

PROSES *PUBLIC RELATIONS* DALAM KEGIATAN LAYANAN KENDARAAN KONSELING SILIH ASIH JUARA (KEKASIH JUARA)

Desya Putri Aryani ¹, Aat Ruchiat Nugraha ²

Program Diploma III Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran ¹
Program Studi Humas Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran ²

E-mail:

desyaputri1318@gmail.com¹, ruchiat@unpad.ac.id²

Abstract

The purpose of the final report is to find out the process of Public Relations on the program to manage on Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) activities by Promotion Section and Community Empowerment Bandung City Health Office. The method that has been used in this final report is descriptive method and the data was collected by interview, observation and study of literature related to this final report. The result of this observation show that on Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) activities. Fact finding, by doing interview with employees and forum discuss. Planning, by determining the purpose of this activity until determining the budget. Actuating, by preparing and controlling the activity according to the rundown. The last is evaluating, by asking the impact after Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) activities, the data was collected by interview participants and recapitulation data third of the month. The conclusion is Promotion Section and Community Empowerment has been performed his duties and functions as well that is proven by successfully activity from fact finding until evaluating the program. Furthermore, for the suggestion for Promotion Section and Community Empowerment and other committee improve coordination of communication of information activities, so that citizens of Bandung City in particular can be more aware of this counseling service activities.

Keywords: *Public Relations Process, Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) Activities, Bandung City Health Office*

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui proses *Public Relations* dalam pengelolaan Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung. Metode penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) tahapan proses *Public Relations*, yaitu pengumpulan fakta yang dilakukan dengan wawancara langsung dengan pegawai dan diskusi forum. Perencanaan yang dimulai dari menentukan tujuan sampai menentukan anggaran. Pelaksanaan meliputi persiapan kegiatan dan mengontrol berjalannya kegiatan sesuai jadwal acara yang dibuat dan evaluasi mengenai dampak dan hasil yang dirasakan setelah kegiatan, didapatkan dari hasil wawancara peserta dan rekapitulasi data pertiga bulan. Simpulan yang dapat diambil adalah Seksi Promosi sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, terbukti dengan lancarnya kegiatan dari pengumpulan fakta hingga evaluasi. Saran dari penulis adalah sebaiknya Seksi Promosi beserta panitia lain meningkatkan koordinasi pengkomunikasian informasi kegiatan agar warga Kota Bandung khususnya dapat lebih mengetahui kegiatan layanan konseling ini.

Kata-kata Kunci: *Proses Public Relations, Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA), Dinas Kesehatan Kota Bandung*

1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi. Peran seorang humas dibutuhkan sebagai fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terciptanya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antar organisasi dengan publiknya. Keberadaan humas pun sangat penting di sebuah lembaga atau instansi, merupakan keharusan secara fungsional dalam upaya menyebarluaskan atau menyampaikan informasi tentang sesuatu kegiatan atau aktivitas instansi yang bersangkutan, bekerja dengan banyak orang dengan lingkungan yang berbeda dan ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam (internal) maupun kepada masyarakat luar pada umumnya (eksternal).

Selain itu, *Public Relations* juga adalah seni dan ilmu dalam menganalisis suatu isu, memprediksi konsekuensi, mengorganisasi permasalahan dan mengimplementasikan program rencana untuk melayani organisasi dan publik. Hubungan *Public Relations* merupakan hubungan dua arah. Di satu sisi, fungsinya adalah untuk menafsirkan sebuah organisasi untuk masyarakat. Sementara di sisi lainnya, kegiatan *Public Relations* mampu melahirkan informasi mengenai apa yang diharapkan oleh publik.

Untuk melaksanakan kegiatan *Public Relations* dengan baik, maka diperlukan proses. Kegiatan *Public Relations* tidak hanya mementingkan hasil akhir, namun bagaimana cara yang ditempuh untuk memperoleh hasil akhir tersebut. Dalam memahami dan menyelesaikan permasalahan yang ada dalam lingkungan, seorang praktisi *Public Relations* harus

memiliki tahap-tahap dalam melakukan kegiatannya.

Menurut Cutlip dan Center, ada empat proses *Public Relations*. Proses tersebut bersifat dinamis, sehingga setiap unsur yang ada pun berkesinambungan. Langkah pertama yang sangat penting, artinya bagi suksesnya program humas. *Fact Finding* adalah pencarian fakta, data atau informasi yang mendukung program humas mengenai situasi, pendapat, sikap dan reaksi publik terhadap kegiatan, kebijakan atau produk suatu perusahaan atau lembaga (dalam Yulianita, 2007:121). *Planning* secara sederhana dapat diartikan sebagai perencanaan, yaitu perincian secara teratur dan berurutan tentang langkah-langkah yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. *Programming* yaitu perincian waktu atau *timing* secara teratur dan menurut urutan tertentu tentang pelaksanaan langkah demi langkah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan pada *planning*. Tahap *planning and programming* ini sangat menentukan suksesnya pekerjaan PR secara keseluruhan. Oleh karena itu, dalam melakukan kegiatan *planning* perlu diperhatikan secara matang. Dalam rangka penyusunan *planning* ini, kita berpijak pada data dan fakta yang telah ditemukan pada proses *fact finding*, dimana data dan fakta tersebut harus ada adanya tanpa interpretasi PRO (dalam Yulianita, 2007:132-133). *Actuating and Communicating*, merupakan tahap pelaksanaan dari kegiatan PR sesuai dengan fakta dan data yang telah dirumuskan dalam bentuk perencanaan. Dalam hal ini sebaiknya seorang PR dalam melakukan kegiatan komunikasi sebaiknya mengacu dan sesuai dengan perencanaan (dalam Yulianita, 2007:152-

153). *Evaluating*, di sini PR mengetahui apakah pelaksanaannya berdasarkan rencana atau tidak dan apakah perlu diubah atau tidak apa yang telah di evaluasi. Dalam hal ini, tujuan utama dari penilaian ialah untuk mengetahui apakah kegiatan benar-benar dilaksanakan menurut rencana berdasarkan hasil penelitian atau tidak (dalam Yulianita, 2007:155).

