

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Publikasi merupakan salah satu tugas dari seorang praktisi humas. Publikasi adalah kegiatan dimana seorang humas menyebar luaskan informasi perusahaan atau lembaga kepada publik agar publik mendapatkan informasi yang tepat mengenai perusahaan dan tujuan perusahaan dapat tercapai melalui kegiatan publikasi. Publikasi yang dikemas dengan menarik dan dapat tersampaikan dengan baik sehingga membuat publik mengetahui informasi, kebijakan, dan program yang diadakan oleh sebuah perusahaan maupun lembaga diperkirakan akan meraih efek yang positif, dengan begitu akan mengurangi *missed communication* antara perusahaan dengan publik dan target perusahaan dapat tercapai.

Ardianto (2013 : 261) menegaskan bahwa salah satu tugas dan fungsi seorang praktisi humas adalah melakukan kegiatan publikasi, yaitu menyebar luaskan informasi mengenai kegiatan atau kebijakan perusahaan maupun organisasi yang harus diketahui oleh publik melalui berbagai media. Publikasi dilakukan untuk memudahkan masyarakat mendapat informasi mengenai hal yang berkaitan dengan perusahaan atau organisasi dan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat.

Media yang digunakan dalam penyebaran informasi sangat berpengaruh dalam tercapainya tujuan publikasi, media merupakan alat

yang membantu publik mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam era globalisasi. Media yang umum di gunakan oleh praktisi humas dalam penyebaran informasi kepada publik berupa media online, media cetak, dan media digital seperti radio dan televisi.

(Novianti, Rahmat, Zubair, Agung, Jurnal Aplikasi IPTEKS untuk Masyarakat, Vol. 3 No.1 Mei 2014) menjelaskan bahwa media merupakan alat dalam penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, media memiliki peranan penting dalam berkomunikasi termasuk dalam publikasi. Media yang digunakan dalam publikasi terus berkembang seiring dengan meningkatnya kemajuan teknologi dan pendidikan.

Pengelolaan yang baik dalam menyampaikan suatu pesan tentang suatu objek akan menghasilkan efek yang positif dimata publik, apabila penyampaian pesan itu menggunakan kemasan yang tepat dan efektif. Kegiatan yang di lakukan oleh seorang Praktisi humas dalam publikasi, tidak terjadi begitu saja melainkan melalui beberapa proses operasional untuk memaksimalkan hasil dari publikasi tersebut.

(Tanjung, Mandalia, Jurnal Manajemen, Vol. 2 No. 2 Agustus 2015: 2299) menjelaskan bahwa dalam hal pengelolaan operasional yang baik proses yang di lakukan humas suatu perusahaan adalah dengan beberapa tahapan yang sering disebut dengan proses operasional humas atau *four steps Public Relations* yaitu *fact finding, planning, communicating, evaluating*.

Rumah Sakit Haji Jakarta yang terletak di Jl. Raya Pondok Gede Jakarta Timur ini merupakan rumah sakit hibah dari pemerintah Arab Saudi untuk mengenang tragedi terowongan mina pada tahun 1990 akan tetapi saat ini telah di pegang oleh Kementerian Agama RI, kendatipun namanya adalah Rumah Sakit Haji akan tetapi rumah sakit ini melayani pasien umum dengan berbagai penyakit selayaknya rumah sakit pada umumnya.

Rumah Sakit Haji Jakarta (RSHJ) berusaha menjadikan rumah sakit berstatus BLU (Badan Layanan Umum) untuk dapat menjadi Rumah Sakit berstandar BLU rumah sakit harus memiliki keistimewaan tersendiri yang berbeda dengan rumah sakit lainnya. RSHJ meresmikan layanan khusus Jemaah haji dan umroh yaitu Pusat Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan *Umrah* (P2TKHU) pada tahun 2017 yaitu pelayanan kesehatan dan kebutuhan ibadah haji dan umroh yang di khususkan untuk jemaah Indonesia yang akan melaksanakan ibadah haji dan umroh ke tanah suci.

P2TKHU memadukan berbagai pelayanan terintegrasi dan komprehensif baik sisi medis, keagamaan, dan perangkat lainnya juga menyediakan produk kebutuhan ibadah haji yang telah dipatenkan untuk kebutuhan Jemaah haji seperti cek kesehatan calon Jemaah haji, vaksinasi, travel haji, dan produk2 kebutuhan jemaah haji selama melakukan ibadah haji.

