BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tidak pernah terbayangkan oleh Dede Amung Sunarya suami dari Lina Marwati pasangan yang akan menantikan kelahiran anaknya kedunia ini, pada tahun 2010 bulan September bayi yang selama ini dikandung oleh istrinya selama sembilan bulan terlahir secara normal dan kembar identik berjenis kelamin laki-laki namun sangat disayangkan bayi ini terlahir dengan kelainan yaitu kembar siam dempet perut. Bayi kembar pasangan Dede Amung Sunarya dan Lina Marwati pasien dari kabupaten Bandung Barat.“Wanda dan Wandi” adalah nama yang diberikan kedua orang tuanya merupakan bayi kembar yang terlahir dengan kondisi badan yang menempel pada bagian dada dan perut. Bayi tersebut masing-masing memiliki organ tubuh yang lengkap, namun berdasarkan *CT Scan* ada organ yang menyatu yakni diafrgama, usus halus dan hati. Penyebab bayi menjadi kembar siam ini dikarenakan adanya keterlambatan pemisahan saat di dalam kandungan.

Proses kelahiran bayi kembar siam ini ditangani oleh bidan desa disekitar rumahnya dan langsung dirujuk ke RSHS bandung untuk mendapatkan perawatan yang intensif. Anak pertama dari pasangan Dede Amung Sunarya 21 tahun dan Lina Marwati 20 tahun, warga kampung cijagra RT 13/05 Desa Ciroyom Kabupaten Bandung Barat ini mendapatkan pembiayaan perawatan dari Jamkes RSHS dan kartu keluarga miskin (Gakin). Keluarga pasien bayi kembar siam

dempet perut (Wanda dan Wandi), yang akan dioprasi untuk melakukan pemisahan dengan menggunakan dana tanggung jawab sosial RSHS Bandung karena keluarga bayi tersebut tidak termasuk dalam program pemerintah seperti Jamkesmas, Jamkesda atau Bawaku (bantuan Wali Kota).

Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan Rumah Sakit Pemerintah di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI, Rumah Sakit Tipe A, Rumah Sakit Pendidikan Utama, Rujukan Puncak untuk Propinsi Jawa Barat, Pusat Unggulan Nasional dalam Bidang Kedokteran Nuklir serta satu-satunya Pusat Pendidikan Spesialis Kedokteran Nuklir di Indonesia. Sebagai Rumah Sakit Umum Pusat rujukan seJawa Barat khususnya bagi masyarakat yang kurang mampu Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) dituntut Memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik (prima) disertai kompetensi dalam disiplin ilmu yang melandasinya, agar mampu berkembang dan bertahan dari waktu ke waktu.

Semakin banyaknya masyarakat miskin yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang baik, Dari waktu ke waktu RSHS selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan terutama bagi masyarakat miskin yang termasuk kedalam program kesehatan pemerintahan. Berusaha memberikan pelayanan kesehatan dengan sangat baik dan peduli terhadap masyarakat miskin.

Dengan demikian RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menjadikan “Wanda dan Wandi” ke dalam program *Corporate Social Responsibility* seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa keluarga “Wanda dan Wandi” tidak dapat menggunakan

jaminan kesehatan dari pemerintah khususnya jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) sehingga biaya perawatan hingga biaya oprasi pemisahan tidak bisa ditanggulangi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau Provinsi. Pada awalnya pembiayaan perawatan selama menunggu proses oprasi masih didominasi oleh sumbagan pemerintah dan sukarelawan yang mendonasikan dananya melalui program RSHS yaitu "rekening kadeudeh Mandiri" namun donasi yang dapatkan dari rekening itu tidak sepenuhnya dipergunakan oleh pasien "Wanda dan Wandi" tapi sebagian donasi tersebut oleh RSHS disalurkan juga untuk pasien yang kurang mampu yang membutuhkan biaya lebih untuk pengobatanya. Seiring berjalanya waktu pembiayaan perawatan wanda dan wandi secara keseluruhan ditanggung oleh RSHS Bandung menggunakan dana tanggung jawab sosial.

