

**AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM
Dr PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA
INFORMASI PUBLIK MELALUI
*WEBSITE***

SKRIPSI

Oleh :

BAYU SUGARA
NPM 1503110055

Program Studi Ilmu Komunikasi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : Bayu Sugara
NPM : 1503110055
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, Tanggal : Jum'at, 15 Maret 2019
Waktu : 07.45 Wib

TIM PENGUJI

PENGUJI I : RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom

PENGUJI II : AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom

PENGUJI III : Dr. ANANG ANAS AZHAR, S.Ag., M.A.

PANITIA PENGUJI

Ketua

Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP



Sekretaris

Drs. Zulfahmi, M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh

Nama : Bayu Sugara

NPM : 1503110055

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan
Dalam Mengelola Informasi Publik Melalui Website

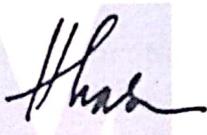
Medan, 15 Maret 2019

Pembimbing


Dr. ANANG ANAS AZHAR, S.Ag.,M.A

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI


NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom

Dekan




Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Bayu Sugara, NPM 1503110055, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 15 Maret 2019

Yang menyatakan,



Bayu Sugara

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Salam dan syalawat tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi isyarat wajib bagi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul "Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan Dalam Mengelola Informasi Publik Melalui Website". Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa doa, usaha, bimbingan, saran, motivasi dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu kepada:

1. Kedua Orang Tua saya Alm. Ayahanda Sujito dan Ibunda Helmiah atas kesabaran, doa, dan jasa-jasa serta tidak pernah lelah dalam mendidik, mendukung, dan juga member cinta yang tulus dan ikhlas kepada saya semenjak kecil hingga sampai sekarang ini serta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada saya.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr.Rudianto, S.SosM.Si selaku WakilRektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zulfahmi, selaku WakilDekan I IlmuKomunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Abrar Adhani, S.Sos. M.I.Kom selaku Wakil Dekan III Ilmu Komunikasi di Fakultas IlmuSosial dan Ilmu Politik.
6. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos, M.I.Kom, selaku Ketua Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak AhyarAnshori, S.Sos, M.I.Kom, selaku Sekretaris Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Anang Anas Azhar, S,Ag.M.A. selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah begitu banyak meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih juga kepada teman-teman saya Raufuddin Harahap, Azka Ghilman, Kiki Novriansyah, Bambang Satria, Ahmad Ridho, Alfikrin Risali, M. Rifan Syukhori Lubis, Reyhan Fahrozi, Muhammad Suganda, Putri Hardiyanti, Dea Rahma Riana putri, Diah Alawiah Nasution, Emi Paradisa, Hanunim yang sudah berjuang bersama meluangkan waktunya yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dan telah banyak memberikan informasi kepada penulis dalam segala hal.

10. Terima kasih untuk tempat penelitian saya Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan, yang sudah meberikan izin kepada penulis untuk meneliti.

Medan, 15 Maret 2019

Penulis

BAYU SUGARA

AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DR PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI *WEBSITE*

Oleh:

**Bayu Sugara
1503110055**

Abstrak

Perkembangan cepat teknologi dan komunikasi di era sekarang membuat semua hal dapat di akses dengan mudah melauai teknologi. Sangat penting untuk hubungan interpersonal antara Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dan manajemen Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi guna keberhasilan manajemen atau tujuan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan terbaik.Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi membuat *website* untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini. Peneliti mengambil lokasi penelitian jalan Prof. HM. Yamin SH No. 47,Medan Timur Kota Medan. Penelitian ini berjudul “Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi medan Dalam Mengelola Informasi Publik Melalui *Website*”Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aktivitas-aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Memiliki rumusan masalah “Bagaimana aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dalam mengelola informasi publik melalui *website*”. Teori-teori yang digunakan adalah teori *public relations*, teori komunikasi, teori komunikasi antarpribadi. Jenis penelitian yang diambil peneliti adalah deskriptif kualitatif. Tahap pengumpulan data penelitian yaitu melakukan proses wawancara tatap muka dengan narasumber, observasi serta dokumentasi, hasil pengamatan, dan hasil pembicaraan yang dianalisis peneliti hingga tahap penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi berjalan dengan baik karena banyak informasi-informasi yang sangat penting yang di dapat masyarakat melalui *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Kata kunci : *Aktivitas Atau Kegiatan Humas, Mengelola Website, Pasien.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Pembatasan Masalah.....	4
1.4.Tujuan Penelitian	4
1.5.Manfaat Penelitian	5
1.6.Sistematika Penulisan	5
BAB II : URAIAN TEORITIS	7
2.1. Teori Komunikasi.....	7
2.1.1. Pengertian Komunikasi	8
2.1.2. Fungsi Komunikasi	9
2.1.3. Teknik Komunikasi.....	9
2.1.4. Bidang Komunikasi.....	10
2.1.5. Unsur-Unsur Komunikasi.....	10
2.1.6. Komunikasi Antarpribadi	12
2.2.Public Relations (Hubungan Masyarakat)	14
2.2.1. Pengertian Humas	14
2.2.2. Fungsi Humas	15
2.2.3. Tujuan Humas.....	16
2.2.4. Media-Media Humas.....	17
2.2.5. Ruang Lingkup Humas.....	18
2.2.6. Struktur Departemen Humas Internal	19
2.2.7. Strategi Public Relations (Hubungan Masyarakat) ..	20
2.2.8. Model komunikasi Public Relations	21
2.2.9. Peran Public Relations.....	23
2.2.10. Asas-asas Manajemen Humas Operasional	23

2.2.11. Sistem Pengelolaan Dan Penanganan Humas.....	24
2.3.Informasi	25
2.3.1. Fungsi Informasi	26
2.4. Publik	27
2.5.Website	28
BAB III : METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2.Kerangka Konsep	32
3.3.Definisi Konsep	33
3.4.Kategorisasi	35
3.5.Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.Teknik Analisis Data	36
3.7.Lokasi dan Tempat Penelitian	38
3.8.Deskripsi Objek Penelitian	38
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1.Hasil Penelitian	40
4.1.1 Informan I.....	41
4.1.2 Informan II.....	44
4.2.Pembahasan	46
4.2.1.Keterbukaan	46
BAB V : PENUTUP	61
5.1. Simpulan	61
5.2. Saran	62
Daftar Pustaka.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4. Kategorisasi Penelitian.....	34
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1. Informan 1	41
Gambar 4.1.2	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia di rumah sakit perlu memiliki manajemen paling kompleks karena di dalamnya harus dikelola hubungan interpersonal yang terkait layanan yang diberikan satu pihak dan teknologi selalu berkembang di pihak lain. Era teknologi di zaman sekarang atau zaman digital ini teknologi sangat penting untuk hubungan interpersonal antara rumah sakit dan manajemen rumah sakit perlu dibangun guna keberhasilan manajemen atau tujuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan membuat *website* untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi dari rumah sakit ini. Humas rumah sakit harus memiliki komitmen yang kuat demi menjaga nama membangun lebih lagi dari yang sekarang untuk mensejahterakan rumah sakitnya sendiri humas perlu membangun citra positif rumah sakit yang di pegangnya. Pelayanan rumah sakit sebagai industri jasa merupakan bentuk upaya pelayanan yang bersifat sosial namun diusahakan agar bisa memperoleh pendapatan yang berlebih dengan cara pengelolaan yang profesional.

Rumah sakit ini sudah banyak mengalami perubahan yang mendasar dan merupakan sebuah badan usaha yang mempunyai banyak unit bisnis strategis. Misalnya instalasi rawat inap, instalasi laboratorium, instalasi gawat darurat, rehabilitasi medis, radiologi, dan gizi.

Kegiatan utama Humas rumah sakit adalah penyelenggaraan jasa pelayanan medik yang mencakup proses medik sampai menghasilkan hasil yang bagus hal inilah yang nantinya akan dinilai oleh pasien sebagai citra dari rumah sakit tersebut. Dalam menciptakan hubungan yang baik dengan komunitas ini tentu saja dilakukan dengan konsep komunikasi melalui jalur-jalur tertentu yang dinilai paling efektif. Kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh lembaga, dalam hal ini tentu praktisi humas, sebagai pelaksananya yang bersifat partisipatif. Dengan partisipasi itu, maka keuntungan bukan hanya pada organisasi/lembaga saja tetapi juga pada lingkungan sekitarnya.

Humas merupakan bagian integral dari suatu organisasi. Humas memegang peranan penting dari keberadaan organisasi rumah sakit adalah masalah hubungan. Hubungan dengan masyarakat luas, seperti melalui publisitas khusus untuk membangun citra yang bagus atau positif untuk menjadi panutan bagi rumah sakit dan lingkungan yang ada disekitarnya.

Tugas humas bukan cuma menjadi tanggung jawab satu orang atau satu departemen saja melainkan dia harus bertanggung jawab juga kepada seluruh karyawan rumah sakit tersebut. Humas juga perlu komunikasi yang bertujuan menciptakan saling pengertian dan kerja sama di antara semua publik yang berkepentingan guna memperoleh hasil yang bagus, keuntungan dan kepuasan bersama. Humas juga harus menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan publik, baik publik internal maupun publik eksternal.

Selain itu aktivitas humas juga bisa diambil dari *website* “rsudpirngadi.pemkomedan.go.id” disitu kita bisa melihat aktivitas humas dalam

mengelola informasi publiknya, disitu kita bisa melihat bagaimana aktivitas humas rumah sakit umum Dr Pirngadi. Harapan pasien terhadap humas rumah sakit umum Dr pirngadi perlu memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau merupakan satu hal yang harus di atur agar bisa tercapai yang di inginkan semua pasien. Dirumah sakit perlu sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam melayani pelanggan atau pasien, yaitu sikap positif dan wajah tenang.

Alasan penulis mengambil atau mengangkat judul ini karena saya praktik kerja lapangan di rumah sakit umum Dr Pirngadi serta tugas humas atau kegiatan-kegiatan humas di rumah sakit umum Dr Pirngadi ini sedikit saya tahu makannya saya mengambil tugas- tugas humas ini, yang saya cari adalah tugas-tugas humas dalam bersosialisai dengan pasien apakah komunikasi nya efektif dan apakah kurang efektif karena saya rasa humas di rumah sakit umum Dr Pirngadi ini banyak pasien minta pelayanan yang bagus serta fasilitas yang baik namun disitu humas harus pandai berkomunikasi dengan baik dengan pasien agar pasien pun percaya dengan kerja humas atau tugas-tugas humas di rumah sakit umum Dr Pirngadi ini.

Senang bekerjasama dan untuk orang lain, menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian, berenergi tinggi dan bergerak cepat, memandang pekerjaan sebagai suatu kerja mulia, flaksibel, menyenangkan semua pasien yang ada di rumah sakit. Pengetahuan antara masyarakat dan rumah sakit masih sangat lebar, ketidaktahuan masyarakat akan standar pelayanan, standar prosedur operasional, standar profesi, etika profesi membuat posisi masyarakat menjadi lemah. Dalam hal ini humas berperan penting mengkomunikasikan kebijakan manajemen rumah

sakit pada pasien, sebaliknya juga keinginan atau pendapat pasien pada manajemen rumah sakit.

Salah satu aktivitas atau peran humas rumah sakit yang terpenting di mata pasien adalah dalam upaya menyelesaikan dalam menindaklanjuti ketidakpuasan dan keluhan pasien, sebaliknya tidak dengan cara defensif, melainkan menunjukkan upaya memperbaiki pelayanan.

Kepuasan pasien terhadap respons yang diberikan rumah sakit akan sangat menentukan persepsi pasien terhadap rumah sakit serta citra rumah sakit di mata masyarakat. Pelayanan humas terhadap pelanggan harus benar-benar diutamakan, karena petugas inilah yang berhadapan langsung dengan para pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian di latar belakang tersebut dapat dirumuskan bahwa rumusan masalah dalam penelitian tersebut adalah “Bagaimana aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dalam mengelola informasi publik melalui *website*”.