Program P2TKHU di khususkan untuk para Jemaah haji dan umrah yang ingin memeriksakan kesehatan sebelum berangkat ke tanah suci tidak

hanya dapat memeriksa kesehatan oleh dokter ahli program ini pula menyediakan travel haji dan umrah untuk memudahkan keberangkatan dan terpercaya di tengah banyaknya persoalan travel haji yang menipu jemaah haji di kalangan masyarakat.

Berdasarkan data yang di tulis dalam sebuah artikel *republika.co.id* yang terbit pada Desember 2017 bahwa:

“Soft launching pusat pelayanan terpadu haji dan umrah RS Haji Jakarta memadukan berbagai pelayanan terintegrasi dan komprehensif baik sisi medis,keagamaan, dan perangkat lainnya selain layanan, pusat pelayanan juga menyediakan produk yang telah dipatenkan untuk kebutuhan jamaah haji dan umrah. Produk ini diantaranya jam kesehatan haji dan umrah SHL i-MED - Direktur Rumah Sakit Haji Jakarta Dr. Syarief Hasan Lutfie-”

Pusat Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan *umrah* (P2TKHU) tentu tidak terlepas dari kegiatan publikasi yang di lakukan oleh humas Rumah Sakit Haji Jakarta agar publik mengetahui program baru yang diadakan oleh Rumah Sakit Haji Jakarta dan apa saja keunggulan-keunggulan dari P2TKHU tersebut agar dapat membuat publik tertarik.

Berdasarkan data yang peneliti temukan di lapangan melalui survey, publikasi humas terhadap program baru Rumah Sakit ini cukup baik. Humas melakukan publikasinya melalui *website* resmi Rumah Sakit Haji Jakarta yaitu [www.rshaji-jakarta.com](http://www.rshaji-jakarta.com), melalui media sosial dan artikel di media elektronik, mengadakan workshop dan tabligh akbar tentang pusat pelayanan terpadu kesehatan haji dan *umrah* Rumah Sakit

Haji Jakarta pada saat launching program dan melalui media cetak seperti brosur, leaflet, dan banner.

Berdasarkan data pra observasi yang penulis dapatkan di lapangan melalui wawancara dengan pihak P2TKHU RS Haji Jakarta sejak didirikannya program pusat pelayanan terpadu kesehatan haji dan umrah pada tahun 2017, Jemaah haji yang menggunakan jasa program pusat pelayanan terpadu kesehatan haji dan umrah Rumah Sakit Haji Jakarta terus bertambah sekitar 50 % nya dari tahun 2017-2018. Ini membuktikan bahwa kegiatan publikasi penting untuk menginformasikan serta meningkatkan kepercayaan publik kepada Rumah Sakit Haji Jakarta khususnya Jemaah haji Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas peneliti memilih Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai subjek penelitian di karenakan usaha RS Haji Jakarta dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Haji Jakarta melalui kegiatan publikasi yang baik dan efektif mengenai program pusat pelayanan terpadu kesehatan haji dan umrah. Rumah Sakit Haji terbukti terus berinovasi memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat salah satunya dengan meresmikannya program pelayanan khusus Jemaah haji dan umrah.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif karena peneliti ingin menggambarkan dan menjelaskan kondisi yang terjadi di lapangan

bagaimana cara praktisi *Public Relations* Rumah Sakit Haji Jakarta dalam meningkatkan dan mengelola citra melalui kegiatan publikasi program tersebut.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah di paparkan dalam latar belakang di atas dan berdasarkan aspek kehumasan, maka peneliti mengambil fokus penelitian untuk membatasi wilayah penelitian yaitu Proses Kegiatan Publikasi Program Pusat Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian, maka pertanyaan penelitian meliputi:

1. Bagaimana proses *Defining Public Relations Problem* pada kegiatan Publikasi Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh di Rumah Sakit Haji Jakarta?
2. Bagaimana proses *Planning and Programming* pada kegiatan Publikasi Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh di Rumah Sakit Haji Jakarta?
3. Bagaimana *Taking Action and Communicating* pada kegiatan Publikasi Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh di Rumah Sakit Haji Jakarta?