Public Relations melakukan usaha untuk membangun dan mempertahankan reputasi, citra dan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan masyarakat. Kesuksesan atau kegagalan dari sebuah organisasi dapat dipengaruhi oleh kegiatan *Public Relations*. Di era keterbukaan informasi seperti saat ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, maka peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di perusahaan, pemerintahan maupun organisasi lainnya, dengan cara yang baik dan benar agar dapat diterima publik.

Sebagaimana dengan hal tersebut, lembaga pemerintah juga seharusnya memiliki peran humas karena secara fungsional bertugas dalam melakukan penyebaran informasi tentang kebijakan program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut dipertegas oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Pasal 2 Butir 2, tentang Pedoman Pelaksanaan Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah bahwa lembaga kehumasan yang mempunyai fungsi sebagai tempat komunikasi pemerintah kepada masyarakat. Humas juga melakukan kelanjutan dari proses

penetapan kebijakan, pemberian layanan dan penjelasan mengenai kebijakan, program dan langkah-langkah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan kepada kepentingan orang atau golongan, agar lembaga atau instansi dimana humas itu berada akan memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas.

Tidak terkecuali dengan Dinas Kesehatan Kota Bandung yang merupakan salah satu lembaga pemerintahan, tentunya peran *Public Relations* atau Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat juga ikut andil dalam membangun citra kepada masyarakat sekaligus dalam membangun komunikasi timbal balik melalui suatu program, yaitu KEKASIH JUARA. Maka dari itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di Dinas Kesehatan Kota Bandung karena memiliki program nyata yang berhubungan dengan masyarakat secara langsung melalui program KEKASIH JUARA tersebut. Kegiatan KEKASIH JUARA yang merupakan layanan konseling ini memiliki tugas untuk menyebarluaskan informasi mengenai kesehatan melalui konseling, melakukan kerja sama dengan pihak terkait seperti para konselor dari berbagai instansi, membuat jadwal dari setiap puskesmas yang ada di Kota Bandung untuk melakukan kegiatan layanan dan melakukan pengawasan layanan Kendaraan Konseling Silih Juara (KEKASIH JUARA) terhadap masyarakat Bandung. Kegiatan tersebut dilakukan berdasarkan Surat Salinan Keputusan Wali Kota Bandung Nomor 440/Kep.1075-Dinkes/2017 tentang Pembagian Tim Koordinasi Pelayanan

Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA), dimana beberapa Dinas, organisasi atau institusi terkait mendapatkan mandat dan bekerja sama dalam menjalankan kegiatan ini.

Kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) yang dilakukan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan kegiatan yang terencana. Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat akan menunjuk beberapa penanggungjawab dari setiap Seksi yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung setiap dua minggu sekalnya. Pemberitahuan jadwal akan diberikan kepada setiap Seksi setelah mendapatkan persetujuan dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan atau unit pelaksana teknis di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan melibatkan pihak-pihak terkait seperti unit kerja terkait, tim pelaksana dari Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat dan institusi terkait. Dalam pelaksanaannya, kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) di Dinas Kesehatan Kota Bandung sendiri bertujuan untuk meningkatkan indeks kebahagiaan, menangani permasalahan psikologis dan kesehatan jiwa warga Kota Bandung dengan menekan pengaruh emosi negatif melalui beragam layanan konseling.

Nilla Avianty, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung menuturkan bahwa “kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH

JUARA) ini merupakan suatu program inovasi atas inisiatif Wali Kota Bandung, Ridwan Kamil, yang di implementasikan melalui SKPD Dinas Kesehatan Kota Bandung. Yang dimana dalam pelaksanaannya, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung bertugas untuk melakukan pengumpulan fakta mengenai permasalahan bunuh diri di Kota Bandung, melakukan perencanaan seperti menentukan strategi, taktik, tujuan dan lain-lain, melakukan pelaksanaan dan mengevaluasi kegiatan. Dan kami pun bekerja sama dengan pihak terkait dalam kegiatan ini, seperti dengan dinas-dinas lain, para konselor, Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI), *Smoke Free Bandung* dan lain-lain. Maka dari itu, kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) memerlukan *Public Relations* atau Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat sebagai sebuah bentuk komunikasi yang menciptakan komunikasi timbal balik antara organisasi dengan masyarakat”.¹

Dalam keterkaitannya dengan pembangun citra, *Public Relations* merupakan salah satu fungsi manajemen modern yang mempunyai fungsi melekat pada manajemen perusahaan (*corporate management function*), yakni bagaimana berperan dalam melakukan komunikasi timbal balik (*two ways communications*) untuk tujuan menciptakan saling pengertian (*mutual understanding*), saling menghargai (*mutual appreciation*), saling mempercayai (*mutual confidence*), menciptakan *goodwill*, memperoleh dukungan publik (*public support*) dan sebagainya demi tercapainya citra yang

¹ Hasil wawancara bersama Nilla Avianty, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat

Dinas Kesehatan Kota Bandung, pada Kamis, 1 Februari 2018, pukul 08.20 WIB, di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

positif bagi suatu lembaga atau perusahaan (*corporate image*). Jadi, komunikasi dua arah yang dilakukan oleh perusahaan terhadap publiknya guna menciptakan citra yang positif bagi perusahaan itu sendiri (dalam Ruslan, 2007:21).