1.3. Tujuan Penelitian

Sebagaimana diungkapkan dalam latar belakang dan rumusan yang diteliti penulis, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aktivitas humas rumah sakit umum Dr Pirngadi dalam mengelola informasi publik melalui *website*.

1.4. Manfaat Penelitian

- (a) Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi peneliti lainnya serta dapat menambah uraian-uraian yang bersifat teoretis.

- (b) Secara akademis, sebagai syarat utama untuk memperoleh gelar sarjana bagi mahasiswa dan dapat memperkaya khasanah penelitian di kalangan FISIP UMSU serta menjadi sumber bacaan di lingkungan FISIP UMSU khususnya ilmu komunikasi.
- (c) Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan informasi bagi semua khalayak serta untuk bisa mengetahui aktivitas humas dalam mengelola informasi publik melalui *website*.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORETIS

Merupakan uraian teoretis yang menguraikan tentang teori komunikasi, humas, informasi, publik, *website*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi persiapan dari pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan atau narasumber, teknik data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai aktivitas humas rumah sakit umum Dr Pirngadi mengelola informasi publik melalui *website*.

BAB V : PENUTUP

Berisi penutup yang menguraikan simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORETIS

2.1. Teori Komunikasi

2.1.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah hal yang paling wajar dalam pola tindakan manusia, tetapi juga paling komplis dan rumit. Bagaimana tidak, komunikasi sudah berlangsung semenjak manusia lahir, dilakukan secara wajar dan leluasa seperti halnya bernafas namun ketika seseorang harus membujuk, membuat tulisan mengemukakan pikiran dan menginginkan orang yang bertindak sesuai dengan harapan kita, berubah disadari bahwa komunikasi adalah sesuatu yang sulit dan berbelit-belit (Purba,2010:28).

Mendefinisikan atau menafsirkan komunikasi juga terjadi kesulitan. Kesulitan ini muncul karena konsep komunikasi itu sendiri adalah sesuatu yang abstrak dan mempunyai berbagai makna. Kesulitan lainnya karena makna komunikasi yang dimaksud oleh para ahli komunikasi untuk kepentingan keilmuan. Komunikasi dengan suatu pihak, maka kita menyatakan gagasan kita memperoleh ‘*Commones*’. Dengan pihak lain mengenai suatu objek tertentu (Amirpurba,2010:29).

Komunikasi pada saat ini hal yang sangat wajar digunakan pada kaum masyarakat kenapa hal yang sangat wajar karena komunikasi adalah aktivitas penyampaian informasi baik itu pesan, ide, gagasan, dari satu pihak ke pihak lain. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti. Komunikasi yang baik

adalah komunikasi yang dapat dimengerti dan diterima oleh orang lain. (Suryanto, 2015:24).

2.1.2. Fungsi Komunikasi

Komunikasi tidak hanya berfokus pada persoalan pertukaran berita dan pesan, tetapi juga melingkupi kegiatan individu dan kelompok berkaitan dengan tukar-menukar data, fakta, dan ide. Fungsi tersebut, komunikasi berperan penting bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Adapun (Mulyana, 2004:30) dalam bukunya, ilmu komunikasi suatu pengantar, menyebutkan bahwa fungsi komunikasi terdiri atas empat bagian, yaitu sebagai berikut.

(a) Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri untuk kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain melalui dengan orang lain. (Mulyana, 2004:30).

(b) Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ekspresif dapat dilakukan dengan sendirian ataupun kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan memengaruhi orang lain, tetapi dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan (emosi). Perasaan tersebut dikomunikasikan melalui pesan nonverbal, perasaan sayang, peduli, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin dan benci dapat diungkapkan melalui kata-kata, terutama melalui perilaku nonverbal. (Mulyana, 2004:31).

(c) Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan berbagai upacara sepanjang tahun dan sepanjang hidup yang disebut para antropolog sebagai riset of passage, mulai upacara kelahiran, khitanan, ulang tahun, pertunangan, pernikahan, dan masih banyak lagi. dalam acara tersebut, orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku tertentu yang bersifat simbolis. Ritus lain seperti berdoa (shalat, sembahyang, misa), membaca kitab suci, ibadah haji, upacara bendera, upacara wisuda, perayaan lebaran, natal juga termasuk komunikasi ritual. (Mulyana, 2004:31).

(d) Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yang menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku, atau menggerakkan tindakan dan untuk menghibur. Semua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). (Mulyana, 2004:31)

2.1.3. Teknik Komunikasi

Menurut (Amirpurba,2010:36) Teknik berasal dari kata bahasa Yunani “*technikon*” yang berarti keterampilan. Berdasarkan keterampilan berkomunikasi maka teknik komunikasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- 1) Jurnalistik (*journalism*)
- 2) Hubungan Masyarakat (*public relations*)
- 3) Periklanan (*advertising*)
- 4) Propaganda

5) Publisitas (*publicity*)

2.1.4. Bidang Komunikasi

Menurut (Amirpurba,2010:37) Berdasarkan bidangnya komunikasi dapat diklafikasikan sebagai berikut:

- 1) Komunikasi Sosial (*social communication*)
- 2) Komunika Bisnis (*business communication*)
- 3) Komunika Politik (*political communication*)
- 4) Komunikasi Internasional (*international communication*)
- 5) Komunikasi Antarbudaya (*intercultural communication*)
- 6) Komunikasi Pembangunan (*development communication*)
- 7) Komunikasi Tradisional (*traditional communication*)
- 8) Komunikasi Lingkungan (*environmental communication*)

2.1.5 Unsur-Unsur komunikasi

Unsur-unsur komunikasi merupakan bagian yang sangat penting dan saling melengkapi satu sama lain dalam sebuah rangkaian sistem yang memungkinkan berlangsungnya suatu aktifitas komunikasi. Aktivitas komunikasi sebagai suatu proses memiliki berbagai defenisi yang beraneka ragam mulai dari yang sederhana sampai yang paling kompleks.

Dalam sebuah proses komunikasi yang sangat sederhana paling tidak memerlukan tiga unsur, yaitu : komunikator, pesan, komunikan. Carl I. Hovland dalam bukunya *social communication* menyebutkan : *communication is the process by wich an individual (the communicator) transmit stimuli (usually verbal*

symbol) to modify the behavior of other individual (communicate). (komunikasi adalah suatu proses dimana seorang individu (komunikator) mengirimkan stimuli atau symbol kata untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan). Definisi ini memperlihatkan bahwa proses yang berlangsung membutuhkan tiga unsur yakni komunikator, pesan, komunikan.

Definisi kita tentang komunikasi telah bersifat umum, untuk menampung berbagai keadaan di mana komunikasi terjadi. Karena tujuan kita dalam mempelajari komunikasi antarbudaya adalah untuk mengembangkan keterampilan yang kita terapkan dengan sengaja. Definisi kerja komunikasi di sini akan menekankan komunikasi yang dilakukan dengan sengaja. Batasan kita tentang komunikasi juga akan merinci unsur-unsur komunikasi dan beberapa dinamika yang terdapat dalam komunikasi.

Dapat diidentifikasi ada 8 unsur khusus komunikasi dalam konteks sengaja. Pertama adalah sumber (*source*), orang yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi. Kebutuhan ini berkisar dari kebutuhan sosial untuk diakui sebagai individu, hingga kebutuhan berbagai informasi untuk mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang atau kelompok. Kedua penyandian (*encoding*), kegiatan internal seseorang untuk memilih dan merangsang perilaku verbal dan nonverbalnya yang sesuai dengan aturan-aturan tata bahasa guna menciptakan suatu pesan. Hasil dari perilaku menyandi adalah pesan (*message*) baik pesan verbal maupun nonverbal.

Unsur keempat adalah saluran (*channel*), yang menjadi penghubung antara sumber dan penerima. Unsur kelima, penerima (*received*), orang yang menerima pesan sebagai akibatnya menjadi terhubung dengan sumber pesan. Penerima bisa yang dikehendaki atau mungkin yang tidak dikehendaki sumber. Unsur keenam penyandian balik (*decoding*), proses internal penerima dan pemberian makna kepada perilaku sumber yang mewakili perasaan dan pikiran sumber.

Unsur ketujuh, respons penerima (*receiver respons*), menyangkut apa yang penerima lakukan setelah ia menerima pesan. Respons bisa beranekaragam bisa minimum hingga maksimum. Respons minimum keputusan penerima mengabaikan pesan, sebaliknya yang maksimum tindakan penerima yang segera, terbuka dan mungkin mengandung kekerasan. Komunikasi dianggap berhasil bila respons penerima mendekati apa yang dikehendaki oleh sumber. Unsur delapan, umpan balik (*feedback*), informasi yang tersedia bagi sumber yang memungkinkan menilai keefektifan komunikasi yang dilakukan. (Sihabudin, 2011:16,17)

2.1.6 Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan proses komunikasi yang terjadi di antara satu individu dengan individu lainnya. Menurut Sylvia Moss dalam (Nasrullah, 2014:10) mengatakan bahwa ciri-ciri komunikasi antarpribadi adalah peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Menurut sifatnya, komunikasi antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni Komunikasi Diadik (*Dyadic communication*) dan Komunikasi Kelompok Kecil (*small group communication*). Komunikasi diadik ialah proses komunikasi

yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka, sedangkan komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya (Cangara, 2008:33).

Komunikasi kelompok kecil dinilai sebagai tipe komunikasi antarpribadi karena:

- (a) Anggota-anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.
- (b) Pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong di mana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicaraan tunggal yang mendominasi situasi.
- (c) Sumber dan penerima sulit diidentifikasi. Oleh karena itu pengaruhnya bisa bermacam-macam, misalnya si A bisa terpengaruh dari si B, dan si C mempengaruhi si B.

Setiap komunikator dalam suatu proses komunikasi tentunya memiliki sebuah tujuan, dan tentunya baik komunikator maupun komunikan berinteraksi demi memenuhi kebutuhannya. Menurut Mulyana dalam (Hanani, 2017:21) komunikasi antarpribadi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- (a) Pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat.
- (b) Pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Menurut Maslow dalam (Hanani, 2017:132) komunikasi seseorang bahkan bisa dipengaruhi oleh lima tingkat kebutuhan, yaitu:

- (a) Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*).
- (b) Kebutuhan keamanan (*safety needs*).
- (c) Kebutuhan sosial atau kebutuhan kasih sayang (*love needs*).
- (d) Kebutuhan pengakuan (*esteem needs*).
- (e) Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*).

2.2. Public Relations (Hubungan Masyarakat)

2.2.1. Pengertian Humas

Menurut (Setyaningrum, 2008:15) *public relations* (humas) mencakup aktifitas yang berkesinambungan untuk memastikan bahwa sebuah badan usaha/organisasi memiliki citra yang kuat dimata masyarakat. Aktifitas humas memastikan bahwa badan usaha tersebut dapat membantu masyarakat untuk mengerti badan usaha /organisasi tersebut dan produk-produk yang dimiliki.

Menurut Anggoro (2008:1) Pada dasarnya, humas (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai dengan lembaga-lembaga pemerintah, bahkan pesantren dan usaha bersama seperti Gerakan Nasional Orang Tua Asuh (GN-OTA) pun memerlukan humas.

Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukainya atau tidak, karena humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif. Arti penting humas

sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan “banjir informasi” seperti saat ini.

2.2.2 Fungsi Humas

Fungsi atau peranan adalah harapan publik terhadap apa yang seharusnya oleh *public relations* sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang *public relations* jadi, *public relations* dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, berguna atau tidak dalam menunjang tujuan perusahaan dan menjamin kepentingan publik (Kriyanto,2008:20).

Menurut (Suryanto,2016:105) Humas di dalam organisasi sangat penting. Urusan kerja yang ditanganai humas juga sangat fundamental, terkait nama baik dan perkembangan organisasi. Humas sudah selayaknya memahami fungsi dan tujuan kerja secara ideal. Menguraikan tiga pokok fungsi humas pertama, mengabdikan kepada kepentingan publik. Kedua, memelihara komunikasi yang baik, ketiga, menitikberatkan pada aspek moral dan etika yang baik.