4. Bagaimana proses *Evaluating* pada kegiatan Publikasi Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh di Rumah Sakit Haji Jakarta?

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

1. Untuk mengetahui proses *Defining Public Relations Problem* pada kegiatan Publikasi Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh di Rumah Sakit Haji Jakarta
2. Untuk mengetahui proses perumusan *Planning and Programming* pada kegiatan Publikasi Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh di Rumah Sakit Haji Jakarta
3. Untuk mengetahui *Taking Action and Communicating* pada kegiatan Publikasi Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh di Rumah Sakit Haji Jakarta.
4. Untuk mengetahui proses *Evaluating* pada kegiatan Publikasi Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh di Rumah Sakit Haji Jakarta.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi yang di dasarkan pada studi deskriptif serta dapat menggambarkan tentang strategi PR dalam meningkatkan citra di sebuah perusahaan. Adanya penelitian ini untuk lebih mengetahui perkembangan perusahaan yang melakukan strategi tertentu untuk meningkatkan citra positif dimata publik

### 1) **Kegunaan Penelitian bagi Institusi Pendidikan**

Memberikan kontribusi, pengertian, dan pemahaman kepada mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung memperkaya pemahaman mengenai kehumasan khususnya strategi yang dilakukan praktisi humas untuk meningkatkan citra positif perusahaan dimata publik sehingga mendapatkan keuntungan baik bagi perusahaan maupun bagi masyarakat.

### 2) **Kegunaan Penelitian bagi Mahasiswa**

Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung khususnya mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi di harapkan dapat memahami, mengenal serta menerapkan secara aplikatif teori dan konsep *Public Relations* yang berfokus pada Citra

### 3) **Kegunaan Penelitian Bagi Penulis**

Penulis mendapatkan pengalaman sehingga dapat menganalisis penelitian ini dengan memperhatikan kesesuaian antara teori dan praktik serta penerapan tentang strategi PR dalam meningkatkan citra positif di lapangan.

## 1.5.2 **Kegunaan Praktis**

### 1) **Kegunaan Penelitian bagi Lembaga**

Penerapan dari strategi *Public Relations* dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Haji Jakarta diharapkan dapat memberikan penjelasan dan



kesadaran akan pentingnya memiliki strategi untuk meningkatkan citra yang positif bagi rumah sakit dan juga meningkatkan reputasi rumah sakit di mata publik.

## **2) Kegunaan Penelitian bagi Karyawan dan Pimpinan**

Memahami bagaimana strategi untuk meningkatkan citra Rumah Sakit Haji Jakarta berjalan lancar dan dapat terus mengevaluasi strategi sehingga dapat meningkatkan dan memelihara citra positif rumah sakit di mata publik.

## **3) Kegunaan Penelitian bagi Pembaca**

Memberikan pengetahuan kepada pembaca tentang bagaimana strategi dalam meningkatkan citra baik bagi organisasi maupun lembaga. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan pengetahuan bagi pembaca bagaimana sebuah perusahaan meningkatkan citra positif di mata publiknya dan memperoleh kepercayaan dari publik.

### **1.6 Landasan Pemikiran**

Landasan pemikiran penelitian ini terdiri dari dua, yaitu penelitian terdahulu dan landasan konseptual

#### **1.6.1 Penelitian Terdahulu**

Peneliti mengawali dari menelaah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan serta relevansi dengan penelitian yang akan di lakukan sehingga peneliti mendapatkan rujukan pendukung,

pelengkap,serta pembanding yang memadai sehingga penelitian ini lebih kaya dan dapat memperkuat kajian pustaka berupa penelitian yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai objek-objek tertentu, sehingga meskipun terdapat persamaan maupun perbedaan adalah suatu hal yang wajar dan dapat di sinergikan untuk saling melengkapi.

**Pertama,** penelitian yang dilakukan oleh Imron, mahasiswa Universitas Mulawarman (Jurnal tahun 2014) penelitian ini berjudul Strategi Publikasi Sarung Samarinda Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Kominfo Kota Samarinda. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa : bahwa pesan yang disampaikan oleh Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Kominfo Kota Samarinda mengenai sarung samarinda disasarkan kepada semua masyarakat atau kalangan. Dengan isi pesan yang dimuat adalah berupa informasi yang memperkenalkan dan mengajak masyarakat turut melestariakan sarung samarinda. Strategi media massa yang dilakukan saat ini adalah dengan memanfaatkan beberapa media massa lokal, seperti televisi, radio dan surat kabar.