Maka dari itu, dengan adanya kerjasama yang dilakukan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung bersama para konselor dari Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI), *Smoke Free Bandung* dan pihak-pihak terkait dalam melaksanakan kegiatan KEKASIH JUARA, dapat membentuk opini publik dan citra yang baik mengenai kegiatan ini terlebih bagi masyarakat Kota Bandung dan Dinas Kesehatan Kota Bandung, dapat menciptakan hubungan saling pengertian dan dukungan bagi pelaksanaan program layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) dan pelaksanaan *Public Relations* yang baik dapat memberikan kontribusi bagi Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam menjalankan fungsi dan tujuannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik dan bertujuan untuk mengetahui tahapan pengumpulan fakta, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) dan melakukan pengamatan melalui kegiatan yang dilakukan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan, Kota Bandung yang berupaya memberikan andil dalam sesuatu kegiatan, peranan, masukan ide serta menyampaikan informasi. Oleh karena itu, penulis memilih judul laporan Tugas Akhir

“Proses *Public Relations* dalam Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung”.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan sebagai proses, prinsip dan prosedur yang penulis gunakan untuk mendekati masalah dan mencari jawaban dari penulisan Tugas Akhir ini adalah dengan menggunakan Metode Deskriptif. Metode deskriptif ini memaparkan tentang situasi atau peristiwa yang sebenarnya dengan cara peninjauan secara langsung ke Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan, Kota Bandung. Tugas Akhir ini membahas tentang Proses *Public Relations* dalam Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah dengan wawancara secara langsung kepada *staff* pelaksana Seksi Humas atau Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung mengenai hal-hal yang menjadi fokus bahasan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan sebagai bahan materi penulisan laporan Tugas Akhir. Narasumber atau pihak tersebut adalah Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung

Rita Verita Sri H, MM, MH, Kes., Humas atau Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung, Nilla Avianty, S. Sos., MKM., Tita Juita, beberapa orang petugas layanan dan peserta kegiatan. Lalu observasi berupa pencatatan dan pengamatan terhadap kegiatan kehumasan di Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan selama 40 hari kerja. Penulis mengamati secara langsung Proses *Public Relations* dalam Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dan studi kepustakaan yang merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari atau menggali informasi yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas melalui sumber-sumber ilmiah seperti buku-buku, internet atau *website* resmi perusahaan dan bahan pendukung dari Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan, Kota Bandung.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung yang berada di Jalan Citarum No.34, RW.12, Cihapit, Bandung Wetan, Cihapit, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116 yang berlangsung pada 15 Januari 2018 – 9 Maret 2018 dengan aturan jam kerja karyawan yaitu dari hari Senin hingga Jumat yang dimulai dari pukul 08.00 – 16.00 WIB.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan fakta yang dilakukan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung, Rita Verita dan Kepala Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung permasalahan yang terjadi di Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah stres yang cukup tinggi. Stres tersebut dialami pegawai disebabkan oleh berbagai permasalahan seperti permasalahan dalam keluarga, pekerjaan dan lain-lain. Hal tersebut mengakibatkan kepenatan kerja, sehingga kurang maksimalnya dalam menjalankan tugas di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Hal ini terlihat dari menurunnya kinerja karyawan sehingga tidak tercapainya hasil kerja yang diinginkan oleh dinas itu sendiri. Hal ini ditakutkan akan terjadi berkepanjangan dan berlarut-larut, tanpa tau solusi apa yang tepat untuk menghadapi permasalahan ini.

Lalu permasalahan lain yang terjadi akibat stres adalah pada tahun 2017, setidaknya telah terjadi permasalahan tiga kasus bunuh diri secara berturut-turut di wilayah Jawa Barat, dua diantaranya terjadi di Kota Bandung. Kasus bunuh diri pertama terjadi di Apartemen Gateway Kota Bandung, Setelah itu peristiwa bunuh diri kedua berlangsung di Kampung Cijumbre, RT 09 RW 03, Desa Citanglar Kecamatan Surade, Kabupaten Sukabumi dan kasus percobaan bunuh diri ketiga yang dilakukan oleh seorang pria yang meloncat dari atas jembatan Pasupati, Kota Bandung. Hal tersebut cukup menarik perhatian warga Kota Bandung. Karena ada banyak alasan logis mengapa seseorang mungkin ingin mengakhiri hidupnya sendiri. Sebagian besar orang yang mencoba bunuh diri

memiliki penyakit jiwa. Lebih dari 90 persen orang yang bunuh diri memiliki gangguan mental, entah itu depresi, gangguan bipolar atau diagnosis lainnya. Penyakit kronis, penyalahgunaan zat, trauma kekerasan, faktor sosial ekonomi, hingga putus cinta pun umum menjadi pendorong keinginan bunuh diri. Kasus seperti ini mungkin sedang dialami oleh banyak orang, entah itu di lingkungan kerja, lingkungan sekitar rumah dan lain sebagainya.

Sehubungan dengan banyaknya kasus atau kejadian yang diakibatkan oleh kesehatan jiwa khususnya stres tersebut, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung melakukan diskusi forum bersama Pemerintah Kota Bandung untuk mencari tahu seperti apa jenis acara atau kegiatan yang cocok untuk fenomena tersebut yang dapat menangani permasalahan psikologis, mengurangi angka depresi, meningkatkan indeks kebahagiaan, membentuk pola hidup sehat dan menyadarkan pentingnya kesehatan warga Kota Bandung. Lalu pihak Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung memilih suatu kegiatan informal yang dapat dijadikan sebagai sarana untuk berkomunikasi antar pegawai dan dengan warga masyarakat Kota Bandung. Kegiatan ini nantinya akan ditujukan untuk publik eksternal, yaitu warga Kota Bandung. Agar warga Kota Bandung yang sedang mengalami stres dalam hal apapun dapat lebih memahami dan mengetahui pentingnya kesehatan jiwa.

Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara bersama Rita Verita selaku

Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung dan Nilla Avianty, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung, bahwa:

“Dari kejadian stres di Dinkes ini, kita cemas sama khawatir sama warga Kota Bandung, takut mengalami stres dan ujung-ujungnya pada ngikutin bunuh diri gara-gara ada kejadian tiga kasus bunuh diri itu. Terlebih buat usia remaja ya, yang rawan banget sama permasalahan, tapi ga cuma remaja aja sih, semua umur pasti punya permasalahan. Entah itu di sekolah karena di *bully* sama temen-temennya, stres gara-gara masalah di kantor, putus sama pacar, masalah sama keluarga, atau apapun itu yang bisa membuat pikiran kita kacau. Bisa aja kan kalau pikiran kita lagi kacau, bakalan mikir yang aneh-aneh. Contohnya kaya nyiksa orang lain yang padahal sama sekali ga bersalah sama kita, nyiksa diri sendiri tuh kaya nyayat-nyayat tangan pakai pisau sampe berdarah, yang lebih parah lagi sampe ngilangin nyawa kaya bunuh diri, gantung diri, loncat dari gedung atau apapun itu. Kita liat juga dari sisi itu sih makanya kenapa pengen bikin program tentang kesehatan jiwa”.²

Akhirnya dipilihlah kegiatan yang bertajuk “Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA)”. Pemilihan konsep ini berdasarkan dengan permasalahan atau fenomena yang terjadi di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan Kota Bandung pada saat itu, sehingga kegiatan layanan konseling ini dapat sebagai momen yang

² Hasil wawancara bersama Rita Verita, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung dan Nilla Avianty, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan

Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung, pada Kamis, 1 Februari 2018, pukul 08.20 WIB, di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

menyenangkan dan bermanfaat bagi instansi dan warga Kota Bandung.

Pengumpulan fakta yang dilakukan oleh pihak Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dilakukan dengan baik, seperti yang dilihat dari permasalahan yang terjadi di lingkungan Dinas Kesehatan dan fenomena yang terjadi di Kota Bandung. Pihak manajemen khususnya Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat mencari tahu dengan cara melakukan wawancara langsung dengan berbagai pihak di Dinas Kesehatan. Tentunya wawancara ini bersifat informal, dilakukan diluar jam kerja yaitu pada saat jam istirahat ataupun hanya sekedar percakapan informal diluar instansi. Wawancara informal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada dengan tujuan agar pegawai mampu menjawabnya dengan santai tanpa ada faktor lain yang mengganggu seperti jabatan dan lain-lain. Selain itu, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat juga melihat data laporan lapangan dan berdiskusi dengan para pihak atau instansi lain terkait yang berhubungan dengan Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, didapatkan bahwa Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat melakukan pengumpulan fakta dengan menggunakan metode informal dan sejalan dengan konsep:

Seperti yang dikatakan Cutlip, Center & Broom, metode informal merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh praktisi PR dalam upaya mengumpulkan data sesuai dengan fakta. Salah satu teknik pengumpulan data dari metode informal yaitu dengan mengambil data primer. Data primer dapat dilakukan langsung dari

sumber-sumber data (dalam Yulianita, 2007:121).

Hal tersebut juga dilakukan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat dalam pengumpulan fakta. Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat mengumpulkan data langsung dari sumber-sumber terkait di instansi, yaitu dari data statistik instansi dan wawancara langsung dengan pegawai instansi.

Dalam kaitannya dengan pengumpulan data melalui metode informal, Cutlip, Center & Broom mengemukakan beberapa kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pengumpulan data dengan cara metode informal melalui data primer. Salah satunya adalah dengan kontak pribadi (*personal contacts*). Metode *personal contacts* merupakan kegiatan untuk mengatakan hubungan baik dengan publik, walaupun dilaksanakan secara informal tetapi membuka kunci hubungan yang sangat penting dalam rangka merintis hubungan formal (dalam Yulianita, 2007:122).

Hal ini juga dilaksanakan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk mengumpulkan fakta yaitu dengan melakukan pendekatan secara informal kepada pegawai instansi di saat waktu santai diluar jam kerja seperti saat sebelum masuk kantor ataupun jam istirahat. Pendekatan yang dilakukan itu dilaksanakan sekaligus untuk bertanya tentang keluhan kesehatan khususnya stres yang sedang dirasakan oleh setiap orangnya dalam instansi. Tentunya dalam hal ini akan terjadi *personal contacts* dengan cara obrolan santai antara Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat dengan pegawai instansi. Sebagai *Public Relations* harus menggunakan metode ini untuk kepentingan dan kelancaran

hubungan perusahaan atau instansi dengan publiknya.

Menurut Cutlip, Center & Broom, pada metode *personal contacts* ada dua sisi yang dapat diambil yaitu dapat mempromosikan produk perusahaan atau organisasi secara tidak langsung dan dapat memperoleh *input* atau informasi mengenai organisasi atau perusahaan dari publik yang ada sangkut pautnya dengan organisasi atau perusahaan (dalam Yulianita, 2007:122).

Berdasarkan data di atas, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat lebih mudah untuk mencari tahu mengenai informasi keluhan kesehatan jiwa terhadap pegawai dan membangun hubungan yang positif antara pegawai dan instansi.

Selain dengan metode *personal contacts*, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam mengumpulkan data melihat dari data lapangan instansi. Proses pengumpulan fakta tentang permasalahan sosial dari hasil data lapangan menerangkan keluhan dari warga Kota Bandung tentang apa yang sedang dirasakan dalam bidang kesehatan. Misalnya dari obrolan warga masyarakat, keluhan langsung dari warga masyarakat dan lain-lain.

Dalam mengumpulkan fakta, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung tidak melakukan di Dinas Kesehatan Kota Bandung saja, melainkan ke instansi terkait dan data hasil lapangan.

Hal tersebut dikemukakan oleh Cutlip, Center & Broom yaitu salah satu metode informal yang menggunakan data primer adalah *field report* atau laporan lapangan (dalam Yulianita, 2007:127).

Dari data yang dikumpulkan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung harus mempertimbangkan data-data yang ada kaitannya dengan opini dari publik, data tentang sikap dari publik dan data perilaku dari publik instansi.

Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung juga mengumpulkan data dengan melakukan diskusi forum. Mengangkat permasalahan kesehatan jiwa yang sedang terjadi di Kota Bandung.

Hal tersebut dikemukakan oleh Cutlip, Center & Broom yaitu salah satu metode informal yang menggunakan data primer adalah *community forum and focus groups* (dalam Yulianita, 2007:127).