Operasi pemisahan bayi dempet perut "Wanda dan Wandi" diperkirakan menyedot biaya miliaran rupiah dikarenakan memerlukan alat-alat khusus. Sehingga kementrian kesehatan bertindak untuk membantu menyediakan alat dan RSHS pun mendatangkan tim khusus kedokteran dari Rumah Sakit Sutomo Surabaya. Meski mendapatkan sedikit bantuan dari luar namun perawatan sebelum operasi dilaksanakan biaya untuk perawatan ditanggung oleh RSHS karena operasi akan dilakukan apabila bayi kembar siam ini sudah berumur 1 tahun. Pada tanggal 19 Maret 2012 wanda dan wandi menjalankan operasi pemisahan dibagain perut yang ditangani oleh tim dokter dari berbagai spesialis pasalnya operasi pemisahan tersebut diperlukan persiapan dan mental agar mampu menjalankan pemisahan sesuai dengan harapan.Setelah menjalani rangakai operasi dan perawatan selama 19 bulan di Rumah Sakit Hasan Sadikin, Bandung,

Jawa Barat, akhirnya Wanda dan Wandi diperbolehkan pulan meskipun masih harus menjalani kontrol untuk mendeteksi kondisi bayi lebih dini untuk mencegah penyakit lainya.

Berhubungan dengan RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung yang memiliki program *Corporate Social Responsibility*, sebagai bentuk tanggung jawab mereka terhadap sosial dan kemanusiaan terhadap pasien yang kurang mampu. Kesadaran tentang pentingnya mengimplementasikan *Corporate Social Responsibilyti* ini menjadi tren pada era globalisasi ini. Maka diharapkan tugas-tugas dan tujuan-tujuan dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terlaksana dengan baik sesuai dengan harapan. Keinginan sebuah organisasi untuk mempunyai citra yang baik pada publik sasaran berawal dari pengertian yang tepat mengenai citra sebagai stimulus adanya pengelolaan upaya yang perlu dilaksanakan. Ketepatan pengertian citra agar organisasi dapat menetapkan upaya dalam mewujudkan objek dan ,mendorong prioritas yang akan dilaksanakan.

Pasien Wanda dan Wandi merupakan bayi kembar siam yang ketujuh yang pernah masuk RSHS namun untuk melakukan operasi Wanda dan Wandi merupakan pasien yang pertama kali dioperasi, karena pasien sebelumnya tidak layak untuk menjalani operasi pemisahan. Berhasilnya operasi yang dilakukan oleh Tim Dokter RSHS merupakan kebanggan karena menunjukan perencanaan dan observasi yang matang yang dilakukan oleh RSHS untuk mengoptimalkan pelayanan yang prima tidak terkecuali untuk masyarakat yang kurang mampu.Khususnya untuk mengimplementasikan program Wanda dan Wandi

sebagai *Corporate Social Responsibility* untuk meningkatkan citra perusahaan dikalangan *stakeholder*/ pasien.

Akibat pelayanan yang kurang memuaskan terhadap masyarakat dapat mengakibatkan sesuatu hal yang berdampak buruk terhadap perusahaan/lembaga/intansi. Sehingga setiap kegiatan atau produk yang dihasilkan suatu lembaga atau organisasi akan mendapat kesulitan untuk digunakan atau diterima khalayak apabila *image* negatif dari publik ke organisasi. Maka dari itu RSHS selalu berusaha mewujudkan pelayan yang PRIMA (Propesional. Respek, Interegritas, Manusiawi dan Amanah) agar apa yang diharapkan sesuai dengan tujuan awal yaitu menjadi Rumah Sakit Indonesia kelas dunia yang unggul dalam Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian.

Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang sudah melembaga (*state of being*) dan mempunyai 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 di sesuaikan dengan kondisi-kondisi publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra itu mengalami kemunduran dengan program-program yang sudah terencana. Humas tidak dapat mendasarkan program kerjanya hanya pada dugaan atau perkiraan saja karena dapat menyebabkan humas kehilangan arah dan program humas dapat mengalami kegagalan maka dari itu pelaksanaan program diupayakan untuk dapat berlangsung berkesinambungan diantara satu program dengan program lainya.

