BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan pemabahasan 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.

Untuk itu yang menjadi informan hanya karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berada pada bidang Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung saja, yang dilaksanakan pada tanggal 01 Juli 2011 di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Karena Program RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu program kerja dari bagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berjumlah dua orang.

4.1 DESKRIPSI IDENTITAS INFORMAN

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

Soekamto mengemukakan bahwa kelompok social 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.

4.1.1 Ibu Dra. Ani Mulyani

Informan pertama yang bernama lengkap Dra. Ani Mulyani telah bekerja selama 17 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 dan Protokoler 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.

4.1.2 Ibu Fitri Laila Hadiyani, S.Sos.

Informan kedua yang bernama lengkap Fitri Laila Hadiyani, S.Sos. ini telah bekerja selama 1 tahun di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terhitung sejak tahun 2010. Informan beragama Islam, berstatus belum menikah dan telah mencapai usia 25 tahun. Pada saat ini, informan menjabat sebagai Staf Humas & Protokoler Humas RSUP Dr.hasan Sadikin Bandung dan merupakan sebagai orang yang membuat, menyusun dan mengatur *Newsletter*. Informan merupakan lulusan Sarjana Ilmu Komuniasi Humas dari UIN. 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.

4.2 DESKRIPSI HASIL PENELTIAN

4.2.1 Kegiatan Yang Dilakukan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Hasil penelitian yang didapat oleh penulis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung khususnya pada bagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Adapun yang akan dibahas dari kegiatan yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu Tujuan Kegiatan, Rencana Kerja, Penentuan Anggaran Dana dan Waktu Kegiatan, yang diuraikan sebagai berikut.

4.2.1.1 Tujuan Kegiatan Yang Dilakukan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawncara yang dilakukan, diketahui bahwa tujuan dari kegiatan yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu:

1. Untuk memberikan informasi kepada publik internal mengenai informasi yang harus disampaikan. (Pusat Informasi)

   Sebagai contoh pihak Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung selalu memberikan informasi mengenai seputar kesehatan yaitu seperti tips-tips, informasi bahayanya merokok, informasi akreditasi rumah sakit dan lain-lain, atau berita tentang seputar karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung baik itu berita untuk penghargaan atau berita duka cita.

2. Menumbuhkan *sense of belonging* pegawai terhadap RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

   Yaitu dengan memberikan informasi atau berita yang faktual dengan bukti yang nyata, tidak merugikan karyawan serta menerima aspirasi atau masukan dari

para pegawai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung agar terciptanya timbal balik yang baik, kepercayaan dan menjaga hubungan baik antara humas dengan para pegawai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

3. Menampung aspirasi para pegawai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

   Yaitu dengan selalu membuka pintu untuk para pegawai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang akan memberikan saran, keluhan, masukan, informasi atau ide yang baru dalam pembuatan *newsletter* ini sehingga apa yang menjadi keinginan atau aspirasi pegawai bisa tersalurkan dan terwujudkan.

4. Sebagai media komunikasi top manajemen ke bawah dan begitu juga sebaliknya.

   Yaitu sebagai media untuk menerima dan menyampaikan pesan atau informasi dari pihak Humas ke para pegawai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung begitu juga sebaliknya guna untuk menjalin dan menjaga hubungan baik.

Gordon B Davis mengatakan bahwa : " Informasi adalah data yang telah diproses kedalam suatu bentuk yang mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu atau mendatang". (Effendi, 1989 : 177-178)

Maka dari itu, informasi sangat penting dan dibutuhkan oleh publik khusunya yaitu publik internal di RSUP Dr. Hasan Sadikin untuk membantu publik dalam menentukan sikap yang harus dilakukan, informasi sudah menjadi kebutuhan manusia, sehingga penanam informasi sangat dominan dalam kehidupan manusia karena tanpa informasi manusia tidak akan berkembang.

4.2.1.2 Rencana Kerja Yang Dilakukan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa Rencana kerja yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu terbagi menjadi beberapa tahapan diantaranya :

1. Merencanakan materi *newsletter*.

   Membuat dan menyususn materi-materi apa saja yang akan disampaikan atau diinformasikan pada saat ini.

2. Menentukan *Headline*.

   Mentukan judul berita dari *newsletter* tersebut, membutuhkan pertimbangan agar judul bisa sesuai dengan isi pesan yang disampaikan.