Diskusi tersebut melibatkan pendapat Walikota Bandung, Ridwan Kamil beserta jajarannya, komunitas-komunitas yang berhubungan dengan kesehatan, pakar kesehatan dan lain-lain. Diskusi ini dilakukan dengan santai, disela-sela waktu libur. Maka dari itu, pengumpulan fakta ini dilakukan untuk mengetahui solusi seperti apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan seperti kesehatan jiwa untuk warga Kota Bandung.

Berdasarkan pembahasan di atas, dalam pelaksanaan kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung ini sejalan dengan konsep:

Menurut Cutlip, Center & Broom, pengumpulan fakta (*fact finding*) mencakup pengkajian dan pemantauan opini, sikap dan perilaku yang terkait dengan tindakan dan kebijakan organisasi. Secara esensi, hal ini adalah fungsi inteligen sebuah

organisasi. Tahap ini memberikan landasan bagi tahap-tahap lainnya dalam proses penyelesaian masalah, dengan mengatakan “Apa yang terjadi sekarang?” (dalam Ardianto, 2011:212).

Berdasarkan data di atas, pengumpulan fakta dari permasalahan kesehatan jiwa yang dilakukan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah baik. Karena sebelum membuat suatu program, pihak Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat melakukan pengamatan tentang kasus kesehatan jiwa yang sedang terjadi di Kota Bandung dengan menggunakan metode informal yaitu menggunakan data primer seperti kontak pribadi (*personal contact*), data lapangan (*field report*) dan forum komunitas dan fokus grup (*community forums and focus groups*).

Berikut bagan pengumpulan fakta yang dilakukan Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA):

Bagan 1 Bagan pengumpulan fakta KEKASIH JUARA



³ Hasil wawancara bersama Nilla Avianty, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat

Kota Bandung bersama Walikota Bandung, Ridwan Kamil beserta jajarannya mengadakan rapat untuk membahas kegiatan apa yang cocok untuk dan sesuai untuk dilaksanakan. Kegiatan ini juga harus sesuai dengan maksud dan tujuan yang ingin dicapai, yaitu menangani permasalahan psikologis, mengurangi angka depresi, meningkatkan indeks kebahagiaan, membentuk pola hidup sehat dan menyadarkan pentingnya kesehatan warga Kota Bandung. Oleh karena itu, pihak instansi memilih suatu kegiatan yang informal untuk dapat menjaring warga Kota Bandung, yaitu dengan memilih konsep kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA).

Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara bersama Nilla Avianty, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung, mengatakan bahwa:

“Tujuan diadakannya program layanan kendaraan ini tuh sebenarnya lebih difokuskan terhadap kesehatan jiwa seperti depresi, bunuh diri dan lain-lain yang masih berkaitan dengan permasalahan psikologis untuk warga Kota Bandung, karena setiap orang pasti mengalami stres. Makanya kami sebagai Seksi Humas atau Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung ingin membantu mereka dengan membentuk suatu program layanan kesehatan”³

Dari pembahasan di atas dapat diketahui bahwa menentukan tujuan dalam sebuah program humas di Dinas

Dinas Kesehatan Kota Bandung, pada Kamis, 1 Februari 2018, pukul 09.05 WIB, di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Kesehatan Kota Bandung sejalan dengan konsep:

Maksud dari tujuan *Public Relations* di dunia pemerintahan, seperti halnya *Public Relations* di dunia bisnis adalah membuat berbagai program pemerintahan yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar memperoleh kepercayaan dan opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan oleh *Public Relations* dunia pemerintahan, dalam bentuk kegiatan (*events*), kampanye (*campaigns*) dan program-program jangka panjang (*programs*) (dalam Ardianto, 2013:239).

Konsep kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) ini merupakan sebuah konsep yang sederhana untuk dilakukan. Kegiatan ini merupakan sarana yang lebih efektif untuk dapat menjangkau warga Kota Bandung yang sedang mengalami permasalahan kesehatan. Tujuan diadakannya kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) ini antara lain sebagai dasar untuk membentuk citra warga Kota Bandung menjadi lebih baik dalam hal kesehatan melalui media konseling. Karena dengan melakukan konseling, setiap orang yang melakukan konsultasi akan mendapatkan solusi terbaik untuk menyelesaikan permasalahannya, yang tentunya memudahkan dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

Hasil wawancara bersama Nilla Avianty, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung, mengatakan bahwa:

“Kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) ini memang sengaja direncanakan untuk memberikan solusi yang tepat untuk menangani permasalahan yang sedang dialami oleh warga Kota Bandung, seperti stres dan permasalahan lain yang cukup mengganggu pikiran. Kegiatan atau program ini berfokus untuk menangani permasalahan kesehatan jiwa di Kota Bandung. Setelah itu, pada tahap perencanaan ini pun kegiatan yang dibuat akan menjadi program inovasi pemerintah Kota Bandung dan akan diimplementasikan melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Kesehatan Kota Bandung”.⁴

Berdasarkan hasil rapat yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung, Walikota Bandung dan instansi terkait, maka didapatkan hasil bahwa untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) ini, Dinas Kesehatan Kota Bandung pun akan menyediakan sarana berupa mobil konseling sebanyak dua buah. Mobil ini didapat dari hasil kerjasama Dinas Kesehatan Kota Bandung, pemerintah Kota Bandung dan instansi terkait yang mendukung perencanaan kegiatan ini. Konsep yang digunakan dalam kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) ini adalah

⁴ Hasil wawancara bersama Nilla Avianty, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat

Dinas Kesehatan Kota Bandung, pada Kamis, 1 Februari 2018, pukul 09.10 WIB, di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

merah muda atau *pink* dilengkapi dengan fasilitas guna mendukung kegiatan layanan konseling ini dalam setiap mobilnya.