Humas yang berperan sebagai komunikator dalam menjebatani perusahaan/ lembaga/ intansi dengan aspirasi publik dan *stakeholder* organisasi. Akhirnya akan tercipta suatu hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara lembaga dengan publiknya. Kenyataan hampir semua organisais pemerintah dan swasta tidak terlepas dari humas. Apalagi dikehidupan bisnis keterkaitan humas dan *marketing* sangat erat. Humas sebenarnya hanya menekankan pada *image building* (pembentukan citra) sedangkan *marketing* hanya dititik beratkan pada pemasaran produk.

Berbagai upaya dilakukan untuk mendapatkan efek yang positif dari masyarakat. Hal tersebut tentu harus ditandai dengan berbagai upaya yang dilakukan humas dapat mendukung tujuan tersebut seperti: memberikan informasi yang lengkap serta benar dan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui pengembangan kemampuan sumber daya manusia, produk baru yang inovatif, komitmen pegawai dan pengelola perubahan melalui kerjasama dengan dengan berbagai komponen organisasi. Untuk itu perusahaan/lembaga/intansi dituntut agar semakin jeli dan inovatif didalam menetapkan strategi komunikasi dan menyusun rencana pelaksanaan program organisasi agar dapat bertahan (*survive*) bahkan dapat tumbuh dan berkembang dengan berbagai upaya untuk pencapaian tujuan tersebut, peranan komunikasi sangat diperlukan didalam menentukan strategi.

Kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi semakin berkembang dan dalam pemenuhan kebutuhan informasi semakin kritis.Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi maka untuk menyampaikan melalui

komunikasi banyak yang dipakai alat teknologi seperti halnya dalam memanfaatkan media cetak maupun elektronik. Dalam hal ini komunikasi memegang peranan penting agar tujuan dari suatu organisasi atau lembaga dapat tercapai sesuai sasaran yang diharapkan. Perubahan publik atau masyarakat itu ditunjang oleh perkembangan teknologi komunikasi seperti media online (*internet*), karena dengan kondisi yang tidak baik di publik akan menjadi sumber berita yang penting bagi pers dan media yang akan meliput, sehingga citra yang kurang baik akan berdampak bagi kinerja perusahaan/lembaga/intansiMelihat situasi dan kondisi publik atau masyarakat maka kehadiran humas semakin dibutuhkan.

Strategi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif maka Humas diharapkan mempunyai strategi untuk menghadapi segala sesuatu yang terjadi pada lembaga atau organisasi humas secara transparan tetapi tidak membuat lembaga terpojok karena informasi ini sangat dibutuhkan oleh khalayak.Dalam pencapaian sebuah tujuan perusahaan dibutuhkan juga seorang humas. Demi terciptanya hubungan yang baik dengan internal maupun eksternal. humas merupakan bagian terpenting dalam hubungan komunikasi. Hubungan antara pentingnya pelaksanaan program tersebut, humas merupakan pihak yang paling memahami mengenai publik dari suatu perusahaan/lembaga/intansi. Karena humas bekerja melingkupi ruang publik tersebut, kegiatan humas berkaitan erat dengan pihak pihak tersebut. Dalam program humas, baik itu jangka panjang maupun jangka pendek, harus selalu dengan rencana yang sempurna, agar menjadi efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Citra adalah kesan bagaimana pihak lain memandang terhadap sesuatu yang dilihat. Pemahaman dari informasi yang lengkap akan menghasilkan citra yang sempurna, sedangkan informasi yang kurang lengkap akan menghasilkan citra yang kurang sempurna. Hal ini merupakan hal yang perlu dikaji ulang melalui suatu strategi dengan menyampaika informasi yang lengkap dan tepat pada sasaran masyarakat yang tepat pula sehingga hasilnya akan mendapatkan citra yang positif.