3. Membuat jadwal atau *schedule* wawancara dengan narasumber tertentu.

   Bertujuan agar proses wawancara bisa berjalan dengan baik, dengan membuat jadwal atau janji terlebih dahulu dengan narasumber sebelum akan melakukan wawancara sehingga pihak dari narasumber merasa memiliki waktu yang kosong untuk melakukan wawancara tersebut.

4. Liputan atau wawancara dengan narasumber tersebut.

   Melakukan liputan sekaligus wawancara dengan narasumber terkait.

5. Pembuatan naskah.

6. *Editing* dan *layout*.

   Pembuatan tata letak *newsletter* agar sesuai dengan isi pesan yang disampaikan serta mengedit, mengkoreksi dan mengecek berita-berita yang layak untuk disampaikan.

7. Acc / Persetujuan.

   Persetujuan dari pihak Ka. Subbag Humas & Protokoler dan Bagian Evaluasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

8. Pencetakan.

9. *Distributing*.

   Dibagikan secara langsung (*door to door*) kepada setiap unit kerja yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Dengan melalui tahapan tersebut maka segala susunan rencana kerja yang akan dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam pembuatan *newsletter* ini akan berjalan dengan baik dan efektif karena ada rencana kerja yang dibuat khusus dan teratur agar semuanya bisa terkoordinir dengan baik.

4.2.1.3 Penentuan Anggaran Dana Yang Dilakukan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa Penentuan anggaran dana yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu Anggaran dana untuk penerbitan *newsletter* yang diberikan dari pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang kemudian dikelola oleh bagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah untuk satu bulan, dua kali terbit yaitu sekitar Rp. 1.100.000,- (satu edisi). Sehingga jika dua edisi maka anggaran dana yang dibutuhkan dalam pembuatan newsletter ini yaitu sekitar Rp. 2.200.000,-.

4.2.1.4 Waktu Kegiatan Yang Dilakukan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa Waktu kegiatan yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu untuk waktu penerbitan *newsletter* itu sendiri yaitu dalam waktu satu bulan yaitu dua kali jadi dua minggu sekali newsletter ini dimuat lalu disebarluaskan ke publik internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Sedangkan untuk waktu dan proses kerja dalam pencarian informasi dalam pembuatan *newsletter* ini yaitu setiap hari para staf Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin melakukan kegiatan tersebut sehingga memiliki bahan atau data untuk berita yang akan dimuat di *newsletter* tersebut.

4.2.2 Pesan Yang Disampaikan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Hasli 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 *newsletter* dalam memberikan informasi

kepada publik internal yaitu yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan bernilai jurnalistik untuk ditujukan / dipublikasikan kepada publik khususnya publik internal 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 melalui suatu media cetak yaitu *newsletter*. Adapun yang akan dibahas dari pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu Isi Pesan, Bahasa Pesan dan Bentuk Pesan, yang diuraikan sebagai berikut.

4.2.2.1 Isi pesan Yang Disampaikan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa Isi pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu pesan yang disampaikan secara singkat dan faktual, bersifat informatif dan dapat dimengerti oleh publik internal 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 *newsletter* ini sangat beragam yaitu diantaranya :

1. *Headline*, informasi yang terkini seperti acara-acara yang berlangsung di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
2. Profil pegawai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung baik profil bagian/bidang/instalasi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
3. Tips kesehatan atau tips lainnya.
4. Informasi pegawai teladan (*Staf of the Month*)
5. Humor dan lain-lain.

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

4.2.2.2 Bahasa Pesan Yang Digunakan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa bahasa pesan yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* 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, baik terhadap publik maupun media tersebut. 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 internal 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 Yang Digunakan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa bentuk pesan yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu terdapat tiga bentuk pesan diantarantanya :

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 satu kolom berita di *newsletter* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang menginformasikan mengenai "Akreditasi RS Pendidikan Berjalan Lancar", itu merupakan salah satu contoh berita yang hanya memberikan suatu informasi saja agar para publik internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bisa mengetahui kegiatan yang terjadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2. Persuasif

Yaitu 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 seperti terdapat satu kolom berita di *newsletter* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang menginformasikan mengenai "Singkirkan Roko Selamatkan Generasi Muda", itu merupakan salah satu contoh berita yang bisa mempengaruhi, merubah sikap dan membujuk para publik internal

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 terdapat satu kolom berita di *newsletter* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang menginformasikan mengenai "Hindari Wabah Campak dengan Imunisasi", itu merupakan salah satu contoh berita yang bisa memberikan manfaat dan nilai yang positif bagi para publik internal atau pegawai 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 Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

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 internalnya yaitu dengan menggunakan media cetak *newsletter*.