Gambar 1 Mobil KEKASIH JUARA



Setelah menentukan konsep, penyelenggaraan kegiatan layanan akan dilaksanakan pada hari Minggu, satu kali dalam dua minggunya. Dilaksanakan dimulai dari pukul 07.00 – 10.00 WIB. Kegiatan layanan konseling dilaksanakan hanya tiga jam. Untuk tempatnya sendiri, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung melakukan survei ke berbagai tempat terkait dengan konsep layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA). Survei lapangan dilaksanakan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat dibantu oleh tim dokumentasi untuk mengetahui secara langsung lokasi yang akan menjadi tempat kegiatan. Selain itu, survei lapangan ini juga bertujuan untuk mengetahui secara langsung kondisi yang tepat untuk nantinya memudahkan dalam melakukan dalam penjangkaran. Tentunya pemilihan tempat ini sangat penting untuk menunjang tercapainya tujuan yang diinginkan.

Pemilihan tempat untuk melakukan kegiatan layanan konseling ini menyesuaikan dengan situasi dan keadaan lapangan. Tempat layanan pada awalnya akan dilaksanakan pada tiga tempat, yaitu di Taman Dago Cikapayang, Taman Dewi Sartika dan Taman Lansia. Namun, karena kurangnya fasilitas berupa mobil untuk melaksanakan kegiatan, maka hanya dua tempat yang akan dijadikan tempat beroperasinya kegiatan layanan konseling, yaitu di Taman Dago Cikapayang dan Taman Dewi Sartika. Setiap hari Minggu di sepanjang Jalan Ir. H. Djuanda selalu diadakan *Car Free Day*, yang dimana masyarakat selalu memanfaatkan jalan tersebut untuk berbagai kegiatan seperti mengadakan *event*, berolahraga, berjalan santai dan lain-lain yang dapat menarik perhatian masyarakat untuk melakukan layanan konseling. Aksesnya pun sangat mudah, dekat dengan Balai Kota Bandung dan alun-alun Kota Bandung. Begitu pun dengan Taman Dewi Sartika, yang dimana setiap hari Mingguanya banyak sekali masyarakat yang menghabiskan sisa libur mereka untuk mengunjungi taman sekitaran Balai Kota Bandung ini. Terlebih adanya kolam renang gratis di sekitaran taman, memungkinkan sekali untuk menjaring dan menarik perhatian warga Kota Bandung untuk melakukan layanan konseling. Maka dari itu pihak Dinas Kesehatan Kota Bandung akan terus melakukan inovasi terhadap kegiatan layanan ini, karena kegiatan ini akan terus berlangsung setiap dua minggunya.

Memiliki target sarannya adalah publik eksternal instansi, yaitu dikhususkan untuk warga Kota Bandung baik pria dan wanita, berusia nol hingga lebih dari enam puluh tahun, yang mengalami permasalahan mengenai kesehatan, baik diri ataupun jiwa dan

ingin mendapatkan solusi untuk menangani dengan berkonsultasi akan permasalahan kesehatan tersebut. Namun masyarakat yang bukan warga Kota Bandung pun tetap boleh mengikuti kegiatan layanan konseling ini.

Lalu bekerjasama dengan orang-orang yang bertanggung jawab dalam tugas dan pekerjaannya, agar kegiatan tersebut sukses dan berjalan dengan semestinya, maka dibentuklah susunan unit kerja bersama Puskesmas dan tenaga konselor yang berasal dari instansi-instansi lain untuk menjalankan kegiatan ini, pembuatan menu konseling, pembuatan pamflet kegiatan, melakukan siaran radio yang dimana Pihak Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung bekerjasama dengan salah satu radio pemerintah Kota Bandung, yaitu Radio Sonata. Siaran tersebut dilakukan setiap hari Selasa, hal tersebut dilakukan untuk memberitahukan seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan melakukan interaksi secara langsung bersama warga Kota Bandung yang bertanya mengenai kegiatan KEKASIH ataupun kegiatan lainnya. Setelah itu, direncanakannya susunan acara kegiatan dan menentukan anggaran kegiatan selama satu tahun.

Berdasarkan pembahasan di atas juga, dalam pelaksanaan kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung ini sejalan dengan konsep:

Menurut Cutlip, Center & Broom, perencanaan dan program (*planning and programming*) adalah pengumpulan informasi yang dilakukan pada tahap pertama

digunakan untuk membuat keputusan-keputusan tentang publik-publik, sasaran-sasaran, strategi-strategi, tindakan-tindakan, taktik-taktik dan tujuan-tujuan komunikasi dalam pembuatan program tersebut. Tahap ini melibatkan hal-hal yang ditemukan dari tahap pertama, kemudian diwujudkan dalam kebijakan-kebijakan dan program-program organisasi. Tahap kedua ini berupaya menjawab, “didasarkan pada apa yang telah kita pelajari? Situasi apa yang akan kita ubah atau lakukan dan katakan?” (dalam Ardianto, 2011:212).

Berdasarkan data di atas, perencanaan yang dilakukan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah mencakup semua dalam perencanaan kegiatan, yaitu kapan kegiatan akan diselenggarakan, tujuan diselenggarakan kegiatan, siapa saja publik sasaran, pemilihan media dan teknik-teknik publikasi kegiatan, penyusunan jadwal kegiatan dan penyusunan anggaran kegiatan. Tahap ini harus dilakukan dengan hati-hati agar tujuan yang diinginkan oleh instansi dapat tercapai.

Berikut bagan perencanaan yang dilakukan Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA):

**Bagan 2 Bagan perencanaan
KEKASIH JUARA**



Sumber: Hasil Penelitian, 2018

Pengkomunikasian kegiatan dilakukan lima hari sebelum kegiatan dimulai dengan menggunakan media internal berupa grup *WhatsApp* dan surat. Begitupun pengkomunikasian kepada pihak eksternal instansi, dengan menggunakan surat, siaran radio ataupun dengan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung. Lima hari sebelum kegiatan, setiap hari Selasa, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung melakukan siaran radio di Radio Sonata Kota Bandung. Siaran tersebut dilakukan untuk mempromosikan dan menjelaskan mengenai kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) kepada warga Kota Bandung khususnya. Dalam siaran tersebut, Seksi Humas atau Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat pun membuka sesi tanya jawab untuk warga Kota Bandung yang ingin bertanya mengenai kegiatan layanan konseling tersebut. Antusias warga Bandung untuk bertanya

dalam kegiatan ini dinilai cukup baik karena banyak sekali warga yang bertanya mengenai kegiatan layanan ini.