- (a) Untuk meningkatkan bobot dan rasa percaya diri para calon pegawai.
- (b) Untuk mengubah citra umum di mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.
- (c) Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan itu dengan khalayaknya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham dikalangan khalayak terhadap niat baik perusahaan.

2.2.3 Tujuan Humas

Tujuan utama public relations menurut Davis adalah memengaruhi perilaku orang secara individu ataupun kelompok ketika saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, yaitu persepsi, sikap, dan opininya penting terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Tujuan kegiatan humas atau aktivitas-aktivitasnya pertama kali adalah berupaya menciptakan saling pengertian antara perusahaan dan publiknya. Melalui kegiatan komunikasi diharapkan terjadi kondisi kecukupan informasi (*well-informed*) antara perusahaan dan publiknya. Kecukupan informasi ini merupakan dasar untuk mencegah kesalahan persepsi atau kekurangan informasi merupakan kesalahan mendasar dalam kegiatan komunikasi (*primary-breakdown of communication*).

Ada lain sebagaimana tujuan Humas adalah tujuan (*goals*) merupakan sesuatu yang ingin dicapai, dituju atau diraih. Tujuan dapat juga disebut *objective*. Tujuan merupakan sesuatu yang mengarahkan kegiatan *public relations*, sehingga tidak melenceng atau salah sasaran. Misalnya kita akan berpergian ke Jakarta. Jakarta adalah tujuan kita. Maka kita akan diarahkan untuk melalui jalan-jalan yang menuju Jakarta. Seseorang praktisi public relations harus merumuskan tujuan secara jelas, spesifik, dan dinyatakan dalam bentuk tertulis tentang apa saja yang mesti dicapai divisi public relations dalam periode waktu tertentu (Kriyanto,2008:6).

Menurut Rosady Ruslan (Muhtadi,2015:431) tujuan public relation adalah sebagai berikut :

- (a) Menumbuhkembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
- (b) Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dan perusahaan.
- (c) Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan public relations.
- (d) Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek.
- (e) Mendukung bauran pemasaran.

2.2.4 Media – Media Humas

Menurut (Kriyanto,2017:28) untuk dapat melakukan pekerjaannya seorang humas mempunyai alat-alat kegiatan (*PR tools*). Alat-alat kegiatan ini bisa disebut sebagai media humas, antara lain:

- (a) Publisitas dan media, seperti:
 - *Press release* (menulis berita tentang perusahaan kepada media).
 - *Press conference* (menyampaikan informasi tentang perusahaan dengan secara langsung mengundang wartawan).
 - *Press tours* (mengundang wartawan untuk berkunjung ke perusahaan).
 - *Press party* (menjamu wartawan makan bersama).
 - *Press receptions* (mengadakan acara khusus pertemuan dengan wartawan).
 - *Media gathering* (mengumpulkan media dalam sebuah forum).

2.2.5 Ruang Lingkup Humas

Menurut (Kriyantono,2017:23) Dari paparan di atas fungsi dan tujuan humas, dapat dijabarkan ruang lingkup pekerjaan humas. Secara sederhana pekerjaan yang biasa dilakukan humas dapat disingkat menjadi PENCILS, yaitu:

- (a) *Publication & publicity*, yaitu mengenalkan perusahaan kepada publik, misalnya membuat tulisan yang disebarakan ke media, *newsletter*, artikel, dan lainnya.
- (b) *Events*, mengorganisasi event atau kegiatan sebagai upaya membentuk citra.
- (c) *News*, pekerjaan seorang humas adalah menghasilkan produk-produk tulisan yang sifatnya menyebarkan informasi kepada publik.
- (d) *Community involvement*, humas mesti membuat program-program yang ditunjukkan untuk menciptakan keterlibatan komunitas atau masyarakat sekitarnya.
- (e) *Identy-media*, merupakan pekerjaan humas dalam membina hubungan dengan media (pers). Sangat penting untuk memperoleh publisitas media.
- (f) *Lobbying*, humas sering melakukan upaya persuasi dan negosiasi dengan berbagai pihak. Keahlian ini tampak dibutuhkan misalnya, pada saat terjadi krisis manajemen untuk mencapai kata sepakat di antara pihak yang bertikai.
- (g) *Social investment*, pekerjaan humas untuk membuat program-program yang bermanfaat bagi kepentingan dan kesejahteraan sosial.

2.2.6 Struktur Departemen Humas Internal

Besar kecilnya departemen humas internal dari suatu organisasi atau perusahaan bergantung pada tiga hal utama, yaitu :

- a. Ukuran/skala organisasi atau perusahaan sendiri,

- b. Nilai atau arti penting fungsi-fungsi humas di mata pihak manajemen atau pengelola (pemimpin) organisasi/perusahaan yang bersangkutan, dan
- c. Karakteristik khas kehumasan yang memang berbeda-beda bagi masing-masing organisasi atau perusahaan.(Anggoro,2010:106)

Perusahaan atau instansi, seorang humas memiliki hak dan kewajiban menyusun segala macam bentuk dalam menyelesaikan fungsinya, dengan kata lain menurut(Anggoro,2008:4) komunikasi yang berlangsung pada suatu organisasi itu menyangkut humas. Terutama dalam mengelola informasi publik terhadap meningkatkan citra perusahaan atau instansi tersebut. Sedangkan tujuan humas adalah penyajian berbagai informasi dan pendidikan atau penyuluhan untuk menciptakan saling pemahaman. Upaya-upaya humas untuk membangun perusahaan dalam mengupayakan aktivitas-aktivitasnya melalui *website* dan mengelola informasi publik.

2.2.7.Strategi Public Relations (Hubungan Masyarakat)

Perencanaan strategi selalu dimulai dengan penentuan misi organisasi, dimana misi adalah suatu tujuan jangka panjang ke mana organisasi akan mengarah. Cara terbaik untuk membuat misi organisasi adalah dengan melakukan review misi dan goal yang telah ada. Misi dan goal ini kemudian di analisis apakah masih sesuai dengan keadaan sekarang masih sesuai dapat dipergunakan. Ini akan menjadi sebagai acuan utama dalam mengembangkan public relations. Akibat dari ini semua perencanaan public relations akan menggunakan misi dan goal organisasi sebagai dasar dalam melakukan kegiatan.

Pembuatan rencana strategi akan meliabarkan banyak orang dalam organisasi karena perencanaan seperti ini berbicara tentang seluruh organisasi baik dari pimpinan hingga bawahan, dari fungsi pemasaran, produksi, dan lain-lain dari masa kini hingga masa depan. Akibatnya keterlibatan banyak orang yang sangat membantu dalam memberikan wawasan pada tim pembuat dalam membuat rencana strategi.

Proses pembuatan perencanaan strategi biasanya dimulai dengan melakukan apa yang dikenal dengan nama me review keberadaan organisasi. Dalam tahap ini apa yang dilakukan oleh organisasi selama ini akan dianalisis apakah sudah baik atau masih ada kelemahan. Semua itu akan dicatat dan dikelompokkan menjadi bagian-bagian yang nantinya hasil pengelompokan ini akan digunakan sebagai dasar untuk membuat rencana kedepan.

Tahap selanjutnya adalah me-review misi dan goal yang dimiliki. Apabila belum memiliki misi dan goal maka harus dibuat. Review misi dan goal yang lalu digunakan untuk melihat apakah masih dapat digunakan untuk masa depan atau tidak. Dari bacaan yang ada biasanya yang sering diganti adalah goal atau tujuan kedepan. Misi organisasi biasanya cenderung tetap. Kalaupun akan diganti maka yang diganti hanya editorialnya saja. (Simandjuntak, 2003:81).

2.2.8. Model komunikasi *Public Relations* (Hubungan Masyarakat)

Menurut (Ruslan, 2017:108) Merekonstruksi pesan melalui sinyal untuk mencapai tujuan (*destination*). Dalam hal ini, biasanya fungsi *receiver* akan berlawanan dengan fungsi *transmitter*.

Kemungkinan sinyal-sinyal yang dikirim melalui banyak menggunakan saluran dalam waktu bersamaan tersebut akan terkena serangan atau mendapat gangguan (*noise*). Sehingga terjadi bahwa pesan-pesan yang disampaikan mempunyai arti yang berbeda ketika mencapai tujuan. Termasuk masalah ketidakmampuan pihak komunikator dalam menyampaikan atau penerima pesan-pesan tersebut tidak memiliki kesamaan arti. Hal inilah merupakan alasan mengapa proses komunikasi tersebut sering terjadi kegagalan.

Komunikasi elektronik, seperti menggunakan alat-telepon biasanya adalah (*linear*) tetapi kalau model shannon & wheaver tersebut dijadikan rujukan bagi peneliti untuk mengkaji komunikasi antarmanusia maka tidak selalu memperhatikan umpan baliknya (*feedback*) dan gangguan (*noise*) sebagai unsur-unsur yang terdapat dalam proses komunikasi. kecenderungan salah pengertian tentang subjektivitas komunikasi, yaitu pesan-pesan (*massage*) yang diterima oleh *receiver* (penerima) itu dapat terjadi arti yang saling berbeda dengan pihak pengirim (*sander*). (Ruslan, 2017:109).

Public relations membutuhkan perencanaan yang disusun secara baik dan tepat. *Public relations* merupakan bentuk komunikasi yang terencana, baik itu internal maupun eksternal organisasi. Merencanakan strategi *public relations* yang paling mendasar adalah mengenali publik yang mempunyai keterkaitan terhadap

perusahaan atau organisasi baik itu berposisi pada internal, maupun eksternal. Menurut Rosady Ruslan (1997: 60) untuk menuju sukses, strategi *public relations* memiliki tujuh langkah yaitu:

- a. Tahap menganalisa situasi dan mengaudit komunikasi.
- b. Merumuskan tujuan dan mendapatkan waktu.
- c. Menentukan publik dan personal yang terlibat.
- d. Anggaran (*budget*).
- e. Program perencanaan.
- f. Evaluasi.
- g. Target yang dicapai.

Namun menurut Keith Butterick (2012: 153) Strategi *public relations* adalah pendekatan menyeluruh bagi sebuah kampanye atau program dan penjelasan rasional di belakang program taktis dan akan didikte dan ditentukan oleh persoalan yang muncul dari analisis penelitian. Dasar terbangunnya program statis dan memindahkan perusahaan dari posisi yang ada menuju posisi yang diinginkan. Strategi *public relations* perlu dilakukan penetapan sasaran mana saja yang mestinya merasakan atau mengetahui kegiatan yang disusun oleh *public relations*.

Ketidaktepatan sasaran akan mengakibatkan kerugian, bahkan berkemungkinan memperburuk situasi yang ingin diperbaiki. Melihat sejauh mana keberhasilan strategi yang dilakukan, praktisi *public relations* perlu melakukan evaluasi. Evaluasi adalah proses yang berkelanjutan untuk meninjau semua elemen-elemen pada kegiatan. Evaluasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu

saat kegiatan sedang berjalan dan saat kegiatan berakhir. Evaluasi saat kegiatan sedang berlangsung bertujuan apabila terdapat kesalahan pada aspek-aspek tertentu dari kegiatan yang tidak berjalan sesuai rencana, maka dapat dikembalikan agar fokus dan kembali ke rencana semula. Evaluasi akhir dilakukan setelah semua kegiatan telah selesai dan hasil akhir akan dibandingkan terhadap tujuan strategi *public relations*.

2.2.9. Peran Public Relations

Berkaitan dengan keahlian, bakat, perpaduan tugas dan tanggung jawab untuk perusahaan satu dengan lainnya mungkin berbeda, tetapi selalu ada tanggung jawab secara profesional. *Public Relation* bertanggung jawab membuat bermacam-macam media komunikasi. Tujuannya sebagai sarana komunikasi dua arah dengan publiknya, melalui media komunikasi tersebut, semua program *public relations* bisa menyebar dan dipahami publik. Media komunikasi *public relation* antara lain naskah pidato dan agenda atau laporan tahunan (Kriyanto, 2017: 94).

