

MEDIA RELATIONS RUMAH SAKIT
“ANALISIS MEDIA RELATIONS RUMAH SAKIT DI YOGYAKARTA
MENGGUNAKAN SUDUT PANDANG WARTAWAN”



NASKAH PUBLIKASI

**Disarikan dari Skripsi yang Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam
Indonesia**

Oleh :

Rachmalia Devinda Hardika

NIM : 14321089

NARAYANA M.PRASTYA S.Sos., MA

NIDN 0520058402

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

Naskah Publikasi
MEDIA RELATIONS RUMAH SAKIT
“ANALISIS MEDIA RELATIONS RUMAH SAKIT DI YOGYAKARTA
MENGUNAKAN SUDUT PANDANG WARTAWAN”

Disusun oleh
RACHMALIA DEVINDA HARDIKA
NIM : 14321089

Telah disahkan oleh dosen pembimbing skripsi pada :



Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia



MEDIA RELATIONS RUMAH SAKIT
“ANALISIS MEDIA RELATIONS RUMAH SAKIT DI YOGYAKARTA
MENGGUNAKAN SUDUT PANDANG WARTAWAN”

Diajukan oleh

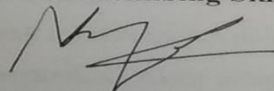
RACMALIA DEVINDA HARDIKA

14321089

Telah Disetujui:

Tanggal : 15 Maret 2018

Dosen Pembimbing Skripsi



NARAYANA M.PRASTYA S.Sos., MA

MEDIA RELATIONS RUMAH SAKIT
“ANALISIS MEDIA RELATIONS RUMAH SAKIT DI YOGYAKARTA
MENGGUNAKAN SUDUT PANDANG WARTAWAN”

Diajukan oleh

RACMALIA DEVINDA HARDIKA

14321089

Telah Disetujui:

Tanggal : 15 Maret 2018

Dosen Pembimbing Skripsi

NARAYANA M.PRASTYA S.Sos., MA

NIDN 0520058402

Media Relations Rumah Sakit

‘Analisis Media Relations Rumah Sakit di Yogyakarta Menggunakan Sudut Pandang Wartawan’

Rachmalia Devinda Hardika Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB
UII. Menyelesaikan studi pada tahun 2018.

Narayana Mahendra Prastya

Staf pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi

This study focuses on media relations activities conducted by PR in three different hospitals. That is Bethesda Hospital, Sardjito Hospital and Panti Rapih Hospital which is judged from the perspective of journalists, journalists who work on several media such as: Jogja Daily, Kedaulatan Rakyat, Radio Republik Indonesia Yogyakarta, and MNC Trijaya. Researchers use descriptive qualitative approach study and use the method of interviewing and observation in obtaining data in the field. Also uses some references sourced from books and journals related to the title of this study. Theories relevant to this research are media relations theory and the theory of technical and ethical problems in media relations. The results in this study are divided into two: research findings of media relations activities in hospitals and research media activity research findings from the perspective of journalists in the findings of media relations research in hospitals revealed that the three hospitals stated that the function of the most media relations for the hospital is able to build the image. Media relations process is done by doing planning such as research, implementation of activities such as trying to make the function of public relations as a door of information for journalists, as well as reporting media relations activities that have been done to hospital directors as a form of evaluation. Most journalists admitted their need for information was fulfilled, especially in a press conference only need improvement in the provision of information services such as providing material in hard copy and initiative to ask email reporter before.

Keywords: Media relations, hospital, journalist

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang keberadaannya sangat dekat dengan masyarakat. Rumah sakit berperan dalam memberikan pelayanan atau fasilitas kesehatan kepada masyarakat. Akan tetapi dalam proses kerjanya tidak jarang ada masalah atau problem yang terjadi. Beberapa kasus atau masalah yang pernah terjadi antara rumah sakit dengan pasien diantaranya yaitu kasus pelayanan BPJS, kasus vaksin palsu, dan kasus malpraktek yang dialami oleh Prita Mulyasari. Kasus-kasus tersebut memberi arahan bahwa rumah sakit

membutuhkan humas untuk membantu menyelesaikan konflik yang terjadi di rumah sakit. salah satu strategi atau langkah yang dapat digunakan oleh humas untuk mencegah atau meminimalisir kasus-kasus di atas salah satunya adalah dengan *media relations* atau hubungan media.

Hubungan media atau *media relations* sangat penting untuk dilakukan oleh humas. Hal ini didasari oleh tiga hal pertama, media merupakan alat yang digunakan untuk menjalankan strategi agar mendapatkan kepercayaan dan penerimaan yang baik di mata publik. Kedua, media merupakan pihak yang paling cepat melacak informasi apabila organisasi sedang tertimpa kasus. Ketiga, *media relations* digunakan untuk membantu publisitas humas. (Wishu, 2009: 106).

Rumah sakit yang menjadi sample dalam penelitian ini adalah rumah sakit yang berkategori rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta, di Yogyakarta. rumah sakit yang dipilih oleh peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito dan Rumah Sakit Panti Rapih. Peneliti memilih ketiga rumah sakit tersebut karena sebelumnya peneliti sudah mencoba untuk mencari rumah sakit yang lain di Yogyakarta dengan menambahkan rumah sakit yang berkategori rumah sakit pendidikan akan tetapi ditolak. Untuk itu peneliti memilih ketiga rumah sakit tersebut dikarenakan ketiga rumah sakit tersebut juga merupakan rumah sakit yang cukup terkenal di Yogyakarta.