**Kedua,** penelitian yang dilakukan oleh Ni Kadek Sumiarti dan Putu Setyarini, mahasiswa STMIK STIKOM Bali (Jurnal tahun 2015) penelitian ini berjudul Perancangan Media Publikasi Kesenian Tari Bali Berbasis WEB. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa :

menghasilkan sebuah dokumen perancangan yang baik untuk membangun media publikasi kesenian tari Bali berbasis web. Pendekatan rekayasa perangkat lunak yang digunakan dalam perancangan ini adalah terstruktur dan tools yang digunakan adalah Data Flow Diagram. dan Entity Relationship Diagram.

**Ketiga**, penelitian yang dilakukan oleh Syarianah (Jurnal tahun 2015) penelitian ini berjudul Peran Peneliti Balai Penelitian dan Pengembangan Budidaya Air Payau dalam Publikasi Karya Tulis Ilmiah. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: kontribusi karya tulis ilmiah peneliti BPPBAP bervariasi, menggunakan 5 media publikasi, yaitu Jurnal Riset Akuakultur, *Indonesian Aquaculture Journal*, Media Akuakultur, *Prosiding Forum Inovasi Teknologi Akuakultur*, Prosiding Sekolah Tinggi Perikanan, dan Prosiding Hangtuh selama 5 tahun dari 2009 s/d 2013 .

**Keempat**, penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Subchan Mauludin, mahasiswa Universitas Wahid Hasyim (Jurnal tahun 2015) penelitian ini berjudul SMS Gateway sebagai Media Publikasi Murah untuk PMB Universitas Wahid Hasyim. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: Pembuatan aplikasi ini menggunakan Kalkun sebagai program opensource dan Gamu engine sebagai penghubung modem dan Kalkun, serta Xampp sebagai web server. Pembuatan aplikasi sms gateway ini mampu meningkatkan efisiensi publikasi

universitas Wahid Hasyim Semarang karena informasi tentang kampus bisa langsung di terima oleh calon mahasiswa.

**Kelima**, penelitian yang di lakukan oleh M. Danang Mirza dan Banni Satria Andoko, mahasiswa Politeknik Negeri Malang (Jurnal tahun 2016), penelitian ini berjudul Pengembangan Website Sistem Pencarian dan Publikasi di Kota Malang menggunakan Geolocation. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: Publikasi memiliki peranan penting terhadap keberhasilan promosi suatu produk. Seiring kemajuan zaman, kini publikasi dapat dilakukan dengan media elektronik secara online, sehingga informasi dapat diakses secara mudah. Algoritma Dijkstra untuk pencarian jalur terpendek untuk pertimbangan jarak dan Geolocation sebagai pendeteksi dimana user sedang berada berfungsi sebagai pendukung dalam mendukung proses publikasi tersebut, dan diharapkan dapat menyajikan fitur pencarian jarak terpendek untuk lokasi tempat – tempat yang dikategorikan di Malang Raya dan dapat menampilkan rute berupa nama jalan yang dapat dilewati, jarak tempuh, serta review tempat tersebut, dengan berbasis website

**Tabel 1.1**

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan
1.	Imron	Strategi Publikasi	Deskriptif Kualitatif	pesan yang disampaikan oleh	Penelitian terdahulu ini	Penelitian terdahulu