2.2.10. Asas-asas Manajemen Humas Organisasi

Pada umumnya aktivitas manajemen Humas pada setiap lembaga atau organisasi publik ataupun organisasi privat, berkaitan dengan usaha mengembangkan potensi dan memimpin suatu tim atau sekelompok orang dalam suatu kesatuan, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Istilah manajemen memiliki berbagai pengertian. Secara universal manajemen adalah penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran dan kinerja yang tinggi dalam berbagai tipe organisasi profit ataupun non profit.

Manajemen berasal dari kata manage (bahasa latinnya: manus) yang berarti memimpin, mengatur, atau membimbing. George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai proses yang khas dan terdiri atas tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Mukarom dan Laksana, 2018: 46).

2.2.11. Sistem Pengelolaan dan Penanganan Humas

Raymond Simon dalam Mukarom dan Laksana (2018: 51-52) menyebutkan empat sistem pokok dalam pengelolaan dan penanganan fungsi humas, yang dijabarkannya sebagai berikut :

1. Kedudukan Humas didalam organisasi sebagai suatu badan atau lembaga yang disebut "*internal public relation*"
2. Badan atau lembaga Humas ditempatkan pada suatu departemen atau staf didalam organisasi itu.
3. Kegiatan Humas didelegasikan pada suatu perusahaan konsultan humas yang dikenal dengan "*eksternal public relation*" atau bagian public relations/ humas dari suatu biro iklan.

4. Melalui suatu gabungan antara hubungan masyarakat internal dan perusahaan konsultan humas.

2.3. Informasi

Informasi adalah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari *order sekuens* dari simbol, atau makna yang ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi jenis acara yang mempengaruhi suatu negara dari sistem dinamis. Hal ini dapat dicatat sebagai tanda-tanda, atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang. Ada macam-macam jenis informasi dapat dibagi tiga bagian yaitu, diantaranya :

- a) Faktual, yaitu informasi yang dibuat berdasarkan fakta dan dapat dibuktikan kebenarannya.
- b) Opini atau konsep, yaitu informasi yang dibuat berdasarkan pendapat seseorang tentang suatu hal.
- c) Deskriptor, yaitu informasi yang dibuat dalam bentuk penjelasan terperinci mengenai suatu hal (Suryanto,2012:23).

2.3.1 Fungsi Informasi

Fungsi informasi bisa berkembang sesuai dengan bidang garapan yang disentuhnya, Namun setidaknya yang utama adalah sebagai penjawab hal-hal yang sebelumnya yang masih meragukan, dan sebagai prediksi yang mungkin akan terjadi di masa yang akan datang. Dalam sutanta disebutkan beberapa fungsi informasi, antara lain :(Suryanto, 2012:25)

1. Menambah Pengetahuan
2. Mengurangi ketidakpastian

3. Mengurangi Resiko Kegagalan
4. Mengurangi Keanekaragaman/variasi yang tidak diperlukan
5. Memberi Standar, aturan-aturan ukuran, dan keputusan yang menentukan pencapaian sasaran dan tujuan.

Ada juga informasi yang kita dapat kurang baik atau kualitas nya kurang baik karena Setiap informasi yang kita dapat harus sesuai berikut kualitas informasi:

1. Akurat

Berarti Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat Pada Waktunya

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Mahalnya nilai informasi tersebut disebabkan arus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

3. Relevan

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misal informasi mengenai sebab musabab kerusakan mesinproduksi kepada akuntan perusahaan

adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan.

2.4. Publik

Sebelum membahas pengertian publik perlu mengetahui latar belakang berkaitan dengan publik yaitu tidak terlepas dari kodrat manusia sebagai makhluk ciptaan tuhan yang memiliki hubungan manusia dengan manusia lainnya (sosiologis). Dengan kata lain, kelangsungan nilai hidup atau survival masyarakat maupun masing masing anggotanya tergantung dari relisasi keseimbangan kepentingan individu dan masyarakat tempat individu itu menjadi anggotanya.

Perbedaan manusia yang secara lahiriah berbeda memiliki kebutuhan yang berbeda pula, sehingga memerlukan suatu penataan kebijakan publik yang artinya bahwa apa yang ada diluar keperibadian masing-masing individu adalah urusan publik. Pengertian publik menurut Lexicon Webster Dictionary kata publik diserap dari bahasa inggris *public* yang secara etimologis berasal dari bahasa latin, *publicus* yang berarti *for populicus* dan *populicus* berasal dari kata *populus* yang berarti *people*.

Kelangsungan nilai hidup, atau survival masyarakat maupun masing-masing anggotanya tergantung dari relasi keseimbangan kepentingan individu dan masyarakat tempat individu itu menjadi anggotanya. Kata publik diartikan sebagai bukan perseorangan, meliputi orang banyak, berkaitan dengan atau mengenal suatu negara, bangsa, atau masyarakat, seperti digunakan dalam *frase public finance* (keuangan negara). (Publik bisa juga disebut *stakeholders*) adalah sasaran kegiatan *public relations*. Publik berbeda-beda menurut jenis organisasi atau

perusahaannya. Publik sebuah hotel tentu berbeda dengan publik sebuah perusahaan jasa transportasi.

Namun secara umum publik dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu publik internal dan publik eksternal. Publik internal adalah publik yang berada dalam organisasi tempat *Public Relations* bekerja, misalnya karyawan dan keluarganya maupun pihak manajemen (CEO, direksi manajer, dan *stakeholder*). Sedangkan publik eksternal antara lain konsumen atau pelanggan, komunitas, kelompok-kelompok masyarakat (kelompok penekan atau *pressure group*, massa dan sebagainya. (Kriyanto, 2008:4).

Dinyatakan secara semantik tentang pengertian kata publik di atas bahwa kata publik meliputi pengertian orang banyak atau masyarakat beserta hubungannya. Sedangkan di dalam masyarakat atau kesatuan sosial yang lebih kecil seperti suatu keluarga, suku bangsa atau suatu masyarakat daerah, atau suatu masyarakat profesi tertentu, maupun kolektivitas-kolektivitas sosial seperti pemerintah, negara, rakyat dan lain-lain.

2.5. Website

Perkembangan internet yang sangat pesat telah membuat dunia baru, yang kita sebut dengan dunia maya. Melalui dunia maya kita dapat melakukan aktivitas apa saja yang layaknya seperti dunia real yang dihadapi sehari-hari misalnya, jika kita hendak membeli, sesuatu kita tinggal mengakses *website*, kemudian melakukan transaksi jual beli secara online dan barang yang dibeli akan sampai di rumah kita. Begitu juga halnya kalau kita sedang kuliah, kita tinggal mendaftar *website-website* yang menyediakan jasa layanan *e-learning*.

Menurut (Yusuf, 2010:319) untuk mengelola informasi internet yang berbasis web mutlak diperlukan komputer dengan spesifikasi yang memadai, apalagi jika hasil kelolaan nantinya untuk dipublikasikan melalui situs-situs internet. Web sebenarnya berasal dari *world wide web* (www), yakni kumpulan informasi pada beberapa server yang terhubung satu sama lain dalam jaringan internet, informasi tersebut mempunyai *link* (hubungan) dengan informasi lain, baik dalam satu jaringan terbatas maupun dalam sistem jaringan yang lebih luas.

Selanjutnya setiap kita, baik lembaga ataupun organisasi, termasuk perpustakaan dan lembaga lainnya memiliki informasi di *www* memerlukan alamat khusus yang disebut dengan *website*, atau disebut dengan situs saja. *Website* adalah halaman yang merupakan satu alamat domain yang berisi informasi, data, visual, audio, memuat aplikasi, hingga berisi tautan dari halaman web lainnya. Sebagaimana dijelaskan dalam pengantar bab ini, penggunaan situs sebagai salah satu jenis media siber sejatinya bisa menjelaskan beragam bentuk media siber. Namun untuk lebih memberikan pembedaan lebih tegas, maka yang dimaksud situs disini adalah halaman situs dalam pengertian umum. Artinya, situs yang disesuaikan dengan jenis informasi yang akan disampaikan (Nasrullah, 2014:25).

Jenis-Jenis *web* berdasarkan sifatnya menurut Yuhefizar, Mooduto dan Hidayat (2009:3)

- (a) *Website* dinamis, merupakan sebuah website yang menjadikan content atau ini yang selalu berubah-ubah setiap saat.

(b) *Website* statis, merupakan website yang content nya sangat jarang diubah, misalnya web profile organisasi, dan lain-lain.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut (Abdurahman, dkk., 2011:13) penelitian dapat diartikan sebagai upaya atau kegiatan yang bertujuan untuk mencari jawaban yang sebenarnya terhadap suatu kenyataan atau realita yang dipikirkan atau dipermasalahkan dan untuk memperoleh pengetahuan ilmiah tertentu yang berguna.

Sebuah metode penelitian merupakan sebuah elemen yang sangat penting. Karena dengan adanya metode penelitian yang tepat maka arah dan tujuan penelitian lakukan akan terungkap sistematis. Di dalam prosedur penelitian memiliki dua macam sistematika penulisan yakni: metode kuantitatif dan metode kualitatif, maka untuk itu penulis perlu menentukan sebuah metode yang tepat untuk menjelaskan masalah yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian, deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-

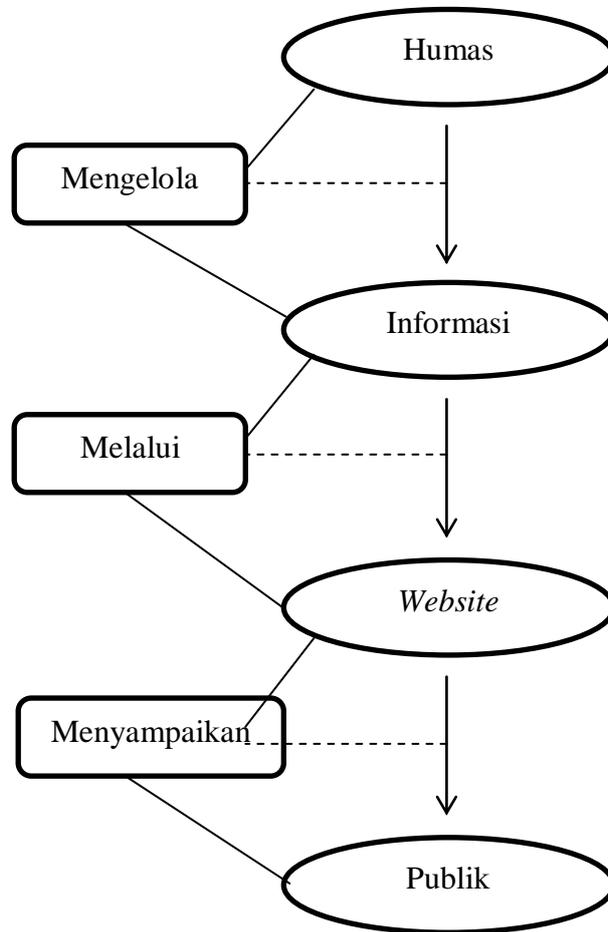
lain. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2017:14). Menurut Chaedar Alwasilah (Hikmat, 2011:37), memiliki kelebihan adalah adanya fleksibilitas yang tinggi bagi peneliti ketika menentukan langkah-langkah penelitian.

3.2 Kerangka Konsep

Menurut Kriyantono (2012:17) kerangka konsep adalah istilah yang mengekspresikan sebuah ide abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan objek atau hubungan fakta-fakta yang diperoleh dari pengamatan.