Citra merupakan tujuan pokok sebuah perusahaan/lembaga/intansi. Terciptanya citra organisasi yang baik dimata khalayak atau publiknya akan banyak menguntungkan. Citra perusahaan berarti presepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Presepsi ini didasarkan pada apa yang masyarakat ketahui atau mengenai perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu perusahaan yang sama belum tentu memiliki citra yang sama pula dihadapan orang. Citra perusahaan menjadi suatu pegangan bagi konsumen dalam mengambil keputusan penting

Dengan adanya penyesuaian karakteristik publik sasaran dengan kegiatan yang dilakukan, maka diharapkan tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan mudah, atau paling tidak dengan tidak menemui hambatan yang terlalu berarti yang dapat menganggu pelaksanaan kegiatan tersebut secara keseluruhan. Hal ini akan menjadi perhatian bagi humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Citra merupakan tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi suatu perusahaan/lembaga/instansi.

Dengan kata lain, tujuan dan tugas dari RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung itu sendiri antara lain adalah memberikan pemahaman dan pengertian yang lebih positif dan mendalam terhadap masyarakat luas mengenai kegiatan *Corporate Social Responsibility*, dapat terlaksana dengan baik. Dimana kemudian masyarakat luas memiliki pemahaman yang lebih baik dan positif mengenai program "Wanda dan Wandi" tersebut sehingga tidak mendapat stigma yang buruk dimata masyarakat luas pada umumnya dan menjadikan citra RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung menjadi lebih baik di hadapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakangpada konteks penelitian , maka ditetapkan fokus dari penelitian ini adalah "BAGAIMANA STRATEGI RSUP DR.HASAN SADIKIN BANDUNG DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN MELALUI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)* Wanda Wandi"

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pertanyaan penelitian yang terdapat pada rumusan masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Perencanaan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Hasan Sadikin Bandung dalam meningkatkan citra melalui kegiatan *Corporatee Social Responsibility* "Wanda dan Wandi". Bagaimana Manajemen Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Hasan Sadikin Bandung dalam meningkatkan citra melalui kegiatan *Corporatee Social Responsibility* "Wanda dan Wandi".

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untukmenegtahui Strategi Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Hasan Sadikin Bandung dalam meningkatkan citra melalui kegiatan *Corporatee Social Responsibility* "Wanda dan Wandi"

1.3.2 Tujuan Peneliti

Berdasarkan identifikasi masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Perencanaan yang dilakukan humas Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Hasan Sadikin Bandung dalam meningkatkan citra melalui kegiatan *Corporate Social Responsibility* "Wanda dan Wandi".
2. Untuk mengetahuiManajemen Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Hasan Sadikin Bandung dalam meningkatkan citra melalui kegiatan *Corporate Social Responsibility* "Wanda dan Wandi".

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi dan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan dibidang kehumasan mengenai kegiatan humas dalam meningkatkan citra

perusahaanya. Selain itu, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan literature bagi mahasiswa lainya pada penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. **Kegunaan bagi peneliti**

   Penelitian ini diharapkan menjadi suatu pembelajaran dan pengetauhan baru dan dapat membuat peneliti lebih memahami kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Humas secara lebih mendalam, khususnya tentang kegiatan *Corporate Social Responsibility* serta dapat menambah pengalaman bagi peneliti mengenai profesi Humas dalam suatu perusahaan.

2. **Kegunaan bagi Akademik**

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan tentang kegiatan *Corporate Social Responsibility* bagi universitas khususnya program studi *Publik Relations*

3. **Kegunaan bagi RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung**

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, informasi, referensi dan evaluasi tentang kegiatan *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan oleh Humas beserta staf RSHS Bandung yang terlibat dalam meningkatkan citra perusahaanya.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Dalam memahami masalah yang akan diteliti diperlukan penyusunan teori dan konsep khususnya mengenai strategi sesuai perumusan yang jelas. Organisasi yang baik adalah yang memiliki tujuan (*goal*) yang jelas dan mempunyai visi-misi yang disepakati oleh para pendirinya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut dibutuhkan cara untuk mencapainya yang lazim disebut sebagai strategi.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan. Dalam pencapaian tujuan tersebut bukan berarti bahwa strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan bagaimana tatacara oprasionalnya. (Effendy, 2006 : 32)

Demikian halnya dengan strategi yang akan diteliti yang mana merupakan paduan rencana *(planning)* dengan proses manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Pencapaian tujuan dari strategi yaitu: untuk meningkatkan citra RSUP Dr.Hasan Sadikin tersebut maka strategi *Public Relations* harus dapat menunjukan bagaimana oprasionalnya secara taktis yang akan dilakukan, dalam perkataan lain dilakukan pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu sesuai dengan dari situasi dan kondisi. Dalam strategi komunikasi agar tercapai tujuanya maka dilakukan berbagai upaya seperti halnya dalam melakukan apapun.