		Sarung Samarinda Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Kominfo Kota Samarinda.		Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Kominfo Kota Samarinda mengenai sarung samarinda disasarkan kepada semua masyarakat atau kalangan. Dengan isi pesan yang dimuat adalah berupa informasi yang memperkenalkan dan mengajak masyarakat turut melestariakan sarung samarinda. Strategi media massa yang dilakukan saat ini adalah dengan memanfaatkan beberapa media massa lokal, seperti televisi, radio dan surat kabar.	memberikan sumbangsi pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam hal proses kegiatan publikasi.	membahas mengenai Strategi Publikasi Sarung Samarinda Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Kominfo Kota Samarinda. sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan membahas tentang Proses Kegiatan Publikasi Program Pusat Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh (Studi Deskriptif pada Humas RS Haji Jakarta)
2.	Ni Kadek Sumiarti dan Putu Setyarini	Perancangan Media Publikasi Kesenian Tari Bali Berbasis WEB.	Kualitatif.	menghasilkan sebuah dokumen perancangan yang baik untuk membangun media publikasi kesenian tari Bali berbasis web. pendekatan rekayasa perangkat lunak yang digunakan dalam perancangan ini adalah terstruktur	Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsi pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam hal proses kegiatan publikasi.	Penelitian terdahulu membahas mengenai Perancangan Media Publikasi Kesenian Tari Bali Berbasis WEB. sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan membahas tentang Proses Kegiatan Publikasi

				dan tools yang digunakan adalah Data Flow Diagram. dan Entity Relationship Diagram.		Program Pusat Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh (Studi Deskriptif pada Humas RS Haji Jakarta).
3.	Syariah	Peran Peneliti Balai Penelitian dan Pengembangan Budidaya Air Payau dalam Publikasi Karya Tulis Ilmiah.	Kuantitatif	kontribusi karya tulis ilmiah peneliti BPPBAP bervariasi, menggunakan 5 media publikasi, yaitu Jurnal Riset Akuakultur, <i>Indonesian Aquaculture Journal</i> , Media Akuakultur, <i>Prosiding Forum Inovasi Teknologi Akuakultur</i> , Prosiding Sekolah Tinggi Perikanan, dan Prosiding Hangtuh selama 5 tahun dari 2009 s/d 2013.	Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsi pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam hal proses kegiatan publikasi.	Penelitian terdahulu membahas mengenai Peran Peneliti Balai Penelitian dan Pengembangan Budidaya Air Payau dalam Publikasi Karya Tulis Ilmiah. sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan membahas tentang Proses Kegiatan Publikasi Program Pusat Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh (Studi Deskriptif pada Humas RS Haji Jakarta).
4.	Mochamad Subchan Mauludin.	SMS Gateway sebagai Media Publikasi Murah untuk PMB Universitas Wahid Hasyim.	Kualitatif	Pembuatan aplikasi ini menggunakan Kalkun sebagai program opensource dan Gamu engine sebagai penghubung modem dan Kalkun, serta Xampp sebagai	Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsi pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam hal proses	Penelitian terdahulu membahas mengenai SMS Gateway sebagai Media Publikasi Murah untuk PMB Universitas Wahid Hasyim. sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan

				<p>web server. Pembuatan aplikasi sms gateway ini mampu meningkatkan efisiensi publikasi universitas Wahid Hasyim Semarang karena informasi tentang kampus bisa langsung di terima oleh calon mahasiswa.</p>	kegiatan publikasi.	<p>membahas tentang Proses Kegiatan Publikasi Program Pusat Pelayanan Terpadu Kesehatan Haji dan Umroh (Studi Deskriptif pada Humas RS Haji Jakarta).</p>
5.	<p>oleh M. Dana ng Mirza dan Banni Satria Andoko</p>	<p>Pengembangan Website Sistem Pencarian dan Publikasi di Kota Malang menggunakan Geolocation.</p>	<p>Kuantitatif.</p>	<p>Publikasi memiliki peranan penting terhadap keberhasilan promosi suatu produk. Seiring kemajuan zaman, kini publikasi dapat dilakukan dengan media elektronik secara online, sehingga informasi dapat diakses secara mudah. Algoritma Dijkstra untuk pencarian jalur terpendek untuk pertimbangan jarak dan Geolocation sebagai pendeteksi dimana user sedang berada berfungsi sebagai pendukung dalam mendukung</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsi pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam hal proses kegiatan publikasi.</p>	<p>Penelitian terdahulu membahas mengenai Pengembangan Website Sistem Pencarian dan Publikasi di Kota Malang menggunakan Geolocation. sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan membahas tentang Proses Kegiatan Publikasi Program Pusat Pelayanan Terpadu</p>