Adapun yang akan dibahas dari media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal

melalui *newsletter* 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 Yang Digunakan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa sifat media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal melalui *newsletter* yaitu :

1. Media cetak *newsletter* 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 *newsletter*, namun setelah informasi diserbarlusakan di publik internal 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 *newsletter* tidak mengenal sekat-sekat sosial, semuanya saling bertukaran, semuanya saling memberi dan menerima informasi hingga level tertentu sehingga publik

internal 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 *newsletter* akan bisa menjangkau dan dijangkau oleh siapapun, di manapun, kapanpun selama berada di lingkungan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Artinya, semua pihak, terutama korporat mempunyai kesempatan yang amat luas untuk berkampanye tentang semua hal, terutama produk/layanannya, tanpa dibatasi jarak, jam tayang, format informasi, batasan usia publik, waktu dan sebagainya

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 *newsletter* akan dicerna dan diterima oleh publik internal 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 *newsletter* akan dianggap dan direspon secara pasif, tidak ada timbal balik bahkan komentar dari setiap publik yaitu publik internal 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 Yang Digunakan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa bentuk media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, tentunya berbentuk media cetak yaitu *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. Selain itu juga, dengan

bentuknya yang cukup lebar dan besar, memiliki 2 halaman, bisa membuat banyak peluang dalam pembuatan informasi atau berita yang akan disampaikan melalui *newsletter* ini. Serta tampilannya yang lebih menarik dan dana anggarannya pun tidak terlalu tinggi namun lebih bisa memuaskan para publik internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sehingga alasan ini jugalah yang membuat pihak Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung lebih memilih bentuk media cetak *newsletter* sebagai sarana dan alat untuk memberikan informasi kepada publik internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

4.2.3.3 Ciri-Ciri Media Yang Digunakan Oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter*.

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

1. Memiliki nama "*Newsletter* RSHS" (Name Plate)

   Ini yang membedakan *newsletter* dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan *newsletter* yang lainnya.

2. Kolom salam redaksi disebelah kiri atas.

   Disetiap penerbitan *newsletter* selalu ada salam redaksi disebelah kiri atas *newsletter*.

3. Terdiri dari 2 lembar (4 Halaman)
4. Memiliki ukuran yang cukup besar dan lebar.
5. Tentunya selalu memuat berita atau informasi mengenai kesehatan, profil dan kegiatan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung serta berita seputar karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

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

Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter* Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sangat baik dengan senantiasa berusaha untuk menentukan kegiatan, pesan dan media yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Dimana dalam menentukan kegiatan harus memiliki tujuan dari kegiatan tersebut, menyususun rencana kerja, penentuan anggaran dana dan waktu kegiatan agar kegiatan tersebut bisa berjalan dengan baik dan efektif. Dan pesan yang disampaikan harus terdapat isi pesan, bahasa pesan dan bentuk pesan, dimana pesan dan informasi harus jelas, tidak simpang siur yang berarti tidak ada kejelesan berita yang dibuat oleh pihak humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, maka disinilah akan terjadi interaksi antara Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan dan khalayak publik. Seorang *Public Relations* harus mampu memberikan informasi dan pesan-pesan yang baik, berguna, jelas dan kongkrit dengan menggunakan bahasa formal dan bahasa indonesia yang baik dan benar

selain itu juga harus mampu menciptakan, menjalin dan membina hubungan baik dengan publik khusunya yaitu publik internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Serta media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung harus mengetahui sifat, bentuk dan ciri-ciri media tersebut agar bisa mencapai tujuan yang diinginkan dan tidak membuang-buang waktu serta dana anggaran.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter* yaitu :

1. Sebagai media informasi yang informatif.
2. Sebagai penyambung silaturahmi antar masyarakat atau publik internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
3. Sebagai media untuk menerima dan penyampaian pesan kepada publik internal dan menjamin komunikasi dari atasan ke bawahan begitu sebaliknya.