Seperti halnya dengan strategi dalam bidang apapun, strategi *Public Relations* harus didukung oleh teori, karena teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman sudah diuji kebenaranya.

Berdasarkan dengan pendapat *Delozer*, bahwa strategi diartikan sebagai sesuatu yang didistribusikan dengan melalui bisnis untuk memenuhi suatu akhir dari tujuan suatu perusahaan.

Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi maka untuk menyampaikan melalui komunikasi banyak yang dipakai alat teknologi seperti halnya dalam memanfaatkan media cetak maupun elektronik.Dalam hal ini komunikasi memegang peranan penting agar tujuan dari suatu organisasi atau lembaga dapat tercapai sesuai sasaran yang diharapkan.Untuk mencapai tujuan dalam melakukan strategi public relations maka perencanaan harus optimal dan manajemen pelaksanaanya pun harus diperhatikan.

1. Menyebarkan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif dan instruktif secara sistematik kepada sasaran untuk memperoleh hasil optimal.
2. Menjembatani "*cultural gap*" akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioprasionalkanya media massa yang begitu ampuh yang jika dibiarkan akanmerusak nilai-nilai budaya.

RSUP Dr.Hasan Sadikin (RSHS) memanfaatkan media baik cetak maupun elektronik untuk meningkatkan citra perusahaan.Meskipun biaya yang dikeluarkan tidak sedikit, pemberitaan media mengenai RSHS memberikan banyak manfaat mengingat media mempunyai daya jangkau

yang tidak terbatas, bersifat serempak, menarik dan interaktif.Secara internal dan eksternal jaringan kerjasama yang telah dilakukan RSHS terus dibagun, sehingga tujuan yang telah ditetapkan bias tercapai sesuai dengan haparan dan perencanaan.

Dengan berpolakan formula *Lasswell*, komunikasi didefinisikan sebagai "proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui suatu media yang menimbulkan efek". (Effendy, 1991 : 68)

Dari definisi tersebut bahwa untuk meningkatkan citra perusahaan, diperlukan strategi komunikasi yang baik.Perubahan dari *image* masyarakat terhadap lembaga merupakan hal yang berdampak luas, baik dari dalam (*internal*) maupun dari luar (*eksternal*).Hal ini melalui komunikasi yang dilakukan perusahaan dalam pemahaman dan kontribusi menggunakan strategi komunikasi yang tepat, karena public merupakan penentu dari nilai suatu citra perusahaan. Strategi komunikasi tidak terlepas dari perencanaan dan proses komunikasi. Didalam perencanaan melalui proses komunikasi terdapat serangkaian tahapan yang melibatkan komponen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, media, dan komunikasi efek.

1. Perencanaan (*Planning*)

   Perencanaan merupakan suatu proses berkesinambungan dan selalu memerlukan peninjauan agar tindakan yang kan diambil sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Sejumlah prinsip yang harus diperhatikan dalam perencanaan program antara lain: sifat, waktu,dan lingkungan. Perencanaan juga harus memperhatikan situasi didalam maupun diluar

perusahaan, serta pihak-pihak yang terlibat dalam perencanaan tersebut.