Konsep dimaksudkan untuk menjelaskan sebuah hal makna dan teori yang ada di dalam suatu penelitian, dengan tujuan menjelaskan hal-hal yang masih bersifat abstrak. Dari uraian di atas maka kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:

Kerangka Konseptual



Sumber : Olahan, 2018

3.3. Definisi Konsep

Konsep merupakan abstraksi dari gejala atau fenomena yang akan diteliti.

Konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Humas merupakan terjemahan bebas dari *public relations* kata publik yang diartikan sebagai masyarakat sebenarnya kurang tepat. Alasannya, masyarakat mempunyai cakupan yang amat luas, bersifat heterogen dan tidak terkait satu sama lain.
- b. Informasi merupakan menjadi entitas yang penting dari media sosial. Mengapa? Sebab tidak seperti media-media lainnya di internet, pengguna media sosial mengkreasikan representasi identitasnya, memproduksi konten, dan melakukan interaksi berdasarkan informasi. Bahkan informasi menjadi semacam komoditas dalam masyarakat informasi (*information society*).
- c. *Website* merupakan (situs) dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi, teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis, yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.
- d. Publik merupakan Sebelum membahas pengertian publik perlu mengetahui latar belakang berkaitan dengan publik yaitu tidak terlepas dari kodrat manusia sebagai makhluk ciptaan tuhan yang memiliki hubungan manusia dengan manusia lainnya (sosiologis). Dengan kata lain, kelangsungan nilai hidup atau survival masyarakat maupun masing masing anggotanya

tergantungan dari relisasi keseimbangan kepentingan individu dan masyarakat tempat individu itu menjadi anggotanya.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi merupakan proses yang dikenal dengan proses membedakan, mengenali, dan dimengerti. Kategorisasi merupakan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung sebagai analisis dari variabel yang ada. Kategorisasi dalam penelitian tersebut ialah sebagai berikut :

Tabel 3.4

Kategorisasi Konseptual

Kategorisasi Konsep	Indikator
Bagaimana Aktivitas Humas dalam Mengelola Informasi Publik Melalui <i>Website</i>	1. Keterbukaan 2. Kecepatan mengelola informasi ke publik 3. Faktual 4. Reputasi dimata publik 5. Komunikasi yang efektif

Sumber: Olahan, 2018

Informan saya adalah Humas dan Ketua Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Dr Pirngadi Medan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi untuk dijadikan bahan penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data melalui:

- a. Menurut Ghony dan Almanshur (2014:165) Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung untuk mendapatkan data dari tangan pertama (primer) pelengkap teknik pengumpulan lainnya dan menguji hasil pengumpulan data lainnya. Selama melakukan wawancara peneliti dapat menggunakan pedoman yang berupa pedoman wawancara atau menggunakan kuesioner (dalam penelitian survei). Martono (2016:85)

Penulis mewawancarai seorang Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dan Kepala bagian Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS).
- c. Dokumentasi, yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Biasanya berbentuk seperti foto, video dan catatan. yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Arikunto (2014:274).

3.6.Teknik Analisis Data

Menurut Bungin (2008:126) hal yang penting adalah menentukan sesuatu yang berkaitan dengan apa atau siapa yang ditelaah, persoalan tersebut bukan menyangkut topik riset, tetapi apa yang disebut dengan tingkat analisis. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan

yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama pengumpulan data. Analisis data yang dilakukan selama proses secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dan teknik analisis data selama di lapangan berdasarkan model Hiles dan Huberman, sebagai berikut:

- a. Reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan, Bungin (2008:127).
- b. Penyajian data, yaitu berarti penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. *Flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data kualitatif disajikan dalam teks yang bersifat naratif. Selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network*, dan *chart*. Semuanya dirancang guna menghubungkan informasi yang mudah dipahami. Bungin (2008:127).
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu kegiatan diakhir penelitian kualitatif. Penelitian ini harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yaitu

disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan. Bungin (2008:127).

3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Jalan. Prof. HM. Yamin SH No. 47, Medan Timur, Kota Medan. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga Februari 2019.

3.8. Deskripsi Singkat Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah kepala Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi medan Jalan. Prof. HM.Yamin SH No. 47, Medan Timur, Kota medan. Tugas utama dari seorang Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi adalah melakukan hal terbaik untuk menjaga citra positif Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi serta memberikan pelayanan terbaik untuk pasien di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Sedangkan Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi didirikan tanggal 11 agustus 1928 oleh pemerintah kolonial belanda dengan nama “GEMENTA ZIEKEN HUIS” yang peletakan batu pertamanya dilakukan oleh seseorang bocah berumur 10 tahun bernama Maria Constanta Macky anak dari walikota medan saat itu dan diangkat sebagai direktur Dr. W. Bays.

Selanjutnya dengan masuknya jepang ke Indonesia Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini diambil dan berganti nama dengan”Syuritsu Byusono Ince” dan sebagai direktur dipercayakan kepada putra Indonesia “Dr RADEN PIRNGADI GONGGO PUTRO” yang akhirnya ditabalkan menjadi nama rumah sakit kita ini. Setelah bangsa indonesia tanggal 17 Agustus 1945 menyatakan kemerdekaannya.

Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi langsung diambil alih dan diurus oleh pemerintah Negara Bagian Sumatera Timur Republik Indonesia Sementara (RIS). Dengan pergolakan politik yang sangat cepat saat itu pada tanggal 17 Agustus 1950 semua negara bagian RIS dihapus diganti dengan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi diambil alih dan diurus oleh pemerintah pusat/kementrian kesehatan di Jakarta.

Dalam periode tahun 1950 s/d 1952 rumah sakit Dr Pirngadi mempunyai peran yang sangat penting dalam sejarah proses pendirian Fakultas Kedokteran USU, karena salah satu syarat pendirian Fakultas Kedokteran USU tersebut harus ada rumah sakit sebagai pendukung disamping harus adanya dosen pengajar yang pada saat itu pada umumnya adalah para dokter yang bekerja di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini, baik kebangsaan Belanda maupun bangsa Indonesia sendiri.

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, maka dapat di simpulkan bahwa aktivitas yang dilakukan Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi medan adalah akitivitas yang berbaur sosial dan kepentingan pelayanan masyarakat terhadap kesehatan. Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan akan membantu Humas dalam menjalankan kegiatan dan mendapatkan respon yang positif bagi masyarakat.

Selain itu Bapak edison mengatakan dalam menjalan kegiatan pemilihan media sangat mempengaruhi proses penyampaian pesan terhadap masyarakat. Ada dua media yang digunakan Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi medan diantaranya media online dan media konvensional. Seperti yang diketahui pengguna media *online* di Indonesia menduduki peringkat pertama di Asia Tenggara. Masyarakat yang aktif menjadikan media online sebagai rujukan dalam mencari informasi. Humas menggunakan *website* sebagai wadah penyebar informasi. Melalui media ini, seluruh aktivitas dan informasi mengenai pembelajaran kesehatan, prosedur pengobatan dan sosialisasi kesehatan dapat di publikasikan luas melalui media tersebut.



Gambar: 4.1.1 Informan 1

Sumber: Hasil Penelitian 2019

NAMA : EDISON PERANGIN-ANGIN SH.M KES. MH
USIA : 54 TAHUN
JABATAN : KA.SUB.BAG. HUKUM & HUMAS
ALAMAT :JALAN III KENARI LAUT DENDANG PASAR 12
JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI

Bapak Edison selaku kepala Humas rumah sakit umum Dr Pringadi medan mengaku bahwa jenis aktivitas yang dilakukan oleh adalah berkaitan dengan kesehatan dan pelayanan publik. Seperti, mensosialisasikan bseahaya HIV/AID, pentingnya mendonorkan darah sebulan sekali, bagaimana hidup sehat tanpa diabetes dan pencegahan penyakit katarak bagi masyarakat merupakan jenis aktivitas yang dilakukan Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi medan. Humas selalumengupayakan aktivitas yang mendidik dan bermafaat bagi orang lain.

Aktivitas ini merupakan pendekatan yang dilakukan oleh humas medan kepada masyarakat. Sebelum menjalankan kegiatan atau aktivitas, ada beberapa strategi yang harus dilakukan seperti, meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjaga komunikasi yang baik pada masyarakat. Ketika pelayanan mendapatkan respon yang baik, maka secara otomatis reputasi publik akan meningkat.

Penggunaan bahasa dan isi pesan yang baik dalam menyampaikan informasi di *website* akan mempermudah masyarakat dalam memahami makna pesan tersebut. Pemilihan konten akan mendukung kelancaran Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dalam mensosialisasikan kegiatan. *Website* merupakan media sosial merupakan alat penyebarluasan informasi secara digital dan efisien. Keberadaan *website* di tengah masyarakat menggambarkan kemajuan teknologi yang semakin cepat.

Menjaga komunikasi kepada masyarakat merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Hal ini merupakan kegiatan pokok dalam mencapai kesuksesan. Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi harus mampu menciptakan pemahaman positif kepada masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan. Hal positif ini bisa dilakukan dengan melakukan pendekatan dan menciptakan program kesehatan yang melibatkan masyarakat. Melalui peningkatan publikasi maka masyarakat dapat menilai bagaimana sejauh mana kinerja yang dilakukan Humas rumah sakit umum Dr Pirngadi medan beserta jajarannya dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

Bapak Edison juga menambahkan bahwa pihak rumah sakit selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, menerima keluhan masyarakat dan

menyampaikan informasi secara terbuka. Semua itu dilakukan agar menciptakan kenyamanan dan keamanan pada masyarakat.

Menurut bapak Hendrik Perkembangan zaman memaksa seseorang untuk terus berkembang dan berinovasi. Perkembangan ini akan menghasilkan masyarakat yang aktif dan kreatif dan bijak dalam bertindak. Salah satu perkembangan zaman adalah dengan adanya sosial media atau jaringan internet yang mempermudah dalam menyampaikan sesuatu.

Manfaat yang dirasakan dalam menggunakan *website* adalah Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dapat menjalankan kegiatan dan aktivitas sesuai dengan apa yang diinginkan. Penggunaan *website* yang baik akan menjaga citra yang positif juga bagi Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan. Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi juga mendapatkan keuntungan yang sama juga karena *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini memberikan hal yang positif bagi masyarakat



Gambar: 4.1.2 Informan II

Sumber: Hasil Penelitian 2019

NAMA : HENDRI JULIANDI
USIA : 44 TAHUN
JABATAN : KA.INS. SIRS Sistem informasi rumah sakit
JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI

Menurut bapak hendrik Mengambil berita melalui *website* Rumah Sakit umum Dr Pirngadi sangat menguntungkan karena banyak informasi-informasi yang penting dari *website* untuk Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi pasti sudah tahu apa saja kegiatan-kegiatan yang ada di *website* rumah sakit umum Dr Pirngadi ini. Serta Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi harus memberikan arahan kepada staff kerjanya agar *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini dikelola dengan lebih bagus dan masyarakat banyak yang diuntungkan dengan adanya *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini.

Menurut bapak udin selaku masyarakat setempat atau pengguna *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi mengatakan bahwa dirinya sangat banyak untungnya saat menggunakan *website* ini bapak udin mengatakan sangat banyak manfaatnya bagi saya karena kita dapat mengetahui hal-hal yang penting seperti mengetahui fasilitas di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, Ruang rawat, Visi dan misi Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, dan informasi-informasi lainnya. Masyarakat yang sebelumnya tidak tau, menjadi tau dengan adanya *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini.

Selanjutnya, menurut bapak Udin cara mempergunakan *website* ini dengan cara mengetik URL yaitu rsudpirngadi.pemkomedan.go.id pada halaman google,

maka akan terbuka segala isi yang ada di website Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi tersebut. Selain itu banyak berita-berita penting yang di informasikan melalui website ini, salah satunya berita tentang Hari Ulang Tahun Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Selain itu, saya bisa melihat secara langsung daftar ruang rawat inap, daftar tempat tidur rumah sakit, ruang instalasi dan lingkungan sekitar Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Saat penulis bertanya banyak atau tidak yang diuntungkan dengan adanya website ini, bapak Udin mengatakan pasti sangat banyak sekali manfaatnya bagi saya dan juga masyarakat, karena website ini mudah di akses oleh siapa saja sehingga memberikan keuntungan dan manfaat yang sangat banyak sekali buat masyarakat. Tidak juga masyarakat saja yang diuntungkan, tetapi juga Humas dan Staf-staf dari Rumah Sakit Umum Pirngadi ini, karena mereka tidak susah payah menyampaikan berita-berita penting secara langsung karena adanya website Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini.