Adapun media yang dipilih oleh peneliti untuk menjadi objek dalam penelitian ini adalah media dengan dua kategori yaitu cetak dan radio. Yaitu Radio Republik Indonesia, Radio MNC Trijaya FM, Kedaulatan Rakyat, dan Harian Jogja. Peneliti mengambil empat media ini sebagai objek penelitian karena empat media tersebut dapat mewakili media-media lain yang ada di Yogyakarta dan media-media ini juga sering melakukan liputan di rumah sakit. peneliti ingin melihat bagaimana *media relations* yang dijalankan oleh rumah sakit yang dianalisis menggunakan sudut pandang wartawan dari ke empat media tadi. Dari hasil pemaparan latar belakang di atas, diketahui beberapa rumusan masalah berikut :

1. Bagaimana aktivitas *media relations* yang dilakukan oleh humas dari Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito, dan Rumah Sakit Panti Rapih di Yogyakarta?
2. Bagaimana pandangan atas pelaksanaan aktivitas *media relations* oleh humas dari Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito, dan Rumah Sakit Panti Rapih berdasarkan sudut pandang wartawan di Yogyakarta?

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana aktivitas media relations yang dilakukan oleh ketiga rumah sakit yaitu Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito dan Rumah Sakit Panti Rapih dan bagaimana pandangan wartawan terhadap pelaksanaan *media relations* oleh humas dari Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito dan Rumah Sakit Panti Rapih.

Selain itu penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan sedikit sumbangsih terhadap kajian keilmuan komunikasi khususnya dalam studi kehumasan mengenai *media relations* (hubungan media) yang berkaitan dengan profesionalisme kinerja humas dalam sebuah instansi terhadap beberapa pihak media yang terkait di dalamnya. Penelitian ini dapat membantu memberikan informasi mengenai aktivitas *media relations* yang di lakukan oleh ketiga kategori rumah sakit yang di sebutkan di atas. Selain itu penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi praktisi humas dalam memberikan bahan acuan informasi terkait dengan evaluasi aktivitas kehumasan sebagai bahan dalam menilai profesionalisme kerja humas rumah sakit di Yogaykarta. Penelitian ini juga di harapkan dapat menjadi wadah untuk membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang serupa.

Tinjauan Pustaka

1. *Media Relations*

Philip Lesly mengartikan bahwa *media relations* merupakan sebuah hubungan yang dijalin oleh organisasi dan media massa guna mempermudah aktivitas kehumasan seperti publisitas dengan melibatkan media untuk membantu memenuhi kepentingan organisasi (Wahidin dan Nasrullah, 2011:129). Atau menurut Frank Jefkins, *media relations* merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk mencapai publikasi atau publisitas secara maksimal dari pesan atau informasi yang disampaikan oleh Humas untuk menciptakan dan membangun pemahaman publik (khalayak) atas Organisasi atau Instansi yang memuat pesan atau informasi tersebut. (Wardhani, 2008: 9).

Media relations memiliki fungsi tersendiri bagi sebuah organisasi. Adapun beberapa fungsi *media relations* menurut (Wahidin dan Nasrullah, 2011:134) yaitu *pertama*, *media relations* dapat meningkatkan citra sebuah perusahaan (organisasi). Dengan terjalinnya hubungan yang baik dan saling memberikan konsep *win-win solution*, akan menimbulkan dampak yang baik untuk organisasi dengan media. *Kedua*, *media relations* berpengaruh dalam menumbuhkan kepercayaan publik atas produk atau jasa yang di hasilkan oleh organisasi. *Ketiga*, Dapat membantu meningkatkan nilai jual pada produk. *Keempat*, membantu organisasi atau perusahaan untuk menekan isu negatif terkait dengan pemberitaan di media. *Kelima*, membantu menguatkan hubungan (relasi) antara organisasi dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan organisasi.

Ada tiga langkah yang harus dilakukan setelah melakukan praktik *media relations*, adapun langkah tersebut menurut Yosol Iriantara dalam bukunya (Iriantara, 2005: 47-73) meliputi perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Perencanaan meliputi riset dan identifikasi masalah. Implementasi merupakan hal yang dilakukan saat melaksanakan program *media relations*, dan evaluasi yang merupakan tahap akhir setelah melakukan program.

Beberapa aktivitas *media relations* yang dilakukan oleh humas yaitu : *In house jurnal* merupakan jurnal-jurnal internal perusahaan yang diterbitkan hanya untuk keperluan perusahaan dan tidak diperjual belikan. *Press release* merupakan bentuk publisitas untuk mengirimkan tulisan yang memuat berita kepada televisi

ataupun radio. *Events*, merupakan serangkaian acara yang diadakan untuk menarik partisipasi khalayak agar bergabung dan mempererat hubungan organisasi dengan para stakeholder. *Press interview*, merupakan wawancara yang bersifat pribadi dengan wartawan media massa yang bersangkutan. *Press conference*, merupakan konferensi yang diadakan oleh perusahaan atau organisasi dengan mengundang wartawan. Seperti dalam acara kenaikan jabatan atau promosi jabatan dll (Ardianto, 2011 : 268).