2. Manajemen (*Management*)

   Manajemen adalah konteks strategi, mempunyai peran untuk membantu perusahaan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan dalam lingkungan usaha.denganpenggunaan berbagai sumber dayakomunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.5.2 Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual ini.Akan mengaplikasikan teori yang digunakan sebagai landasan penelitian dengan keadaan yang ada di lapangan.tahap-tahap proses oprasional strategi menurut Effendy.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan. Dalam pencapaian tujuan tersebut bukan berarti bahwa strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan bagaimana tatacara oprasionalnya. (Effendy, 2006 : 32)

1. Dari segi Perencanaan (*Planning*)

   Tahap pertama penelitian ini peneliti akan menggambarkan strategi komunikasi melalui tahapan-tahapan perencanaan yang meliputi perencanaan pesan, perencanaan kegiatan, dan perencanaan media yang akan dilakukan oleh humas RSHS dalam meningkatkan citra

perusahaan melalui program *Corporate Social Responsibility* "Wanda Wandi" Perencanaan ini perlu dipikirkan dengan matang, karena perencanaan merupakan salah satu penentu berhasil tidaknya tujuan dari program yang akan didilaksanakan.

2. Dari segi Manajemen (*Management*)

   Pada tahap manajemen peneliti akan meninjau lebih jauh proses pengontrolan (pengawasan dan pengarahan) dalam program *Corporate Social Responsibility* "Wanda Wandi" untuk meningkatkan citra RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung. Agar program yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan awal yaitu membentuk citra positif.

RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung yang bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi humas, karena merupakan salah satu komponen yang siap untuk mendukung setiap kegiatan yang kan dilaksanakan. Sesuai dengan fungsinya Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam meningkatkan citra sudah menjalankan tugasnya dengan baik.

1.6 Pertanyaan Penelitian

Sebelum mengadakan wawancara kepada informan untuk mendapatkan data sesuai dengan fokus penelitian maka peneliti membuat pertanyaan untuk mencapai tujuan dari permasalahan yang akan ditanyakan. Adapun yang menjadi pertanyaan peneliti dalam mendapatkan data dari sumber (*informan*)

Pertanyan untuk Ka.Subbag Humas & Protokoler (informan kunci)

1. Bagaimana peninjauan dalam proses perencanaan yang dilakukan RSUP Dr.hasan sadikin Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan melalui program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi" ?
2. Bagaimana tahapan perencanaan dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi"?
3. Mengapa RSHS memilih "Wanda dan Wandi" ?
4. Apakah pasien lain yang tidak termasuk dalam program kesehatam pemerintahan mendapatkan perawatan seperti halnya "Wanda dan Wandi"?
5. Apakah RSHS membentuktim khusus untuk menangani kasus "Wanda dan Wandi"?
6. Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi"?
7. Bagaimana hasil perencanaan *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi"?
8. Bagaimana harapan RSHS dalam meningkatkan tanggung jawab sosial terhadap pasien kurang mampu?

9. Apa harapan RSHS terhadap program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi"?
10. Bagaimana penentuan anggaran dalam perencanaan program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi"?
11. Apakah program "Wanda Wandi" mendapatkan bantuan dari luar atau pemerintah?
12. Menggunakan dana apa dalam pelaksanaan program "Wanda Wandi"?

Pertanyaan untuk staf Humas bagian Informasi & Protokoler (informan kunci)

1. Bagaimana tujuan dari rencana *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi"?
2. Sejauhmana perencanaan media yang dilakukan oleh humas RSHS dalam rangka meningkatkan citra perusahaan ?
3. Bagaimana peran media saat ini dengan adanya pemberitaan tentang "Wanda Wandi" terhadap citra RSHS?
4. Media apa saja yang dipergunakan Humas RSHS baik untuk *internal* maupun *eksternal* untuk memberikan informasi tentang program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi"?
5. Bagaimana hubungan kerjasama yang dilakukan humas dengan media?
6. Bagaimana perencanaan isi pesan dalam program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi" dalam meningkatkan citra?
7. Bagaimana strategi dalam menyampaikan pesan terhadap sasaran dalam meningkatkan citra agar dapat dipahami oleh publik sasaran?

8. Siapakah yang menjadi sasaran komunikasi dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility*“Wanda Wandi”?
9. Bagaimana perencanaan kegiatan dalam program *Corporate Social Responsibility*“Wanda Wandi” dalam meningkatkan citra?
10. Apakah kegiatan perencanaan yang dilakukan humas dapat meningkatkan citra?