Bapak Udin menjelaskan bahwa informasi yang dapat diambil oleh masyarakat dengan adanya website ini yaitu informasi terkait pelayanan, pengaduan pasien dan hal-hal terbaru terkait pemberitaan di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Hal-hal terbaru terkait pemberitaan banyak juga tentang berita-berita dari luar seperti pemberitaan untuk pemberitahuan mengenai informasi donor darah yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Dr Pingadi.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Keterbukaan

Proses pengumpulan data analisa hasil penelitian ini, peneliti harus turun langsung kelapangan atau ditempat langsung di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi medan dengan mewawancarai Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Di dalam melaksanakan proses penelitian pertama penulis mengajukan izin yang telah disahkan oleh pihak kampus dan di ajukan kepada Bapak kepala Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Setelah diberikan izin penelitian, selanjutnya penulis langsung melakukan observasi serta pengamatan terhadap Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Dalam proses pengumpulan data, penulis melakukan wawancara langsung dan dokumentasi terhadap Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, dan memberikan pertanyaan langsung kepada kepala Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Setelah selesai menjalani tahap wawancara dan dokumentasi, penulis langsung menganalisis data sesuai dengan metode yang telah penulis gunakan serta melakukan pembahasan. salah satu pertanyaan penulis yaitu, apakah yang menjadi pedoman dalam membangun aktivitas-aktivitas Humas di Rumah Sakit ini?

Menurut bapak edison menjelaskan bahwa ada peraturan perundang-undangan pemerintah daerah nomor 15 tahun 2015 tentang aktivitas Humas adalah setiap kegiatan Humas atau pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan daerah yang menegaskan bahwa Humas harus

berpegang teguh dan bertanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsi sebagai pendekatan komunikasi kepada masyarakat.

Dalam hal ini juga Humas Rumah Sakit Dr Pirngadi harus menjalankan peraturan walikota kota Medan nomor 40 tahun 2018 sebagai pedoman Humas terhadap wilayah dari peraturan daerah yang menjelaskan bahwa Humas pemerintahan wali kota harus menjalankan hubungan yang baik terhadap masyarakat baik menengah keatas maupun menengah kebawah. Untuk itu Humas Rumah Sakit Dr Pirngadi menjalankan pedoman aktivitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Tidak hanya itu, aktivitas Humas Rumah Sakit Dr Pirngadi melayani keluhan masyarakat, baik keluhan internal maupun eksternal. Keluhan internal berupa tentang fasilitas, keadaan rumah sakit serta pelayanan baik atau pelayanan buruk yang dilakukan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien. Sedangkan keluhan eksternal merupakan keluhan yang diberikan wartawan, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) terhadap pelayanan rumah sakit.

Pada bidang Humas Rumah Sakit Dr Pirngadi Medan menjalankan aktivitasnya sejalan dengan hukum, tidak membagi aktivitasnya antara hubungan antara masyarakat dengan rumah sakit maupun hubungan antara rumah sakit dengan hukum yang berlaku. Dimana Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi harus lebih teliti melakukan sistematis yang ada di rumah sakit itu serta melakukan hal yang membuat pasien menjadi nyaman untuk bertahan di dalam rumah sakit itu sendiri. Jadi Humas harus bisa melakukan yang terbaik untuk pasien serta membuat pasien percaya bahwa aktivitas-aktivitas nya nyata.

Jadi kerjanya sudah terkoordinasi karena kalau terbagi dua terkadang bagian masalah hukum dan humasnya bisa terpecah jadi ini suatu kesatuan jadi segala yang ada somasi dan gugatan Humas Rumah Sakit Dr Pirngadi yang harus menangani semua masalah yang ada di Rumah Sakit Dr Pirngadi ini.

1. Kecepatan Mengelola Informasi

Menurut bapak Edison Selanjutnya ada juga disini aktivitas-aktivitas yang sedang berjalan yang sedang dilakukan Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi adalah yang sedang ditangani sekarang oleh Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi biasanya masalah keamanan Humas juga harus melakukan hal yang harus menjadi pedoman bagi pegawai-pegawai lainnya agar di bidang keamanan bisa dijamin kenyamanannya, seperti lahan parkir di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi disitu kita bisa melihat bagaimana cara kerja pegawai-pegawai keamanan dengan bagus mereka menyusun rapi sepeda motor yang ada, di bidang keamanan dalam menjaga kamar-kamar pasien disitu kita juga bisa lihat bagaimana cara kerja mereka yang menjaga kamar-kamar pasien, agar pasien terlihat aman dan nyaman.

Selain itu Humas rumah sakit Dr Pirngadi juga menangani penerimaan pengaduan pasien, Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi harus memberi penjelasan terhadap pasien yang mengadu misalnya masalah lambatnya respon pihak rumah sakit terhadap pasien yang ingin berobat. Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi juga menerima pengaduan operator monitor, disini juga operator menerima komplain dari pasien yang mengadu bahwa pasien ada yang dirugikan, bahkan CCTV juga ditangani seperti CCTV lahan parkir misalnya ada

kehilangan sepeda motor operator pasti akan menginformasikan kepada Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi bahwasannya terjadi kehilangan sepeda motor.

Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi pasti akan bertindak cepat yaitu dengan cara Humas itu melaporkan kepada pihak yang berwajib. Memberikan informasi dan salah satu media Humas dalam menyampaikan informasi kepada pasien atau pengunjung Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi yaitu papan informasi atau *literatureplate*. Serta memasang brosur-brosur yang penting agar pengunjung atau pasien dapat mengetahui informasi yang ada dan yang penting untuk pasien, seperti brosur pelayanan rumah sakit yang baik.

2. Faktual

Bapak edison ada juga berkata kendala-kendala dalam menjalankan aktivitas-aktivitas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi tersebut salah satu kendalanya adalah masyarakat kurang memahami tugas Humas contohnya kehumasan ini datang Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) mereka bukan bertanya tentang kehumasan melainkan bertanya yang lain jadi undang-undang antara Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dengan wartawan memiliki perbedaan dalam mengatasi permasalahan dan cara mengkomunikasikannya.

Humas atau pertanyaan tentang wartawan, jadi disitu kita bisa menyimpulkan bahwa kendala-kendala nya sangat banyak, ada juga kendala-kendala yang lain seperti masyarakat/pasien perlu juga di edukasi karena disini banyak yang komplain selalu mengatakan tentang pemulangan pasien, pelantaran pasien semuanya itu harus punya regulasi tidak bisa semena- mena tetapi bapak edison sebagai orang hukum harus sabar menjelaskannya atau mengatasi semua

itu karena itu sebagian dari pekerjaannya, jadi itu kendalanya juga bahkan sering juga di dibentak dahulu tanpa penjelesan sebelum bertanya dengan baik kepada bapak edison, tetapi itu resiko yang harus dihadapinya dalam pekerjaannya.

Dalam proses wawancara pada penelitian ini bapak edison menyarakat menyampaikan pendapat bahwa publik/khalayak baik masyarakat luar maupun internal dalam mendukung aktivitas-aktivitas yang sedang berjalan dia mengatakan bahwa mendukung aktivitas-aktivitas yang sedang berjalan sangat jelas disini aktivitasnya sudah ada jadi publik/khalayak sudah mengetahui kegiatan yang di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini.

Seperti aktivitas dalam bersosialisasi tentang kesehatan Humas sudah menjelaskan dengan tema hidup bersih dan sehat bapak edison berkata agar semua publik/khalayak baik mengikuti hidup bersih dan sehat dengan mengatakan bahwa hidup bersih itu baik untuk masyarakat, jadi disini Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi mengajak kepada semua masyarakat luar maupun internal untuk hidup lebih bersih dan sehat.

3. Reputasi Dimata Publik

Menurut bapak edison ada juga strategi Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dalam membangun reputasi baik kepada publik serta menjaga citra positif Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dalam menjalankan aktivitas-aktivitas tersebut bapak edison berkata sebenarnya reputasi baik kepada publik itu tidak perlu, karena disini kita harus melayani pasien dengan baik maka reputasi kita pun akan baik karena masyarakat sudah menilai dari pelayanan yang ada jadi membangun reputasi baik itu dari diri kita sendiri saja.

Seandainya masyarakat sudah bisa percaya dengan pelayanan yang sudah ada otomatis kita akan mendapatkan reputasi yang baik juga dari masyarakat, dan harus menjaga citra positif Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Berbagai bentuk pelayanan medis harus betul-betul bagus, tetapi kepada masyarakat luas masih ada juga yang sering melakukan penilaian tentang kinerja.

Humas Rumah Sakit umum Dr Pirngadi yang masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan yang kurang baik, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, harapan bapak edison dalam hal ini melakukan dengan cara yang terbaik agar masyarakat luas dapat mengetahui juga bahwa kinerja Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi juga bagus dalam melayani pasien.

Untuk itu maka salah satu cara memperbaikinya diperlukan suatu strategi Humas yang mampu membentuk citra yang atau reputasi yang baik karena rumah sakit yang sudah ada kredibilitas tinggi harus mampu menjaga nama baik serta citra yang dimiliki seorang Humas. Tujuan dari wawancara ini untuk mengetahui strategi Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dalam membangun reputasi baik maupun citra positif di masyarakat sekitar lingkungan Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Menurut bapak edison membangun citra positif itu lumayan sulit karena disini harus tidak ada sedikit pun kesalahan di mata masyarakat agar bisa terjaga citra rumah sakit umum Dr Pirngadi, karena kalau sudah ada kesalahan yang ada dari Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, masyarakat pun akan menilai bahwa pelayanan kami tidak baik, tetapi Humas rumah sakit umum Dr Pirngadi sudah

tahu cara mengatasi isu-isu yang tidak baik atau kabar tidak baik dari Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Cara mengatasinya terutama dalam mengkomunikasikan dan mengintegrasikan kepentingan masyarakat atau pasien dengan rumah sakit diwakilinya, sehingga Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi tidak hanya bertindak sebagai komunikator, persuader, atau mediator, tetapi sekaligus menciptakan, meningkatkan dan mempertahankan Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi serta memiliki tanggung jawab penuh dengan pengambilan sikap sebagai acuan pelayanan yang unggul.

4. Komunikasi Yang Efektif

Disini bapak Edison sebagai kepala Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi mengatakan Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi harus mengembangkan komunikasi yang efektif kepada masyarakat agar tidak ada salah paham dalam berkomunikasi, Bapak Edison berkata selalu mendengar mungkin kritikan masyarakat dan rasa ketidakpuasan masyarakat kita dengar dahulu baru kita jelaskan bahkan, kalau memang ada tidak selesai ada jalur namanya mediasi atau negosiasi.

Bapak Edison menjelaskan juga bahwa agar terjalinnya komunikasi yang efektif dilakukan seorang Humas dengan lebih banyak mendengar, maksudnya adalah mendengar berbagai keluhan maupun masalah yang ada kemudian Humas melakukan feedback dengan cara melanjutkan ataupun memproses keluhan tersebut. Dilanjutkannya lagi bahwasanya jika tidak ditemukan solusi dari komunikasi tersebut seorang Humas melakukan mediasi maupun negosiasi agar

tercapainya hubungan serta komunikasi yang efektif antara konsumen dengan Humas.

Kalau memang ada komunikasi yang berbenturan selalu kita laksanakan itu pada komplain-komplain pasien. Pasien pun harus mengerti bahwa mengembangkan komunikasi yang efektif itu sangat bagus untuk diri sendiri karena komunikasi sangat perlu dalam bidang Humas ini, karena kalau memang Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi tidak bisa mengembangkan komunikasi yang efektif terhadap pasien, pasti sulit untuk pasien mendapatkan informasi yang penting dari Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini.

