasalahan dari aspek teoritis dalam mengkaji mengenai tinjauan komunikasi melalui : Tinjauan Komunikasi Organisasi, Tinajuan *Public Relations* dan Peranan seorang *Public Relations*.

BAB III : OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini memberikan gambaran tentang objek yang diteliti yaitu Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung, mengenai sejarah RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, visi dan misi, logo dan arti logo, struktur organisasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung secara keseluruhan dan *job description*.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti menggambarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan cara wawancara dan studi kepustakaan serta informasi-informasi dari literatur lain.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada akhir bab ini, peneliti mencoba menarik kesimpulan dari penelitian ysng telah dilakukan, serta mencoba memberikan masukan atau saran bagi mahasiswa, maupun pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.