2. Problem Teknis dan Etis Dalam Aktivitas Media Relations

Problem teknis dan etis humas. Dalam pelaksanaan *media relations* banyak problematika yang dialami. Beberapa problem muncul karena kebanyakan dari praktisi humas, belum memahami bagaimana menjalankan dan menjalin hubungan yang baik dengan media. Seorang wartawan yang berasal dan bekerja di surat kabar Kebumen mengungkap bahwa seringkali humas tidak jujur dan bertele-tele dalam menyampaikan informasi kepada media. Dan kebanyakan juga beberapa humas memberikan nilai lebih hanya kepada satu media saja. Selanjutnya terkadang humas kurang cakap dalam melayani dan memberikan materi kepada wartawan, karena materi yang di berikan dirasa kurang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh wartawan. Kemudian humas terkesan mengemis kepada media agar beritanya dapat dimuat. Selain itu, humas juga kerap kali mengirim wartawan dengan berpuluh puluh berita yang akhirnya hanya masuk ke dalam tong sampah karena isinya dinilai tidak memenuhi syarat layak muat berita (Wishnu, 2009:70).

Begitupun dengan wartawan, dalam menjalankan profesinya untuk mencari, mengolah, dan menyebarluaskan informasi secara akurat dan tepat waktu yang berhubungan dengan hasil dan kenyataan yang didapatkan di lapangan serta menyangkut kepentingan orang banyak (umum). Namun yang sering terjadi dalam proses dan pelaksanaan praktik jurnalistik, apa yang ditetapkan dalam kode etik jurnalistik seringkali tidak sesuai dengan realitas pada pelaksanaan yang dijalankan. Dalam buku yang di tulis Wishnu Martha Adipura terdapat beberapa contoh penelitian atau survey yang dapat menggambarkan bahwa ada beberapa

perusahaan yang pernah mengalami konflik dengan media dikarenakan pemberitaan yang muncul dari pihak media dinilai kurang akurat. Selain itu ada juga pengalaman yang tidak menyenangkan yang dilakukan oleh wartawan dengan memeras atau mengancam agar humas mau memberikan suap atau amplop. Pernyataan ini diperoleh dari responden (humas) yang berasal dari Kabupaten Sleman. (Wishnu, 2009: 74).

3. Pelanggaran Teknis dan Etis Dalam *Media Relations*

Dari penelitian yang ditulis oleh Lewi Pramesti yang berjudul Penerapan Kode Etik di Kalangan Jurnalis tahun 2014, menerangkan bahwa memang ada praktik suap yang dilakukan oleh institusi tertentu dan institusi tersebut sudah menganggarkan dana untuk wartawan secara khusus. Banyak sekali bentuk pemberian suap terhadap wartawan. Dari yang berupa amplop, *souvenir*, *voucher* pulsa, uang transportasi, tunjangan hari raya dan lain-lain. Praktik suap ini dilakukan oleh praktisi humas dan jurnalis yang ada di Yogyakarta.

Hal ini membuktikan bahwa kasus suap di daerah Yogyakarta terbilang cukup tinggi. Wartawan yang menerima suap dikategorikan menjadi wartawan aktif dan wartawan pasif. Di mana wartawan aktif adalah wartawan yang aktif mencari dan meminta dana dari humas pada sejumlah peliputan atau konferensi yang diselenggarakan oleh perusahaan. Wartawan aktif sengaja mendatangi perusahaan yang sedang menyelenggarakan acara dengan duduk atau nongkrong sebelum acara dimulai. Bahkan seringkali wartawan aktif ini mengancam apabila tidak diberi amplop. Kemudian wartawan pasif adalah wartawan yang hanya menerima amplop tetapi cenderung tidak meminta. Apabila diberi maka akan diterima namun apabila tidak diberi pun tidak apa-apa.

Metode penelitian

Metode penelitian ini menggunakan paradigma konstruksivistik, konstrusivistik melihat komunikasi sebagai salah satu aktivitas dalam menciptakan dan menggunakan informasi (pesan) sebagai proses pemberian dan penerimaan informasi yang melibatkan komunikator dan komunikan di dalamnya. Titik focus dari paradigma ini adalah bagaimana pesan dapat di bangun oleh

komunikator (pemberi pesan) dan bagaimana pesan tersebut dapat di tangkap dan di interpretasikan melalui makna oleh komunikan (penerima pesan). (Pawito, 2007:54-55). Penelitian ini menggunakan studi pendekatan dekriptif kualitatif. Dalam pendekatan kualitatif, peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi serta dokumen resmi seperti buku dan jurnal yang berkaitan dengan tema penelitian pada objek yang akan di teliti, dan penggunaan dokumen resmi.

Lokasi penelitian ini bertempat di 3 rumah sakit yaitu Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito dan Rumah Sakit Panti Rapih. Serta dilakukan juga di 4 media yaitu Kedaulatan Rakyat, Harian Jogja, Radio Republik Indonesia, dan Radio MNC Trijaya FM. Penelitian dilakukan selama 5 bulan. Terhitung dimulai dari bulan september 2017 hingga februari 2018.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah melalui observasi, wawancara dan dokumen. Melalui observasi peneliti melakukan pengamatan mengenai objek penelitian yaitu mengenai ada atau tidaknya aktivitas media relations pada 3 rumah sakit yang telah disebutkan sebelumnya. Setelah itu peneliti melakukan wawancara dengan beberapa humas di Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito dan Rumah Sakit Panti Rapih. Serta melakukan wawancara juga dengan wartawan yang ada pada media Kedaulatan Rakyat, Harian Jogja, RRI, dan Radio MNC Trijaya FM. Serta dengan dokumen yaitu peneliti mengambil beberapa data pada literaturseperti buku dan jurnal penelitian.