4.3 Pembahasan

Pada tahun 1974, bagian Humas RSHS 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 & Protokoler 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. Hal tersebut sesuai dengan tugas humas perusahaan yang dikemukakan oleh Colin dalam bukunya "*Public Relations* Pedoman Praktik Untuk *Public Relations*" edisi Indonesia, yaitu :

1. Mengevaluasi kekuatan dan kelemahan perusahaan, baik perusahaan sendiri atau pesaing, selain itu juga mengevaluasi ancaman dan peluang yang ada
2. Memberikan nasihat kepada pihak manajemen di semua tingkatan terutama mengenai perkembangan perusahaan
3. Menjadi ahli depositor itu harus mengetahui semua aspek komunikasi perusahaan, baik internal maupun eksternal dengan cara mempertahankan para ahli di perusahaan.
4. Membuat kontak dengan para pengambil keputusan ekstern yang penting, selain itu mengontak pula para pencetus ide dan sumber informasi yang lain.

5. Memastikan arus informasi yang efektif.
6. Membentuk komisi riset.
7. Mengefaluasi masalah dan aktivitas *Public Relations* sehingga dapat memberikan laporan yang teratur kepada pihak manajemen.
8. Merencanakan dan mengatur kegiatan delegasi perusahaan. Misalnya,pameran pertemuan dan lain sebagainya.
9. Membantu bagian lain dengan membantu menganalisis masalah yang terjadi.
10. Memastikan seluruh organisasi dan tidak melakukan suatu tindakan yang dapat mencemari nama baik organisasi

    (Coulson, 1996; 18)

Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Internal Melalui *Newsletter* Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sangat baik dengan senantiasa berusaha untuk menentukan kegiatan, pesan dan media yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. 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.

Kegiatan *Public Relations*/Hubungan Masyarakat dilakukan dengan tujuan menciptakan opini publik yang saling menguntungkan dan image publik yang positif. Secara umum adalah untuk menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra/image yang baik dari organisasi kepada publik yang disesuaikan dengan

kondisi-kondisi publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra itu mengalami kemunduran. Sasaran dari kegiatan Hubungan Masyarakat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung pada saat ini adalah publik internal. Hal ini sejalan dengan definisi 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)

Secara umum kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung telah berjalan sesuai dengan apa yang menjadi program dan sasaran yang ingin dicapai dimana kegiatan yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi melalui *newsletter* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki Tujuan kegiatan yaitu untuk memberikan informasi kepada publik internal, menumbuhkan *sense of being* pegawai terhadap RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, menampung aspirasi para pegawai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan sebagai media top manajemen ke bawah dan begitu sebaliknya.

Rencana kerja dengan melalui tahapan-tahapan seperti merencanakan materi *newsletter*, menentukan *headline*, membuat jadwal wawancara dengan narasumber, peliputan dan wawancara, pembuatan naskah, *editing* dan *layout*, persetujuaan, pencetakan serta pendistribusian, agar dalam membuat susunan rencana kerja yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam pembuatan *newsletter* ini akan berjalan dengan baik dan efektif.

Penentuan anggaran dana diberikan dari pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang kemudian dikelola oleh bagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, dimana untuk satu bulan dengan dua edisi maka anggaran dana yang dibutuhkan dalam pembuatan *newsletter* ini yaitu sekitar Rp. 2.200.000,-.

Serta waktu kegiatan penerbitan *newsletter* dalam waktu satu bulan yaitu dua minggu sekali, sedangkan untuk waktu proses kerja dalam pencarian informasinya dilakukan setiap hari jam kerja.

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 *newsletter* 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

[7] File:http://www.ariesblog.com/pengertiandanperanankomunikasi/04-07-2011, 00.04

internal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, karena isi pesan harus bisa memberikan informasi yang berguna dan bermanfaat bagi publik internal 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 internal serta tentunya sesuai dengan target sasaran.

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)

Untuk itu dalam pembuatan *newsletter* ini harus mengetahui sifat, bentuk dan cirri-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 internal 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.

Dengan 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:

1. Komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas.
2. Keterbukaan dan konsistensi terhadap langkah-langkah yang diambil untuk memperoleh keyakinan orang lain.
3. Langkah-langkah yang fair untuk mendapatkan hubungan timbal balik dan *goodwill*.
4. Komunikasi dua arah yang terus menerus untuk mencegah keterasingan dan untuk membangun hubungan.
5. 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.