Hal ini dipertegas oleh Tita Juita, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung:

“Setiap kita melakukan siaran, banyak sekali warga Bandung yang bertanya akan kegiatan Kekasih ini. Banyak yang ingin mencoba melakukan konsultasi dalam kegiatan ini. Tapi alasannya karena jarak, tempat mereka yang jauh dari lokasi layanan dan lain-lain. Tapi sejauh ini warga Bandung cukup antusias dalam diadakannya kegiatan layanan ini”.⁵

Dalam pelaksanaannya pun, lima hari sebelum kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) berlangsung, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung membuat buku pendaftaran, membuat *form* dan mem-*fotocopy form* (pendaftaran dan rujukan), mempersiapkan konsumsi untuk petugas dan pendaftar, lalu barang-barang tersebut dimasukkan ke masing-masing mobil KEKASIH JUARA, lalu digabungkan dengan barang-barang lain yang sudah ada di dalam mobil. Persiapan tersebut dilakukan agar mempermudah jalannya kegiatan layanan.

Setelah melakukan persiapan tersebut, pada pelaksanaan kegiatan, sebelum kegiatan dimulai, Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung mengecek persiapan kegiatan, meliputi pengecekan situasi dan kondisi tempat kegiatan, mengecek kehadiran semua petugas

⁵ Hasil wawancara bersama Tita Juita, selaku Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas

Kesehatan Kota Bandung, pada Kamis, 1 Februari 2018, pukul 10.20 WIB, di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

layanan terkait dan mengecek seluruh kelengkapan kegiatan, seperti *sound system*, sarana kegiatan dan kesiapan konsumsi (petugas dan pendaftar). Setelah itu melakukan *briefing* dan semua kelengkapan dirasa sudah siap, kegiatan pun dimulai tepat pada pukul 07.00 WIB. Semua petugas langsung ke tempat atau posisi sesuai dengan tugasnya masing-masing. Lalu, setiap petugas akan mendapatkan rompi, sebagai salah satu ciri bahwa mereka merupakan petugas dari kegiatan layanan KEKASIH JUARA.

Bagi warga Kota Bandung yang tertarik dan berminat untuk melakukan konseling, calon peserta akan mengisi buku pendaftaran dan mendapatkan *form* pendaftaran, kegiatan tersebut akan dipandu oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung hingga calon peserta mendapatkan konselor sesuai dengan permasalahan yang sedang dialaminya. Bagi calon peserta yang sudah mendaftar di buku pendaftaran, diwajibkan untuk mengisi *form* pendaftaran. Hal ini dilakukan untuk mempermudah petugas mendata biodata calon peserta kegiatan, nantinya setiap calon peserta akan mendapatkan konselor sesuai dengan jenis permasalahan yang sedang dialaminya. Setelah melengkapi persyaratan untuk menjadi peserta konseling, peserta akan mendapatkan konsumsi berupa makanan dan air mineral. Peserta yang sudah mendapatkan konselor sesuai permasalahan dapat dengan bebas berkonsultasi mengenai permasalahan yang dialaminya, tidak ada batasan waktu untuk berkonsultasi.

Gambar 2 Suasana saat peserta melakukan konseling KEKASIH JUARA di Taman Dewi Sartika Kota Bandung



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2018

Dalam pelaksanaan kegiatan konseling ini gratis atau sama sekali tidak dipungut biaya. Diharapkan selama kegiatan konsultasi, peserta mendapatkan kenyamanan dari layanan yang telah diberikan. Bagi peserta yang berkonsultasi masih dirasa kurang untuk mendapatkan saran dari konselor, peserta dapat menghubungi konselor tersebut di luar kegiatan KEKASIH JUARA. Adapun permasalahan peserta yang dianggap membutuhkan penanganan khusus, konselor tersebut akan melakukan tindakan yang terbaik untuk peserta, yaitu diantaranya dengan dirujuk ke rumah sakit, terminasi atau pun diharuskan untuk melakukan konseling lanjutan.

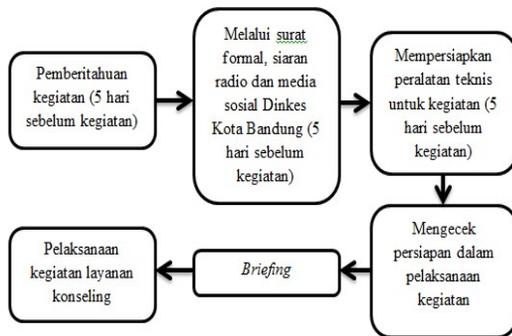
Berdasarkan pembahasan di atas, dalam pelaksanaan kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung ini sejalan dengan konsep:

Menurut Cutlip, Center & Broom, pengambilan tindakan dan

mengkomunikasikan (*action and communications*) merupakan perwujudan tindakan program komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu bagi setiap publik, untuk mencapai sasaran program tersebut. Pertanyaan dalam hal ini adalah “siapa yang akan melakukan dan memberitahukan program ini? Serta kapan? Dimana dan bagaimana?” (dalam Ardianto, 2011:213).