Tahapan dalam melakukan analisis data di bagi menjadi 3. Adapun tahapan tersebut yaitu : (a). Pengumpulan data, dimana peneliti akan melakukan perbandingan terhadap data yang telah di peroleh. Apakah data akan masuk ke dalam konsep, kategori, atautkah teori (b) penyajian data, yaitu menyajikan data dengan mengurutkan atau memasukkan data kedalam kategori yang telah di buat. (c) penarikan kesimpulan, yaitu tahap akhir dalam teknik analisis data dengan membuat sebuah deskripsi atas hasil dan melakukan pengecekan terhadap data yang telah di buat. (Bungin, 3003: 69).

Hasil dan Pembahasan

a. Temuan Penelitian dan Pembahasan Media Relations di Rumah Sakit

1. Bentuk Media Relations

Kegiatan media relations yang paling sering dilakukan oleh rumah sakit adalah press release. Semua rumah sakit mengirimkan press release kepada media. Humas di tiga rumah sakit yaitu Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito, dan Rumah Sakit Panti Rapih menyatakan bahwa press release yang dikirimkan selalu dimuat oleh media.

Kegiatan media relations yang juga sering dilakukan oleh rumah sakit adalah talkshow. Ketiga rumah sakit sering melakukan talkshow dengan radio. *Talkshow* adalah sebuah program acara berupa dialog interaktif dengan menghadirkan narasumber sebagai pembicara dalam hal meningkatkan wawasan seseorang (Sainuddin, 2009:1).

2. Proses Media Relations

Dalam sebuah praktik *media relations*, seluruh aktivitas yang dilalui di dalamnya tentu mengalami sebuah proses. Dalam hal ini contohnya, praktik *media relations* ketika akan berjalan maka harus melalui beberapa tahapan seperti melakukan riset, kemudian menemukan permasalahan apa saja yang sedang dihadapi oleh organisasi (identifikasi masalah). Permasalahan ini didapatkan melalui riset, selanjutnya adalah dengan membuat program. Program dilangsungkan sebagai solusi atas permasalahan yang ada, dan terakhir adalah eksekusi (Iriantara, 2005: 33). Tahapan perencanaan yang dilakukan oleh rumah sakit pertama kali adalah melakukan riset melalui survey kepuasan pelanggan, melalui survey kepuasan pelanggan selanjutnya humas akan melakukan identifikasi masalah dan membuat budgeting anggaran. Ketiga rumah sakit melakukan hal yang sama.

Setelah tahap perencanaan, humas akan melakukan implementasi. Implementasi yang dilakukan beragam. Seperti melakukan pemetaan isu, isu dipisahkan menjadi isu positif dan isu negatif. Selanjutnya humas

menjadikan dirinya sebagai pintu informasi yang pertama bagi wartawan, dan membentuk grup melalui whatsapp dengan wartawan. grup ini berfungsi untuk memudahkan humas dalam memberikan informasi. Ketiga rumah sakit melakukan hal yang sama.

Tahap terakhir adalah evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan tim kerja. Setelah berdiskusi dengan tim kerja humas akan melakukan presentasi dan pelaporan terhadap pihak direksi rumah sakit. serta membuat laporan akhir. Ketiga rumah sakit melakukan tahap tersebut. evaluasi juga dilakukan dengan mengukur program yang sudah berjalan, sukses atau tidak. Contoh program yang sering dinilai kesuksesannya adalah event.

3. Fungsi Media Relations

Dari pelaksanaan aktivitas media relations, humas menemukan beberapa fungsi media relations. Fungsi media relations yang didapatkan oleh humas adalah awareness, media relations dapat menekan isu negatif terkait dengan pemberitaan di media, dapat menumbuhkan citra dan reputasi organisasi, dapat menyampaikan informasi penting mengenai rumah sakit kepada pasien, dan lainnya. Namun fungsi media relations yang paling dominan adalah dapat menumbuhkan citra dan reputasi organisasi serta media relations dapat menekan isu negatif terkait dengan pemberitaan di media. Citra dan reputasi sangat erat kaitannya dengan kepercayaan, sehingga harus dijaga dan dikelola dengan baik. Atau dapat dikatakan juga bahwa citra dan reputasi merupakan aset organisasi yang berharga. Berharga karena dapat menjaga organisasi dari tuduhan-tuduhan atau isu miring yang berkembang di dalam organisasi. (Iriantara, 2005: 102-103).

4. Problem Yang Muncul Dalam Praktik Media Relations di Rumah Sakit

Dalam pelaksanaannya pasti ada masalah atau problem yang muncul dalam aktivitas media relations. Masalah yang sering terjadi dalam praktik *media relations* menurut buku (Wishnu, 2009:70) yang berjudul “Berkawan dengan

Media” seperti : suap, salah kutip dalam penulisan berita, dan lain sebagainya. hal tersebut sama seperti yang ditemukan dalam data peneliti yang menjelaskan problem tersebut diantaranya yaitu wartawan terlalu tendensius dalam mengajukan pertanyaan, wartawan berpenampilan kurang rapi saat meliput di rumah sakit, dan salah kutip. Problem dalam aktivitas media relations yang paling banyak muncul adalah adanya salah kutip atas berita yang ditulis oleh wartawan.