			<p>proses publikasi tersebut, dan diharapkan dapat menyajikan fitur pencarian jarak terpendek untuk lokasi tempat – tempat yang dikategorikan di Malang Raya dan dapat menampilkan rute berupa nama jalan yang dapat dilewati, jarak tempuh, serta review tempat tersebut, dengan berbasis website.</p>	<p>Kesehatan Haji dan Umroh (Studi Deskriptif pada Humas RS Haji Jakarta).</p>
--	--	--	---	--

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

### 1.6.2 Landasan Konseptual

Penelitian membutuhkan sebuah landasan untuk mendasari berjalannya suatu penelitian, termasuk penelitian kualitatif. Penelitian dimulai dengan memetaakan bahan-bahan pendukung penelitian melalui kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran merupakan landasan yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat fokus dan tidak melenceng dari permasalahan pokok.

#### 1) Publikasi

Publikasi adalah kegiatan menyampaikan atau menyebarkan informasi. Publikasi berasal dari kata “Publicare” yang artinya “untuk umum”. Jadi publikasi adalah kegiatan



mengenalkan perusahaan sehingga umum (publik dan masyarakat) dapat mengenalnya

Informasi adalah segala hal yang dapat mengurangi ketidakpastian atau keraguan akan situasi tertentu. Kegiatan menyampaikan atau menyebarkan informasi ini disebut kegiatan publikasi.

Menurut Fariani dan Aryanto (2009: 69-72) dalam bukunya *Panduan Praktisi Public Relations* terdapat dua jenis publikasi menurut target komunikasinya, yaitu publikasi internal dan publikasi eksternal. Publikasi internal ditujukan kepada pihak-pihak dalam perusahaan tersebut, dapat disampaikan melalui:

- Secara formal melalui rapat internal
- Memanfaatkan media internal seperti intranet, bulletin atau majalah internal perusahaan
- Penempatan media publikasi cetak di perusahaan seperti penempelan poster di lift, brosur atau flyer di lobi sehingga tidak hanya karyawan yang mengetahui namun juga para tamu atau pelanggan yang datang ke kantor.

Sedangkan pada publikasi eksternal ditujukan kepada khalayak luar perusahaan. Komunikasi publikasi yang dilakukan lebih bersifat kompleks jika dibandingkan kepada

pihak internal, karenanya perlu dilakukan perencanaan yang baik ketika hendak melakukan publikasi eksternal. Hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- Mengenal audiens mengidentifikasi siapa saja yang menjadi sasaran acara, berita, atau apapun yang dipublikasikan menjadi sangat penting agar publikasi yang dilakukan tidak sia-sia. Fokuskan publikasi kepada pihak-pihak yang menjadi target utama. Semakin khusus target publikasi, maka semakin terbatas cara-cara publikasi yang dilakukan.
- Mengukur biaya idealnya, biaya untuk publikasi adalah maksimal sebesar 10% dari total biaya acara (contoh jika event yang dipublikasikan). Namun praktisi PR dapat menurunkan nilainya dengan kreativitas yang dimiliki. Tidak selalu dengan harga yang mahal akan memberikan dampak positif dalam mendapatkan publikasi yang maksimal.
- Menyusun jadwal menentukan periode publikasi sangat penting (kapan mulai dan berakhirnya publikasi), hal ini untuk memberi ruang waktu penyebaran dan penyampaian publikasi tersebut.
- Menjaga citra perusahaan dalam melakukan publikasi penting untuk tetap memperhatikan citra perusahaan atau organisasi yang bersangkutan.
- Apa yang harus disampaikan praktisi PR harus memastikan bahwa materi publikasi yang dibuat memuat data atau informasi

umum yang dibutuhkan setiap orang yang ingin berpartisipasi. Materi publikasi akan menjadi bentuk informasi yang diterima oleh targetnya, sehingga hal tersebut dapat menarik perhatian dan memotivasinya untuk turut berpartisipasi.

## 2) Proses Operasional Public Relations

Dalam mencapai tujuan lembaga memang harus ada proses yang di lakukan. Kegiatan yang acap kali di lakukan oleh Humas Rumah Sakit Haji Jakarta perlu adanya proses yang dilalui untuk mencapainya. Seperti yang di kemukakan oleh Cutlip&Center (1961) mengemukakan tahap-tahap proses operasional *Public Relations*. Proses operasional Public Relations harus melalui 4 tahapan yaitu : *Fact finding, Planning and Programming, Communicating, Evaluation*.