Melakukan hal yang positif terhadap pasien adalah salah satu komunikasi yang efektif karena melakukan hal yang positif kepada pasien membuat pasien menjadi lebih mengerti apa yang diucapkan oleh seorang Humas dan bisa menerima atau mendapatkan informasi yang berguna dari Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Jadi seperti itu Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi mengembangkan informasi yang efektif kepada masyarakat atau pasien.

Bapak edison Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi harus mengharapkan partner terdekat dalam menjaga reputasi Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, sudah ada *partner* Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi forum kehumasan yang disebut PERWAKES atau juga disebut forum wartawan kesehatan. Karena seorang wartawan itu harus independen, akan tetapi kita harus melihat juga amanah dari undang-undang tentang pers no 40.

Bapak edison juga mengatakan bahwa ada perubahan perundang-undangan No.17 tentang ormas yang berubah menjadi No.19 berbeda dengan

undang-undang pers jadi kita melihat dengan regulasi kita, jadi seorang partner harus tahu yang dikerjakannya, kalau tidak tahu bagaimana kita mau partner untuk menjaga reputasi yang baik rumah sakit umum Dr Pirngadi ini. Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, sudah lama bekerja sama dengan wartawan agar bisa menjaga nama baik Rumah Sakit Umum Dr pirngadi.

Wartawan harus tahu juga patner yang ingin bekerja sama denganya adalah seorang Humas, agar kerja nya mendapatkan feedback masing-masing misalnya wartawan menguntungkan Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dengan cara menyebar nama baik rumah sakit umum Dr Pirngadi ini, sebaliknya Humas juga menguntungkan bagi wartawan tersebut.

Wawancara selanjutnya bahwa publik/ masyarakat merasa terbantu tidak dengan adanya *website* rumah sakit Dr Pirngadi ini, “Bapak edison berkata”. Pasti masyarakat sangat terbantu karena di *website* rumah sakit umum Dr Pirngadi itu banyak informasi-informasi penting yang harus diketahui masyarakat/pasien dan juga ada hal penting seperti mengetahui kamar pasien misalnya, ada saudara pasien ingin menjenguk saudara nya di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, mereka tidak perlu susah payah mencari lantai berapa dan kamar berapa, untuk menjenguk saudara nya yang sedang sakit mereka hanya perlu membuka *website* rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dengan situs nya “rsudpirngadi.pemkomedan.go.id”.

Disitu semua sudah ada alamat pasien yang ingin menjenguk, *website* ini juga menampilkan aktivitas-aktivitas Humas yang sedang berjalan saat ini seperti kunjungan walikota medan, bersosialisasi dan aktivitas-aktivitas lainnya. Jadi

sudah jelas *website* Pirngadi ini sangat terbantu bagi masyarakat luar maupun pasien di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Selain itu ada juga di dalam *website* Pirngadi itu melakukan informasi bahwa ada berita-berita yang ingin mendonorkan darah bagi pasien yang perlu di donor, dengan melihat *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi tersebut. Bapak edison juga mengatakan telah bekerjasama dengan (SIRS) atau sistem informasi rumah sakit yang mengelola *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini.

SIRS yang mengelola *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi menghimbau agar masyarakat/pasien tidak susah payah lagi untuk datang ke Rumah Sakit umum Dr Pirngadi lagi, karena kalau masyarakat dirumah pun bisa mengetahui juga informasi-informasi yang penting dari Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini. Dalam hal ini rumah sakit umum Dr Pirngadi harus mengakses semua kegiatan-kegiatan Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi diamana didalam *website* tersebut sudah tercantum di *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi bahwa kegiatan semua informasi sudah ada di dalamnya.

Wawancara selanjutnya mengenai tentang apakah Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi cepat dalam mengelola informasi ke publik?" Bapak edison berkata bahwasannya dalam mengelola informasi ke publik tersebut adalah itu sudah kewajiban Humas Rumah Sakit umum Dr Pirngadi dan sudah menjadi tanggung jawab Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi untuk menjadi, dan harus melayani secara baik agar masyarakat atau pasien merasa nyaman dan aman yang berada di lingkungan Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Sebagai Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi bapak edison juga mengatakan bahwa pelayanan yang baik dirumah sakit itu adalah hal yang utama serta unttuk mengelola informasi itu dengan cepat hal yang wajib dilakukan dengan melihat undang-undang tentang keterbukaan informasi publik No. 14.

Akan tetapi untuk memberikan cepat dalam memanggapi informasi publik kita mempunyai *website* dimana semua pengaduan publik tercantum di website itu semua seperti pengaduan terhadap hal yang baru saja terjadi masyarakat atau pasien mengadu bahwa kurang cepat dalam menyampaikan hal yang penting jadi bapak edison selaku Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi menyanggah bahwa tidak betul yang dikatakan masyarakat atau pasien dengan masalah kurang cepatnya Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi kami sudah bekerja keras untuk cepat menyampaikan informasi ke publik dengan semampu kami akan melakukan yang terbaik untuk masyarakat atau pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini.

Jadi segala yang sudah diadukan masyarakat ke Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi wajib Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi tersebut menjawab dengan cepat agar masyarakat atau pasien tidak kecewa, sudah banyak masyarakat atau pasien yang mengeluh tentang pelayanan kami yang kurang cepat atau mengadu kepada bapak edison.

Tetapi bapak edison menanggapinya dengan sikap yang bagus dan patut dicontoh, beliau dengan sabar menerima komplain-komplain masyarakat atau pasien yang sudah kecewa dengan kinerja Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi tersebut tetapi semua isu-isu itu tidak benar terjadi hanya saja masyarakat atau

pasien salah paham dalam menyampaikan informasi yang cepat kepada masyarakat atau pasien.

Hasil wawancara dengan kepala sistem informasi rumah sakit (SIRS) berjalan dengan baik karena kepala sistem informasi rumah sakit (SIRS) sangat menerima kami untuk mewawancarainya berikut hasil wawancara saya dengan kepala sistem informasi rumah sakit (SIRS).

Kepala sistem informasi rumah sakit (SIRS) mengatakan bahwasannya sistem informasi rumah sakit (SIRS) sangat bermanfaat bagi kebutuhan pasien atau masyarakat yang ingin berkunjung ke Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, karena disini banyak informasi-informasi yang belum diketahui oleh pasien. Dengan pertanyaan ini kepala sistem informasi rumah sakit (SIRS) menjawab bahwa banyak manfaat untuk masyarakat di *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini kegunaanya, karena apa saja yang baru di upload di *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini akan kami sampaikan ke masyarakat sehingga masyarakat bisa mengetahui hal-hal yang penting mengenai informasi, masyarakat pun harus bisa menggunakan *website* ini sebaik mungkin karena semua informasi dan hal-hal penting lainnya dapat dilihat dari *website* Rumah Sakit umum Dr Pirngadi ini.

Serta juga aktivitas-aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dapat kami sampaikan melalui *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini, khususnya untuk masyarakat atau pasien.

Pertanyaan kedua untuk kepala sistem informasi rumah sakit (SIRS) menurut bapak hendrik cara mempergunakan *website* Rumah Sakit Umum Dr

Pirngadi ini sangat mudah masyarakat pasti sudah banyak memakai *handphone*, jadi bisa mengakses langsung situsnya dengan menulis “rsudrpirngadi.pemkomedan.go.id” masyarakat langsung terhubung ke *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi melihat apa saja yang baru di upload oleh pengelola apakah banyak informasi-informasi yang penting dan bermanfaat, pastinya banyak sudah hal-hal mengenai Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi atau cara kerja Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, sekarang zaman sudah canggih semua sudah bisa memakai android jadi masyarakat tidak perlu bersusah payah lagi untuk mengetahui informasi-informasi di Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Menerut bapak hendrik mengatakan bahwa banyak hal yang harus diketahui oleh pasien tentang sistem informasi rumah sakit (SIRS) karena *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini tidak seperti yang di bayangkan masyarakat *website* ini belum sempurna gambar-gambarnya, dan masih tidak tampak gambaran rumah sakitnya, tapi disini bapak hendrik selaku ketua sistem informasi rumah sakit (SIRS) berupaya atau berusaha sebaik mungkin untuk memperbaiki semua yang belum sempurna di *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi agar masyarakat atau pasien menerima dengan baik atau melihatnya dengan baik bahwa yang di upload untuk masyarakat adalah informasi atau hal-hal yang penting semua.

Bapak hendrik berkata juga bahwa masih kurang banyak masyarakat yang diuntungkan karena berita yang di saring dari dinas kominfo belum banyak yang diketahui masyarakat, karena tampilan *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi

ini belum cukup memadai, jadi masyarakat cuman bisa mengetahui ada informasi tentang berita kesehatan, kamar pasien dan lingkungan sekitar Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi saja.

Ketika ada informasi-informasi yang di upload oleh *website* kominfo mungkin admin *website* kominfo kurang memperhatikan bahwa yang di upload ke *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi belum terupdate jadi masyarakat pun belum bisa melihat informasi-informasi yang baru di upload oleh *website* kominfo.

Bapak hendrik pun berkata bahwa ada operasi-operasi atau kegiatan-kegiatan Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi yang masih belum terupdate, jadi tampilan-tampilannya belum jelas, tetapi pengelola *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi bekerja berusaha sekuat mungkin untuk memperbarui *website* rumah Sakit Umum Dr Pirngadi agar masyarakat tidak dirugikan lagi dengan lambatnya informasi-informasi yang terupload atau berita-berita yang baru dari *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi.

Jadi tidak juga merugikan masyarakat atau pasien ada juga pasien yang diuntungkan disini, yang diuntungkan oleh pengelola *website* adalah masyarakat yang berkunjung untuk menjenguk saudaranya/pasien mereka sudah tau kamar pasien yang ingin dijenguk, dan kamar-kamar pasien semua tertera di tampilan *website* rumah sakit umum Dr Pirngadi ini dari kamar VIP sampai kamar non VIP sudah tertera semua tampilannya. Jadi masyarakat tidak selalu dirugikan ada juga keuntungannya.

Selanjutnya saya mengajukan pertanyaan kepada bapak Hendrik tentang kualitas berita atau informasi yang disampaikan Humas Medan melalui *website* tersebut. Hendrik mengaku bahwa informasi yang disebarakan berkaitan tentang kinerja rumah sakit umum pringadi medan, standar operasional, bagaimana cara mekanisme berobat dan lain lainnya. Selain itu Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi medan menampilkan berbagai konten kesehatan dan informasi kesahatan bagi masyarakat.

Para Penggunaan *website* merupakan langkah Humas untuk mempromosikan dan mengakat citra di tengah masyarakat. Seperti yang diketahui penggunaan jaringan internet sangat membantu pelaku usaha dalam menjalankan bisnis dan usaha mereka. Efisien dan efektifitas dalam menggunakan *website* sangat berpengaruh pada kualitas kerja dan perkembangan karyawan.

Upaya Humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di implementasi melalui informasi atau berita acara hal ini dilakukan guna memberi pemahaman kepada masyarakat. Serta memberikan keuntungan bagi masyarakat yang menggunakan *website* Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi ini. Mengupayakan agar masyarakat dengan mudah menggunakan *website* rumah Sakit Umum Dr Pingadi ini dan banyak manfaat bagi masyarakat dengan adanya informasi-informasi dan megembangkan berita-berita yang penting akan di informasikan langsung oleh Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi. Seperti halnya masyarakat yang menggunakan *website* ini merasa sangat terbantu karena tidak susah payah lagi mendapatkan informasi penting dari Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan data pada Bab IV, maka kesimpulan dari “Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan” adalah sebagai berikut:

1. Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi medan melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat seperti kesehatan, sosialisasi dn info kesehatan lainnya.
2. Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dapat di lihat dengan berbagai program kesehatan yang di sosialisasikan. Fungsi dari mensosialisasikan agar masyarakat mengetahui dan memahami bahaya serta keuntungan dari pelayanan kesehatan. Hasil yang diperoleh dari sosialisasi program kesehatan adalah menjadikan Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan sebagai rumah sakit ternama dan menjadi pilihan di hati masyarakat.
3. Dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi, tugas Humas adalah memperbaiki pelayanan, membangun dan menjaga komunikasi yang baik pada masyarakat sehingga tercipta kepercayaan dari diri masyarakat.
4. Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan juga menerapkan pelayanan kesehatan yang baik serta membuka pelayanan pengaduan bagi masyarakat sebagai bentuk evaluasi dari kinerja yang dijalankan oleh

Humas tersebut. Pelayanan pengaduan ini nantinya akan menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan Humas Rumah Sakit Umum Dr. Pringadi Medan.