5. Analisis SWOT

<i>Strenghts (Kekuatan)</i>	<i>Weaknesses (Kelemahan)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Press release yang dikirimkan humas selalu dimuat oleh media. • Humas dekat dengan wartawan, hubungannya tidak protokoler. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan media relations tidak dapat dilakukan di rumah sakit terlalu sering. Karena akan mengganggu pasien dan jam operasional rumah sakit.
<i>Opportunities (Peluang)</i>	<i>(Threats) Ancaman</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Humas dapat mengikutsertakan pihak ketiga dalam melakukan evaluasi atas program yang telah dijalankan. • <i>Ghatering</i> dapat dijadikan sebagai sarana untuk membangun relasi yang lebih baik dengan wartawan melalui keakraban secara personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikutsertakan pihak ketiga membutuhkan biaya cukup banyak dan memperpanjang waktu evaluasi atas program yang dijalankan • <i>Ghatering</i> dianggap salah satu bentuk media relations yang membutuhkan biaya besar

Sumber : data penelitian, diolah tahun 2018

Berdasarkan matriks diatas, dapat diketahui beberapa hal bahwa :

1. Analisis *Strenght* (Kekuatan)

a. Press release humas selalu dimuat

Ketiga humas di Rumah Sakit Bethesda, Sardjito, dan Panti Rapih menyebutkan bahwa press release yang dikirimkannya selalu dimuat oleh wartawan.

b. Hubungan humas dan wartawan tidak protokoler

Humas selalu membina hubungan personal dengan wartawan. oleh karena itu hubungannya tidak hanya sebatas urusan kerja. Hubungan personal yang dibangun seperti mengirimkan ucapan baik ucapan suka maupun ucapan ketika wartawan sedang berduka.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Rumah sakit tidak bisa dijadikan tempat untuk melakukan kegiatan media relations seperti peliputan dan jumpa pers. Karena akan mengganggu pasien dan jam operasional rumah sakit. oleh karena itu alternative yang dilakukan oleh humas adalah mengadakan kegiatan tersebut di luar rumah sakit. hal tersebut membutuhkan biaya yang banyak.

3. Opportunities (Peluang)

- a. Humas dapat melibatkan pihak ketiga untuk mengevaluasi program *media relations* yang telah di jalankan

Dalam beberapa data yang telah diperoleh oleh peneliti, peneliti belum menemukan adanya partisipasi dari pihak ketiga dalam *media relations* yang diutarakan oleh humas dalam wawancaranya. Menurut Iriantara (2005: 73-74) pelaksanaan *media relations* yang baik adalah dengan mengikutsertakan pihak ketiga selain humas dan pimpinan. Pihak ketiga yang dimaksud bisa berupa karyawan atau staf di dalam perusahaan maupun konsultan atau penasehat perusahaan dari luar. Dari hasil pengamatan dan perolehan data peneliti, sejauh ini humas di rumah sakit hanya melakukan evaluasi dengan melibatkan pimpinan (direksi rumah sakit) dan tim yang bekerja sama dalam kegiatan media relations yang dijalankan. Mengapa pihak ketiga dirasa penting? Karena selama ini dalam melakukan evaluasi humas hanya berpusat dan fokus terhadap masukan atau pendapat yang diutarakan oleh pimpinan dan staf humas. Apabila konsultan dirasa agak berat untuk dimintai pendapat dalam suatu program dikarenakan biaya yang mahal, Melibatkan pihak ketiga di rumah sakit seperti dokter misalnya,

dapat memperkaya ide atau gagasan terhadap keputusan atas evaluasi yang akan dibuat untuk program selanjutnya.

- b. *Ghatering* sebagai sarana untuk membangun keakraban dengan wartawan

Menurut Fairus, dalam skripsinya yang berjudul *Strategi Media Relations PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk (Analisis Deskriptif Kualitatif Pendekatan Humanis Untuk Menunjang Strategi Media Relations di PT. Semen Indonesia) tahun 2015* menjelaskan bahwa hubungan personal perlu dilakukan oleh humas untuk membangun keakraban dengan wartawan. wartawan lebih menyukai hubungan yang bersifat pertemanan dibandingkan dengan hubungan yang bersifat *protokoler*. Salah satu bentuk aktivitas *media relations* yang dapat digunakan adalah *ghatering*. Tidak semua rumah sakit dalam penelitian ini mengadakan *ghatering*, *ghatering* dapat menjadi peluang untuk menciptakan iklim pertemanan yang harmonis dengan wartawan.