Pertanyaan untuk pasien (informan pendukung)

1. Apakah anada mengetahui program *Corporate Social Responsibility*“Wanda Wandi”?
2. Bagaimana presepsi anda terhadap program *Corporate Social Responsibility*“Wanda Wandi”?
3. Apa harapan anda terhadap RSHS dalam meningkatkan tanggung jawab sosial terhadap pasien tidak mampu ?

1.7 subyek dan informan

1.7.1 Subyek penelitian

Menurut 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).

Subjek dalam penelitian ini adalah RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung tempat memperoleh keterangan penelitian dengan sumber informasi yang diperoleh dari Divisi Humas RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung.

1.7.2 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 peneliti. HB Sutopo (2002:50)

Dari pendapat yang dikemukakan tersebut, dan mengacu pada jumlah total subjek penelitian yang diperoleh, maka teknik penarikan informan yang dilakukan dealam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Dimana *purposive sampling* adalah “suatu teknik penarikan sample dengan cara memilih orang-orang tertentu karena dianggap berdasarkan penilaian teretentu mewakili statistik, tingkat signifikansi, dan prosedur pengujian hipotesis” (Rakhmat,2009 : 97)

Informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang, karena yang paling mengetahui tentang program *Corporate Social Responsibility*“Wanda Wandi”.Diantara sekian banyak informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*key informan*) seseorang atau beberapa orang, yaitu orang atau orang-orang yang paling banyak menguasai informasi (paling banyak mengetahui) mengenai objek yang sedang diteliti.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table sebagai berikut

Tabel 1.1

Tabel Informan

No	Nama	Jabatan
1	Dr. Tengku Djumala Sari	Ka. Subbag Humas & Protokoler
2	Fitri Laila H., S.Sos	Staf Humas bagian Informasi & Protokoler

Sumber : Catatan peneliti pada saat penelitian 2013

1.7.3 Informan Pendukung

Informan pendukung dibutuhkan karena untuk melengkapi informasi yang akan diteliti. Di dalam penelitian ini informan pendukung yang dipilih oleh peneliti adalah Pasien (*stakeholder*) dimana informasi yang didapat diharapkan akan melengkapi data tambahan dalam penelitian ini.

Tabel 1.2

Tabel Informan

No	Nama	Keterangan
1	Witri Widianur	Pengunjung RSHS

Sumber : Catatan peneliti pada saat penelitian 2013

1.8 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yang memaparkan secara detail hasil penelusuran mengenai tema yang diteliti. Penelitian deskriftif kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh serta mendalam berdasarkan situasi dari pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* "Wanda Wandi" dalam meningkatkan citra RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung.

Menurut definisi penelitian kualitatif menurut Boglan dan Taylor menjelaskan bahwa :

> "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 menafsirkan dan menuturkan data yang ada kemudian di analisis. Definisi deskriptif analisis menurut Jalaludin Rakhmat dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Komunikasi 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 di bahas. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi" (Rakhmat, 2009:24)

Kegiatan penelitian yang dilakukan oleh siapapun, hendaknya memiliki sifat yang konsisten dengan judul dan perumusan masalah yang ada. Kesimpulan yang didapat dari suatu kegiatan penelitian, hendaknya kembali mengacu pada judul dan permasalahan dan penelitian yang telah di rumuskan

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Bungin (2007:107), metode pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan analisa data adalah wawancara secara mendalam, observasi partisipan, bahan dokumenter, serta metode-metode baru seperti metide bahan visual dan metode penelusuran bahan internet.