5. Penyebaran informasi Humas di *website* merupakan bagian dari aktifitas yang dilakukan Humas Rumah Sakit Umum Dr pringadi medan dalam meningkatkan citra dan informasi kesehatan dan perkembangan informasi rumah sakit umum pringadi medan.

5.1.2 Saran

Setelah menarik kesimpulan, maka penulis ingin memberikan saran/masukkan kepada Humas rumah sakit umum Dr Pirngadi antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi menerima dengan lapang dada dari pengaduan-pengaduan yang kurang positif dari masyarakat serta mengembangkan informasi yang diberi pengelola dan menyampaikannya dengan baik.
2. Diharapkan pada pengelola sistem informasi rumah sakit (SIRS) dapat memberikan berita-berita yang berguna untuk masyarakat/pasien dengan itu masyarakat pun banyak mengambil atau menyaring informasi yang penting saja.
3. Diharapkan kedepannya Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi dapat melayani masyarakat/pasien dengan pelayanan yang bagus serta menjaga citra Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi menjadi lebih baik dan berkualitas di medan.

4. Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi harus juga memberikan arahan kepada semua pegawai/staff agar pegawai-pegawai agar semua bisa menjalani pekerjaannya dengan sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. 2008. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bajari, Atwar. 2014. *Media Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghony, M. Djunaidi & Almanshur Fauzan. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hidayat, Rahmat. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Iriantara, Yosa. 2007. *Community Relation konsep dan aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyantono, Rachmat. 2017. *PR. Writing: Teknik Prokusi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Laksana, Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV. PUSTAKA SETIA
- Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moelong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Ciber*. Jakarta : Pranamedia Group.
- Nurjaman, Kadar. 2012. *Komunikasi Public Relations*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Rosady, Ruslan. 2013. *Etika Public Relations*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Setyaningrum, Shanti. 2008. *I Am A Public Relations Living It & Loving It*, Jakarta : PT. Niaga Swadaya.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Suryanto dan Gessing, S. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Widjaja, H.A.W. 2010. *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Yuhefizar, HA Mooduto, Rahmat Hidayat. 2009. *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Yusup, M Pawit. 2010. *Komunikasi Instruksional Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Website :

<http://www.dosenpendidikan.com/pengertian-narasumber-meneurut-para-ahli-terlengkap> (diakses pada tanggal 20 desember 2018 jam 20.00 WIB)

Nama : BAYU SUGARA
Npm : 1503110055
Konsentrasi : PUBLIC RELATIONS
Judul Penelitian : AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DR
PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA
INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE

1. Daftar Pertanyaan

a. Pertanyaan untuk Humas Pirngadi :

1. Apakah yang menjadi pedoman dalam membangun Aktivitas-
Aktivitas Humas di Rumah sakit umum Dr Pirngadi ?
2. Aktivitas apa saja yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Dr pirngadi
?
3. Jenis Aktivitas apa saja yang berjalan di Rumah sakit umum Dr
Pirngadi ?
4. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Humas dalam
menjalankankan aktivitas tersebut ?
5. Apa pendapat publik/khalayak baik masyarakat luar maupun internal
dalam mendukung aktivitas-aktivitas yang sedang berjalan ?
6. Bagaimana strategi Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi
membangun reputasi baik kepada publik ?
7. Bagaimana Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi
mengembangkan komunikasi yang efektif kepada masyarakat ?
8. Apa saja yang diharapkan Humas terhadap media sebagai partner
terdekat dalam menjaga reputasi rumah sakit Dr Pirngadi ?
9. Apakah publik/masyarakat merasa terbantu dengan adanya website
pirngadi?
10. Apakah Humas cepat dalam mengelola informasi ke publik ?

b. Pertanyaan untuk Pegawai Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi :

1. Apakah manfaat website ini bagi anda ?
2. Bagaimana cara mempergunakan website ini agar masyarakat bisa lebih
mudah mengambil berita melalui website itu ?
3. Banyak tidak masyarakat yang diuntungkan dengan adanya website ini
?
4. Informasi apa saja yang dapat di ambil masyarakat dari website ini ?



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya

menjawab surat ini agar disebutkan
tanggal dan tanggalnya

Sk-1

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 21 November 2018.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Bayu Sugara
N P M : 1503110055
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,35

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Aktifitas Humas Rumah sakit umum Dr. Pirngadi medan dalam mengelola informasi Publik melalui website.	✓ 30/11-18
2	Efektivitas Komunikasi kesehatan perawat dan pasien Rumah sakit umum Dr. Pirngadi medan.	
3	Komunikasi interpersonal Customer Service terhadap kredibilitas Rumah sakit umum Dr. Pirngadi.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :

Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tgl. 21 November 2018.

Ketua,

Murhasannah Nasution S.Sos. M.ikom

(Bayu Sugara)

PB. ANANG ANAZ AZHAR



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING

Nomor : 11.057/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2018

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi tertanggal : **30 November 2018** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **BAYU SUGARA**
N P M : 1503110055
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE**

Pembimbing : Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal : 30 November 2019.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 27 Rabiul Awwal 1440 H
05 Desember 2018 M



Dekan
Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 137/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 25 Jumadil Awal 1440 H
31 Januari 2019 M

Kepada Yth : **Direktur Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan**
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **BAYU SUGARA**
N P M : 1503110055
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) / Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan
Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. PIRNGADI

(AKREDITASI DEP. KES. RI NO. : HK. 00.06.3.5.738 TGL. 9 FEBRUARI 2007)

Jalan Prof. H.M. Yamin, SH No. 47 MEDAN
Tel : (061) 4536022 - 4158701 - Fax. (061) 4521223



Nomor : 070/ 1193 /B.LITBANG/2019
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : Selesai Penelitian
An. Bayu Sugara

Medan, 24 Februari 2019

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas ISIP
Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara
di
Tempat

Dengan hormat,

Membalas surat saudara no : 137/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal : 31 Januari 2019 perihal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan bahwa:

NAMA : *BAYU SUGARA*
NIM : *1503110055*
Institusi : *S-1 FISIP UMSU*

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Pirngadi Kota Medan dengan judul :

Aktivitas Humas RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Dalam Mengelola Informasi Publik Melalui Website.

Untuk kelangsungan kegiatan Penelitian, kiranya saudara dapat memberikan kepada kami 1 (satu) eksp. Skripsi jilid Lux dan 1 (satu) buah dalam bentuk CD.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur
RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan



Dr. Suryadi Panjaitan, M. Kes, Sp. PD, FINASIM
Pembina Tk. I
NIP. 19640428 199903 1 001



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 28 Desember 2018

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Bayu Sugara
N P M : 1803110055
Jurusan : Ilmu komunikasi (Humas)

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 057/SK/IL.3/UMSU-03/F/20.18 tanggal 30 November 2018 dengan judul sebagai berikut :

AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRNGADI
MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK
MELAWI WEBSITE

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :

Pembimbing

(DR. ANANG ANAS AZHAR, M.A.)

DR. ANANG ANAS AZHAR, M.A.

Pemohon,

(BAYU SUGARA)

(BAYU SUGARA)

BAYU SUGARA

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 011/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Selasa, 03 Januari 2019
 Waktu : 14.00 s.d. Selesai
 Tempat : Ruang 208-C FISIP UMSU
 Pemimpin Seminar : Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENGUJI	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
16	DITIA APRILIA	1503110122	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom. ✓	KOMUNIKASI PEMASARAN PT. PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT PADA PROGRAM "GADAI PRIMA"
17	RIZKY MAIKHAIRANI NST	1503110102	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom. ✓	OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
18	EMI PARADISA	1503110045	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI AKSI CEPAT TANGGAP DALAM MENGALANG DANA MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL
19	AZURA SALSABILA	1503110110	JUNAIDI, S.Pdi., M.Si.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	OPINI MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI MEDAN TERHADAP PERCEIVED QUALITY APLIKASI STREAMING MUSIK JOOX
20	BAYU SUGARA ✓	1503110055	JUNAIDI, S.Pdi., M.Si.	Dr. ANANG ANAS AZHAR, S.Ag., M.A. ✓	AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE

Medan, 28 Rabiul Akhir 1440 H
05 Januari 2019 M



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya
 Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : BAYU SUBARA
 N P M : 1503110055
 Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
 Judul Skripsi : AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DR PIRNABADI
 MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	21-12-2018	Bimbingan Bab 1, 2 dan 3	
2.	28-12-2018	Acc Bab 1, 2 dan 3	
3.	16-01-2019	Revisi Bab 3	
4.	17-01-2019	Acc Bab 3	
5.	30-01-2019	Bimbingan Daftar wawancara	
6.	31-01-2019	Acc Daftar wawancara.	
7.	01-03-2019	Bimbingan Bab 4 dan 5.	
8.	05-03-2019	Revisi Bab 4 dan 5	
9.	06-03-2019	Acc skripsi	

Medan,20.....

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke :

(Dr. Anang Saleh S.Sos, M.S.P.)

(NURHASANAH NST, S.Sos, M.Hum.)

(Dr. Anang Anas Azhar, S. Ag. M. A.)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 394/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jum'at, 15 Maret 2019
Waktu : 07.45 Wib s.d. selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

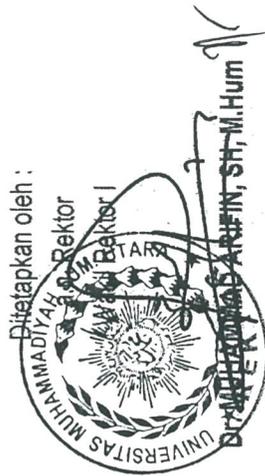
No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
31	RIZKY MAIKHAIRANI NST	1503110102	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	MUHAMMAD THARIQ. S.Sos, M.I.Kom	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M. I.Kom	OPINI MASYARAKAT TERKAIT PENGGUNAAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
32	SYARIFAH WULANDARI	1503110259	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS., S.Sos., M.I.Kom.	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	PERAN BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM PENANGANAN PENYALAHGUNAAN DAN PEREDARAN NARKOBA DI KOTA MEDAN
33	ANNISA MAJLAKA	1503110018	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	JUNAIDI, S.PdI, M.Si	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	KOMPETENSI PRESENTER BERITA TV LOKAL DI MEDAN (STUDI KASUS KOMPAS TV MEDAN)
34	BAYU SUGARA	1503110055	RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRNGADI MEDAN DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE
35	ALVI SYAHRIN NAJIB SUWITRA	1503110197	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PELATIH DAN MURID DALAM MEMBERIKAN MOTIVASI KEPERCAYAAN DIRI (STUDI KASUS PADA PERGURUAN BELA DIRI SINAR PUTIH DI KOTA MEDAN)

Notulis Sidang:

1.

Medan, 06 Ralab 1440 H
13 Maret 2019 M

Ditetapkan oleh:
Rektor
Rektor I



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian

Ketua,

Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Bayu Sugara
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Pangkalan Brandan, 19 Juli 1996
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jalan Dempo Gang Besi
Anak ke : 1 (satu) dari 2 (dua) Bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Alm. Sujito
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Helmiah
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jalan Dempo Gang Besi

Pendidikan Formal

2002 – 2008 : SDN 050746 Babalan
2008 – 2011 : SMP Negeri 1 Babalan
2011 – 2014 : SMA Negeri 1 Babalan
2015 – 2019 : S1 Ilmu Komunikasi UMSU