3. Threats (Ancaman)

Hal-hal yang sekiranya dapat menghambat peluang dalam menjalankan aktivitas media relations yaitu :

- a. Rumah Sakit tidak melibatkan pihak ketiga untuk mengevaluasi program yang telah berjalan. Kebanyakan dalam program kerja humas dalam media relations, pihak ketiga memang tidak terlalu banyak untuk dilibatkan bahkan tidak sama dikarenakan Apabila evaluasi program hanya dilakukan sebatas pada pimpinan (direksi) dan staf atau anggota humas, maka untuk program selanjutnya inovasi yang akan dilakukan masih berpusat pada kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya. Atau dapat dikatakan inovasi atas program yang telah berjalan tidak memiliki perkembangan dan hanya diam ditempat dengan mengacu pada program yang sudah-sudah. Menurut Iriantara (2005: 74) evaluasi sangat diperlukan untuk menyuplai program-program yang akan dijalankan pada tahap

perencanaan selanjutnya. Dari ketiga fase yang telah dilakukan seperti perencanaan, implementasi, dan evaluasi, maka evaluasi adalah tahap penyempurna tahap sebelumnya. Dalam tahap evaluasi sangat dibutuhkan masukan, penilaian, dan pembaharuan yang nantinya akan dipertimbangkan dan dijadikan bahan dalam membuat keputusan. Untuk itu gagasan dan ide-ide baru segar sangat diperlukan untuk meningkatkan program. Disinilah pihak ketiga berguna, yaitu untuk memberikan kontribusi tambahan untuk menyalurkan ide dan gagasan yang berbeda dari ide dan gagasan sebelumnya.

- b. *Ghatering* dianggap sulit dilakukan karena pertimbangan biaya dan tempat *ghatering* juga dianggap membutuhkan biaya yang besar. Menurut Partao, (2006) *ghatering* merupakan salah satu praktik *media relations* yang menggunakan pendekatan informal. Pengadaan *ghatering* merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh humas bahwa hubungan yang dijalin dengan wartawan bukan hanya seputar hubungan resmi dengan membahas pekerjaan. Akan tetapi lebih sebagai teman. Karena apabila hubungan yang dijalin hanya seputar kepentingan kerja, wartawan akan merasa jika humas hanya mengundang wartawan apabila pada saat yang dibutuhkan saja. Untuk itu humas perlu mengagendakan *ghatering*. Tidak perlu dilakukan terlalu sering, apabila ada pertimbangan biaya.

b. Temuan dan Pembahasan Media Relations di Rumah Sakit Dari Sudut Pandang Wartawan

1. Bentuk Media Relations yang Dijalankan Oleh Wartawan di Rumah Sakit

Kegiatan media relations yang dijalankan oleh media yaitu talkshow, jumpa pers, press release dan *ghatering*. Wartawan dari RRI dan Radio MNC Trijaya sering menjalankan talkshow dengan rumah sakit, sedangkan untuk media cetak seperti Kedaulatan Rakyat dan Harian Jogja sering menjalankan press

release dan jumpa pers. gahtering jarang dilakukan karena tidak memungkinkan untuk dilakukan di rumah sakit.

2. Penilaian Wartawan Terhadap Kualitas Media Relations Rumah Sakit

Wartawan menilai bahwa pelayanan humas terhadap jumpa pers sudah cukup baik. Karena kebutuhan wartawan sudah tercukupi saat jumpa pers. akan tetapi ada juga wartawan yang mengungkapkan bawah inisiatif humas kurang ketika jumpa pers berjalan. Seperti contohnya wartawan ingin humas menanyakan email wartawan sebelum wartawan yang meminta untuk dikirimkan soft copy materinya. Atau humas diharapkan memberikan hard copy materi sebelum jumpa pers berlangsung. Selain itu wartawan juga ingin jumpa pers yang berlanjut dari pihak rumah sakit. misalnya ketika rumah sakit mengadakan jumpa pers dengan topik atau tema yang menarik, wartawan ingin jumpa pers kembali diadakan karena informasi dalam jumpa pers tersebut dapat menjadi bahan dalam menulis berita.

3. Problem Yang Muncul Dalam Media Relations

Menurut Novi Kurnia dalam Wisnu (2009: 110) bahwa pihak media sertngkali beranggapan berita yang dikirimkan, konferensi pers atau acara yang diselenggarakan oleh praktisi humas dirasa tidak lebih penting dibandingkan dengan berita lain, adapun perosalan lain yang dirasakan oleh wartawan adalah banyaknya berita yang dikirimkan setelah deadline, atau berita yang dikirimkan sudah basi dan juga menganggap bahwa berita tersebut tidak menarik karena mengandung banyak promosi atau isu yang diangkat dalam berita kurang menyentuh dan membahas persoalan publik. Wartawan juga menyebutkan bahwa humas terkesan pelit dalam membagikan infromasi kepada wartawan. Dalam hal ini problem yang paling sering muncul menurut beberapa wartawan juga mengungkapkan bahwa banyak sekali press relase yang tidak dimuat karena humas belum memahami bagaimana tata cara penulisan yang baik dalam menulis

berita, atau berita yang dikirimkan tidak mengandung unsur kebaruan dan sudah basi. Atau informasinya tidak bersifat umum.

4. Analisis SWOT

<i>Strenghts (Kekuatan)</i>	<i>Weaknesses (Kelemahan)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Humas menjadi satu-satunya pintu informasi utama bagi wartawan saat melakukan liputan atau interview mengenai berita di rumah sakit • Materi yang diberikan oleh humas saat jumpa pers dinilai baik dan mampu mencukupi kebutuhan informasi wartawan 	<ul style="list-style-type: none"> • Humas kurang memahami tata cara penulisan berita berdasarkan kaidah Jurnalistik pada <i>press release</i> yang dikirimkan • Dalam beberapa liputan, khususnya ketika membahas isu atau tuduhan negatif yang menimpa Rumah Sakit, Humas kurang terbuka dalam menyampaikan informasi
<i>Opportunities (Peluang)</i>	<i>(Threats) Ancaman</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Rumah sakit dapat mengadakan jumpa pers yang berlanjut apabila materi yang disampaikan penting dan menarik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jumpa pers membutuhkan biaya yang banyak dan persiapan waktu yang panjang.