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam mengadakan penelitian ini maka peneliti membutuhkan data, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

a) Wawancara mendalam (*Depth interview*)

   Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka (*face to face*), dengan tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama (Bungin, 2007 :108)

b) Studi *Litelatur*

   Data yang diperoleh dari pencatatan dokumen berupa cuplikan, kutipan, gambar atau pengalan dari catatan organisasi. Klinis atau program-program; momerandum atau korespondensi; terbitan dan laporan resmi; buku harian pribadi, album; dan jawaban yang terbuka terhadap kuisioner dan survey (Suyanto dan Sutinah,2006:186)

c) Studi Pustaka

Merupakan pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan,jasa informasi dan literature lainya yang tersedia. (Singarimbun,1987:7)

d) Observasi

Teknik ini adalah teknik utama yang dilakukan peneliti deskriptif. Observasi berusaha menjelaskan, memeriksa dan memerinci gejala yang telah diamati langsung dari lapangan (Rakhmat,2003:84). Dalam kegiatan mengadakan observasi, peneliti sebagai instrument yang terlibat langsung dalam kegiatan humas dengan melakukan pekerjaan misalnya terlibat langsung dalam kegiatan konferensi pers kepada media. Berbagai ungkapan yang terlontar dari informan baik secara sengaja maupun tidak sengaja dalam percakapan sehari-hari juga termasuk dari kenyataan yang bisa di observasi.

1.10 Teknik Analisa Data

Analisa data kualitatif merupakan bentuk analisis yang tidak menggunakan matematik, statistic dan ekonomi ataupun bentuk-bentuk lainya. Analisa data yang dilakukan terbatas pada teknik pengelolaan datanya yang kemudian peneliti melakukan uraian dan penafsiran

Menurut Bogdan dan Biklen (Moleong,2006:248) mengemukakan bahwa:

> "Analisi Data Kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskanya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang di dapat diceritakan kepada orang lain."

Dari penjelasan diatas peneliti memahami bahwa Analisa data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, pencatatan dokumentasi dan studi pustaka hasil temuan peneliti.Dari seluruh data penelitian dilakukan berdasarkan fokus penelitian bahwa fokus penelitian ini berpusat pada beberapa hal yaitu : Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan citra melalui program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi", perencanaan dan manajemen dalam melaksanakan program *Corporate Social Responsibility*"Wanda Wandi".

1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.11.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di bagian Humas & Protokoler Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Hasan Sadikin yang berlokasi Jl Pasteur No.38 Bandung.

1.11.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dibutuhkan dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan guna melengkapi Tugas Akhir terhitung 5 bulan lamanya sejak bulan Maret 2013 hingga bulan Juli 2013.

Tabel 1.4

Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		2013				2013				2013				2013				2013			
1	Pengajuan Judul																				
2	Membicarakan Judul																				
3	ACC Judul																				
4	Persetujuan Pembimbing																				
5	Pengajuan Surat Penelitian																				
6	Bimbingan Bab I																				
7	Penyerahan Draf BAB I																				
8	Penyerahan Draf BAB II																				
9	Penyerahan Draf BAB III																				
10	Penyerahan Draf BAB IV																				
11	Penyerahan Draf BAB V																				
12	Penyusunan Tugas Akhir																				
13	Sidang																				

Sumber : Catatan peneliti pada saat penelitian 201

1.12 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan : Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Pertanyaan Penelitian, Subjek Penelitian dan Informan, Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, Lokasi dan Wakti Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka : Berisikan mengenai Tinjauan *Public Relations*, Definisi, Fungsi, Tujuan, Tinjauan Strategi, Tinjauan Strategi Public Relations, Tinjauan Citra, Tinjauan *Corporate Social Responsibility.*

BAB III Objek Penelitian : Bab ini menjelaskan Sejarah Perusahaan, Moto Perusahaan, Visi & Misi Perusahaan, Nilai-nilai Perusahaan, Tujuan Perusahaan, Sejarah Humas, Logo Perusahaan, Fungsi Humas, Tujuan Humas dan *Job Descriptions.*

BAB IV Penelitian dan Pembahasan: Pada bab ini merupakan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran data yang didalamnya mengelompokan data yang diperoleh dari wawancara. Dan analisis data, pada bagian ini mengelola data dengan menggunakan alat ukur dan teori-teorinya, serta membahas seluruh hasil penelitian.

BAB V Kesimpulan : terdiri dari kesimpulan berupa hasil penelitian maupun jawaban atas identifikasi yang telah ditentukan diawal dan juga saran yang ditunjukan pada dua pihak yaitu pihak yang memanfaatkan penelitian dan kepada peneliti.