### a. Tahap *Fact Finding*

Tahapan pertama dengan mengumpulkan data, memantau pengetahuan, opini, sikap serta perilaku pihak-pihak yang terkait. Proses ini merupakan dasar dari awal kegiatan yang diadakan oleh lembaga

### b. Tahap *Planning and Programming*

Tahapan ini merencanakan dan membuat program sesuai dengan apa yang telah diketahuinya di tahapan pertama. Tahapan ini merupakan proses yang nantinya akan tergambarakan ditahapan selanjutnya.

c. Tahap *Communicating*

Tahap komunikasi merupakan tahapan yang sangat penting. Melalui komunikasi hal tersebut dapat menjadi gerakan sebagian dari proses operasional PR. Komunikasi menjadi ujung tombak, dengan komunikasi semua yang direncanakan dapat terarahkan dengan baik

d. Tahap *Evaluation*

Tahapan terakhir memberikan evaluasi terhadap apa yang sudah dikerjakan atau yang sudah dilakukan dengan dimulai dari tahapan pertama hingga tahapan-tahapan berikutnya. Tahapan evaluasi memberikan pembelajaran pada program operasional PR sebagai acuan evaluasi di permasalahan yang akan datang. Tahapan ini dilakukan terus menerus hingga nantinya masuk kepada tahapan pertama. Yulianita (2001 : 115-117)

## **1.7 Langkah – langkah Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian di Sub Bagian Humas dan Pemasaran Rumah Sakit Haji Jakarta di Jl. Raya Pondok Gede No.4, Pinang Ranti, Jakarta Timur. Alasan peneliti memilih tempat penelitian ini karena rumah sakit haji Jakarta melakukan usaha-usaha yang cukup menarik untuk membentuk citra Rumah Sakit Haji Jakarta salah

satunya dengan mempublikasikan setiap program-program dari rumah sakit Haji Jakarta.

### **1.7.2 Metode, Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif. Paradigma konstruktivisme merupakan perkembangan kognitif yang menekankan pada pemahaman mahasiswa terhadap penelitian yang ditelitinya. Von Grasselfeld dalam Ardianto (2007) menyatakan bahwa konstruktivisme menegaskan bahwa pengetahuan itu tidak lepas dari subjek yang sedang mempelajari. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme agar peneliti dapat memahami langsung realitas sosial yang terjadi di tempat penelitian.

Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan kejadian-kejadian sosial yang dianggap mampu mendeskripsikan realita sosial yang terjadi. Peneliti menjadi instrument kunci. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif agar memudahkan peneliti mengamati proses publikasi yang terjadi di tempat penelitian.

### **1.7.3 Metode Penelitian**

Metode adalah alat atau cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data empiris dan menganalisis data. Metode ditentukan oleh kriteria-kriteria yang ada dalam metodologi.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan atau menggambarkan fakta-fakta atau kejadian yang tampak sebagaimana adanya di tempat penelitian. Data penelitian kualitatif merupakan data deskriptif yang berupa kata, kalimat, pernyataan dari narasumber atau informan langsung, dan berupa konsep bukan angka.

Ardianto (2016:60) menjelaskan dalam bukunya metodologi Penelitian Untuk Public Relations bahwa deskriptif kualitatif menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah. Peneliti terjun langsung ke lapangan sebagai pengamat.

### **1.7.3 Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data informasi yang berbentuk kalimat verbal dan bukan berupa simbol angka atau bilangan. Data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi kepada dua bagian, yaitu sebagai berikut:

#### **A. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subjek dan hasil observasi. Narasumber yang menjadi sumber rujukan pertama dan utama pada penelitian ini yaitu Humas, staff Rumah Sakit Haji

Jakarta, serta *public* eksternal yang sedang atau pernah memiliki keterkaitan dengan rumah sakit haji Jakarta.

#### B. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya melalui data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, artikel, jurnal, website Rumah Sakit Haji Jakarta dan sumber lain yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

#### 1.7.4 Teknik Pemilihan Informan

Peneliti menggunakan teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan. Teknik pemilihan *informan* ini berdasarkan pada asas subjek yang memahami permasalahan, memiliki data, aktif dan masih bekerja pada bagian humas serta bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. *Key informan* dalam penelitian ini adalah humas Rumah Sakit Haji Jakarta yang telah bekerja di bagian humas Rumah Sakit Haji Jakarta minimal satu tahun.