Sumber : data penelitian diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa :

1. Kekuatan

- a. Humas menjadi satu-satunya informasi bagi wartawan ketika melakukan liputan di rumah sakit.

Ketika melakukan liputan, wartawan membutuhkan akses untuk menemui dan mewawancarai narasumber. Untuk itulah humas berperan dalam menjembatani kebutuhan wartawan akan hal tersebut. Karena melalui humas wartawan dapat terbantu dengan mudah untuk menemui narasumber atau ketika ingin mengkonfirmasi isu yang sedang beredar ke masyarakat mengenai rumah sakit, maka humaslah pihak yang pertama kali dituju. Dengan ini wartawan menyebutkan bahwa humas adalah mitra kerja yang sangat berperan penting dalam membantu wartawan

melakukan tugasnya. Hal ini juga dikarenakan prosedur dari rumah sakit yang mengharuskan wartawan untuk menemui humas terlebih dahulu apabila ada kebutuhan pers yang akan dilakukan. Hal ini juga dikarenakan rumah sakit memiliki aturan seperti pengajuan surat izin terlebih dahulu kepada direksi apabila ingin meliput.

- b. Materi yang diberikan saat jumpa pers sudah mencukupi kebutuhan informasi wartawan

Sebagian wartawan beranggapan bahwa humas sudah cukup baik dalam menyampaikan materi saat jumpa pers. materi yang disampaikan dapat dengan mudah dipahami dan sudah mampu memberikan informasi yang diinginkan. Hal ini dikarenakan sebelum humas melakukan jumpa pers, terlebih dahulu mengadakan briefing bersama pimpinan dan dokter yang akan menjadi narasumber. sehingga materi yang diberikan saat jumpa pers berkenaan dengan hasil briefing sebelumnya. Selain itu, humas juga berupaya untuk menghadirkan narasumber terbaik dalam sesi jumpa pers, hal ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan akan materi yang disampaikan, sehingga sudah dapat dipastikan materi sesuai dengan ekspektasi karena disampaikan langsung oleh ahli yang bergerak di bidangnya.

2. Kelemahan

- a. Humas kurang memahami tata cara penulisan berita

Dalam hal ini, humas dianggap belum terlalu memahami bagaimana cara menulis berita yang baik sesuai dengan kaidah jurnalistik dalam *press release*. Sehingga banyak *press release* yang tidak dimuat. Karena berita yang dikirimkan dianggap tidak menarik, basi (tidak memuat kebaruan informasi), dan tidak memuat kepentingan publik. Pemahaman yang kurang mengenai tata cara penulisan jurnalistik dalam *press release* atau teknik penulisannya disebabkan karena beberapa humas yang bekerja di

rumah sakit tidak memiliki latar belakang pendidikan dibidang humas.

- b. Humas kurang terbuka saat memberikan informasi ketika rumah sakit sedang tertimpa isu atau tuduhan negatif

Dalam beberapa liputan di rumah sakit, ketika wartawan melakukan wawancara dengan humas mengenai kasus tertentu yang menimpa rumah sakit, wartawan beranggapan bahwa terkadang humas tidak memberikan pernyataan secara detail dan cenderung tertutup saat ditanyai mengenai beberapa hal. Salah satu alasan yang menyebabkan ketidakterbukaan informasi secara detail apabila sedang terjadi kasus adalah karena humas di rumah sakit memiliki peranan yang paling utama dan harus menyampaikan informasi atas persetujuan pimpinan terlebih dahulu. Jadi memang dalam standar operasionalnya tidak sembarang informasi harus dikeluarkan saat itu juga. Perlu ada jeda untuk berdiskusi dengan beberapa pihak di rumah sakit.

3. Peluang

- a. Rumah sakit dapat mengadakan jumpa pers yang berlanjut

Hal ini menjadi sebuah peluang karena apabila humas dapat mengadakan jumpa pers lanjutan dari topik yang sebelumnya dianggap menarik oleh wartawan, maka wartawan akan semakin baik persepsinya terhadap humas di rumah sakit. karena jumpa pers lanjutan dapat menjadi bahan dalam menulis berita.

4. Ancaman

- a. Jumpa pers berlanjut membutuhkan biaya yang banyak

Rumah sakit adalah organisasi. Ada dana yang harus diperhitungkan untuk melaksanakan setiap program yang akan dilakukan. Banyak dana yang akan dikeluarkan apabila akan menyelenggarakan jumpa pers.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang telah dilakukan oleh peneliti dengan teknik, observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di beberapa rumah sakit seperti Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito dan Rumah Sakit Panti Rapih serta di beberapa Media yaitu Harian Jogja, Kedaulatan Rakyat, Radio MNC Trijaya FM, dan Radio Republik Indonesia (RRI).