Subjek penelitian yang dijadikan sebagai informan adalah sebagai berikut:

- a) Informan staf humas Rumah Sakit Haji Jakarta. Peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa *informan* merupakan individu yang berhubungan langsung dengan

kegiatan kehumasan yang berkaitan dengan topik penelitian.

- b) Informan Kasubag Humas Rumah Sakit Haji Jakarta yang memiliki masa kerja minimal 1 tahun di Rumah Sakit Haji Jakarta. Peneliti menganggap bahwa dalam jangka waktu selama 1 tahun seseorang yang berkerja di bidang humas sudah dapat memahami fungsi, ruang lingkup dan program kegiatan humas Rumah Sakit Haji Jakarta.
- c) *Informan* adalah publik eksternal yang pernah atau sedang memiliki keterkaitan dengan Rumah Sakit Haji Jakarta.

### **1.7.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data seperti observasi dan wawancara cocok dalam penelitian kualitatif, terutama yang berfokus pada studi tentang manusia karena hubungan dengan pemaknaan dari pengalaman-pengalaman dan untuk menguraikan pengelolaan meningkatkan citra Rumah Sakit Haji Jakarta. Teknik Penelitian yang digunakan dalam memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan sebagai berikut:

#### **a. Wawancara**

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Peneliti akan menggunakan teknik wawancara, dimana peneliti akan bertatap muka secara langsung dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap. Wawancara in dilakukan kebeberapa orang



yang menjadi informan yang mempunyai kaitan erat dengan penelitian yang diteliti. Selanjutnya, dibedakan antara responden (orang yang akan diwawancarai hanya sekali) dengan *informan* (orang yang ingin peneliti ketahui yang akan diwawancarai beberapa kali)

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung, observasi di fokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena penelitian. Observasi merupakan salah satu kegiatan untuk memahami lingkungan yang dilakukan langsung oleh peneliti. Ardianto (2016:179)

Nasution dalam Ardianto ( 2016: 183) dalam buku Metodologi Penelitian untuk Public Relations mengemukakan bahwa pengumpulan data penelitian kualitatif terdiri dari:

1. Data dari lapangan
2. Manusia sebagai alat penelitian
3. Observasi
4. Wawancara
5. Dokumen
6. foto

#### **1.7.6 Teknik Analisis Data**

Analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Deskriptif Kualitatif,

dengan penekanan utama pada penelitian sumber, mengungkapkan fakta (menguraikan data dengan mendeskripsikan data yang diperoleh dari penelitian, baik data primer maupun data sekunder) dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, kemudian data yang diperoleh diuraikan serta dikembangkan berdasarkan konsep yang dipakai pada penelitian ini.

Menurut Nasution dalam Ardianto (2016 : 216) dalam buku Metodologi Penelitian untuk Public Relations analisis data dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan lalu dianalisis, salah satu cara yang dianjurkan adalah:

a. Mereduksi data

Mereduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, bermula dari awal sampai akhir periode penelitian.

Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan data, mengelompokkan data, memfokuskan temuan data pada hal-hal penting yang berkaitan.

b. Mendisplay data

Agar dapat melihat gambaran keseluruhannya atau bagian tertentu dari penelitian tersebut, diusahakan membuat berbagai macam matriks, grafik, *charts*, network. Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail.

c. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan mulanya masih tentative, kabur, diragukan. Dengan bertambahnya data kesimpulan itu lebih *grounded*. Selama penelitian berlangsung kesimpulan harus di verifikasi.

d. Menganalisis data

Menganalisis data sewaktu pengumpulan data antara lain akan menghasilkan lembar rangkuman dan pembuatan kode pada tingkat rendah, menengah (kode pola), dan tingkat tinggi (memo).

e. Membuat lembar rangkuman

Untuk memperoleh inti data, peneliti dapat bertanya siapa, peristiwa dan situasi apa, tema atau masalah apa yang ditemuinya dalam lapangan, hipotesis apa yang timbul dalam pikirannya.