Praktik *media relations* memiliki beberapa manfaat bagi humas yang bekerja di rumah sakit. manfaat yang didapat berdasarkan hasil penelitian yang paling dominan dari ketiga rumah sakit yaitu Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito, dan Rumah Sakit Panti Rapih adalah terbentuknya citra atau reputasi. Hal ini dikarenakan rumah sakit mendapat kepercayaan dari publik (masyarakat) mengenai fasilitas dan layanan kesehatan yang disediakan. Dengan terbentuknya kepercayaan tersebut, maka masyarakat akan tetap menggunakan produk atau layanan kesehatan dan berpartisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit. hal itulah yang dapat menarik media untuk meliput. Selain citra dan reputasi, manfaat yang dapat diperoleh dalam aktivitas *media relations* bagi rumah sakit adalah dapat menekan atau menyalurkan isu maupun tuduhan-tuduhan negatif mengenai rumah sakit melalui pemberitaan. Dengan pengelolaan hubungan media yang baik maka wartawan akan melakukan konfirmasi terlebih dahulu sebelum menulis dan menyebarkan berita. Hal ini dapat menjaga obyektivitas dan netralitas terhadap pemberitaan.

Bentuk *media relations* yang paling banyak dilakukan oleh ketiga rumah sakit yaitu Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Sardjito, dan Rumah Sakit Panti Rapih adalah *press release*. ketiga rumah sakit rutin mengirimkan *press release* kepada media. Materi yang paling banyak ditulis adalah mengenai event, promosi layanan atau produk kesehatan terbaru, maupun tanggapan atas isu atau pemberitaan seputar dunia kesehatan.

Problem dalam aktivitas *media relations* yang muncul menurut humas di rumah sakit beragam, seperti : salah kutip informasi dalam hal penyebutan nama, pertanyaan yang terlalu tendensius dari wartawan ketika menanyakan informasi,

serta penampilan wartawan yang kurang rapi saat meliput berita khususnya dalam momentum penting bagi rumah sakit.

Bentuk media relations yang dijalankan oleh wartawan dari media RRI, Radio MNC Trijaya, Kedaulatan Rakyat dan Harian Jogja di rumah sakit yaitu talkshow, press release, jumpa pers dan ghatering. Talkshow hanya dilakukan oleh RRI dan Radio MNC Trijaya FM sedangkan press release, jumpa pers dan ghatering oleh Kedaulatan Rakyat dan Harian Jogja.

Sebagian besar wartawan menilai bahwa kebutuhan informasinya saat jumpa pers sudah tercukupi. Humas memberikan pelayanan informasi dengan baik. Sedangkan wartawan lainnya menilai penyediaan informasinya perlu dimaksimalkan kembali. Humas harus lebih berinisiatif dengan memberikan hard copy materi dan mengirimkan file materi melalui email. Tetapi untuk press release wartawan menilai bahwa humas belum memahami tata cara penulisan berita yang baik dan benar.

Problem atau keluhan atas pelaksanaan *media relations* yang disampaikan oleh wartawan adalah mengenai konten atau materi yang dikirimkan dalam *press release*. Adapun hal-hal yang menyebabkan press relase tidak dimuat oleh media adalah karena teknik menulisnya tidak mengacu pada kaidah-kaidah Jurnalistik dan tidak memenuhi nilai berita seperti informasi yang kurang menarik, tidak ada kebaruan informasi atau isu yang ditulis sudah basi, Humas tidak memiliki latarbelakang ke-Pran, Humas kurang berinisiatif dalam menyajikan informasi saat jumpa pers, dan pemberian fasilitas seperti uang transport untuk Wartawan.

Pada penelitian ini, peneliti masih memiliki keterbatasan. Adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu waktu penelitian adalah keterbatasan yang paling sulit bagi peneliti. karena untuk aksesnya, khusus untuk penelitian yang dilakukan di rumah sakit memiliki prosedur yang cukup panjang dan rumit. Proses yang panjang dari mulai memasukkan proposal dan surat pengantar, melengkapi berkas administrasi, dan menyesuaikan waktu penelitian dengan agenda humas. Selain itu, peneliti juga menemukan hambatan dalam

pengolahan data. Hal ini dikarenakan ada beberapa data yang tidak dapat diakses. Seperti pemetaan isu di rumah sakit saat sedang tertumpa kasus dan beberapa data lain seperti gambaran program kerja yang dilangsungkan oleh rumah sakit. hal-hal tersebut merupakan kendala atau hambatan yang dialami oleh peneliti, akan tetapi bukan berarti hasil penelitian tidak *valid*.

Sebaiknya, rumah sakit perlu melibatkan pihak ketiga untuk melakukan evaluasi terhadap program yang telah berjalan, pihak ketiga ini dapat berasal dari dalam maupun luar rumah sakit. dari pihak dalam yaitu staf maupun karyawan seperti dokter maupun staf tenaga ahli yang lain atau dari pihak luar organisasi seperti konsultan pr. Hal ini dilakukan untuk memperkaya ide dan gagasan saat melakukan evaluasi sehingga menghadirkan beberapa pilihan ide yang beragam untuk mempertimbangkan keputusan yang akan diambil dan membuat program perencanaan yang selanjutnya.

Sebaiknya untuk objek penelitian yang belum melaksanakan aktivitas *media relations* yang lain seperti *ghatering* dapat melakukan *ghatering*. Hal ini dilakukan agar *media relations* (hubungan dengan media) dapat berjalan lebih baik dimasa yang akan datang. wartawan lebih menyukai hubungan yang bersifat pertemanan dibandingkan dengan hubungan yang bersifat formal (protokol).

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan maupun referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengangkat tema *media relations* di rumah sakit maupun tema selain *media relations* seperti penelitian-penelitian yang membahas kinerja humas di rumah sakit.