Berikut bagan perencanaan yang dilakukan Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA):

Bagan 3 Bagan pelaksanaan KEKASIH JUARA



Sumber: Hasil Penelitian, 2018

Kemudian evaluasi akan dilakukan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan bertanya kepada setiap peserta yang sudah mengikuti kegiatan layanan untuk mengetahui dampak apa yang di dapat setelah mengikuti kegiatan, lalu evaluasi bersama dengan tim konselor. Evaluasi jangka pendek yang

dilakukan adalah evaluasi yang didakan setiap setelah selesainya kegiatan dan evaluasi jangka panjang yang dilakukan setiap bulannya. Evaluasi ini berupa rapat koordinasi yang dilakukan secara formal di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Pembahasan dalam rapat koordinasi ini membahas kekurangan dan hambatan, keluhan apa saja yang dirasakan oleh peserta kegiatan, sarana dan prasana dan dampak adanya kegiatan. Setelah itu Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung akan merekap data hasil kegiatan untuk dievaluasi secara keseluruhan, dilakukan pertiga bulan sekali bersama seluruh Seksi Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Dari hasil rekapan evaluasi yang dilakukan pertiga bulan sekali tersebut, dapat terlihat hasil dari kegiatan yang sudah dilakukan. Walaupun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaannya, tetapi tujuan yang diinginkan instansi tercapai, bisa dilihat dari antusias warga Kota Bandung yang ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) ini. Hal ini sejalan dengan konsep:

Cutlip, Center & Broom mengemukakan tujuan dari mengevaluasi program adalah mengevaluasi kegiatan yang sifatnya menyimpang dari rencana, sehingga dapat dicatat apa yang harus diperbaiki, sehingga tahap pelaksanaan proses *Public Relations* berikutnya diharapkan akan terlaksana secara lebih sempurna. Humas mencari tahu apa saja yang tidak ada dalam pelaksanaan, tetapi sudah direncanakan. Tujuan lain adalah untuk mengevaluasi dan mengukur keberhasilan kegiatan yang telah

dilaksanakan. Apakah kegiatan komunikasi telah mencapai target sesuai dengan rencana (dalam Yulianita, 2007:155).

Dari pembahasan di atas, evaluasi yang dilakukan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan dalam kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA), sejalan dengan konsep:

Menurut Cutlip, Center & Broom, evaluasi program (*evaluating the program*) mencakup kesiapan penilaian dari implementasi program yang dijalankan. Mencari kesesuaian pembuatan program-program yang dilaksanakan dengan rencana semula, didasarkan pada evaluasi umpan balik, bagaimana hal ini bisa tidak berjalan. Akankah program ini akan dilanjutkan atau diberhentikan, bagaimana yang sedang kita kerjakan atau bagaimana yang telah kita kerjakan (dalam Ardianto, 2011:213).

Kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung ini dianggap telah mencapai tujuan yang diinginkan berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan. Tujuan evaluasi selanjutnya adalah mengevaluasi manfaat kegiatan yang telah dilaksanakan, dalam arti seberapa besar kegiatan ini memberikan manfaat baik bagi organisasi maupun publiknya. Lalu tujuan evaluasi selanjutnya yaitu mengevaluasi kekurangan atau kelebihan (keuntungan atau kerugian) dari program kegiatan yang telah dilaksanakan baik bagi organisasi atau perusahaan maupun bagi publiknya. Dalam hal ini Seksi Promosi dan

Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung mencari tahu semua kekurangan dalam kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) dengan melakukan wawancara santai kepada beberapa peserta konseling terkait dampak yang dirasakan setelah mereka melakukan kegiatan konseling. Hasil yang di dapat dari kegiatan tersebut sedikit demi sedikit sesuai dengan tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Tentunya kegiatan ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kesehatan jiwa dan pentingnya menjaga kesehatan.

Berikut bagan evaluasi yang dilakukan Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA):

Bagan 4 Bagan evaluasi KEKASIH JUARA



Sumber: Hasil Penelitian, 2018

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung melalui proses

Public Relations, yaitu dengan melakukan pengumpulan fakta, perencanaan kegiatan, pelaksanaan kegiatan dan evaluasi kegiatan. Dari pengumpulan fakta yang dilakukan oleh pihak instansi, khususnya Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah dengan mencari tahu tentang akibat timbulnya permasalahan kesehatan, salah satunya stres di lingkungan instansi dengan melakukan wawancara langsung ke pegawai instansi dan mencari tahu tentang dampak dari kejadian kasus bunuh diri di Kota Bandung terhadap warga Kota Bandung dengan melakukan studi lapangan dan diskusi forum dengan instansi lain atau organisasi lain terkait.

Dalam perencanaan pun pihak manajemen mulai merencanakan segala sesuatu berdasarkan pengumpulan fakta yang terkumpul. Dimulai dari konsep yang akan diambil, yaitu kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA), tujuan yang akan dicapai, kapan kegiatan tersebut dilaksanakan, melakukan survei tempat, menentukan publik sasaran, pembentukan susunan tugas, media apa saja untuk pengkomunikasian kegiatan, penyusunan jadwal kegiatan dan penyusunan anggaran kegiatan. Tahap ini dilakukan secara berhati-hati oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung agar tujuan yang diinginkan oleh instansi dapat tercapai.

Pelaksanaan kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara

(KEKASIH JUARA) dilaksanakan pada setiap hari Minggu, satu kali dalam dua minggunya, dimulai dari pukul 07.00 – 10.00 WIB. Dilaksanakan hanya tiga jam, karena menyesuaikan dengan kebiasaan warga Kota Bandung yang biasa melakukan aktivitas di pagi hari seperti jalan pagi, bermain ataupun meluangkan waktu untuk berlibur bersama keluarga. Pemilihan tempat pun dipertimbangkan dengan baik, yaitu memilih Taman Dago Cikapayang dan Taman Dewi Sartika yang dimana lokasi tersebut dinilai strategis untuk dapat menjangkau warga Kota Bandung dalam kegiatan konseling ini. Tiga hari sebelum kegiatan dimulai, pihak Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat melakukan siaran radio dan mempersiapkan kelengkapan untuk kegiatan. Dalam pelaksanaannya pun, pihak Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat melakukan persiapan ulang untuk kelengkapan, situasi dan keadaan tempat, serta kesiapan dari petugas kegiatan. Namun ada saja hambatan seperti kurangnya konselor dan telat datangnya petugas dalam kegiatan. Tahap pelaksanaan ini merupakan implementasi dari kegiatan dari perencanaan yang sudah dibuat, walaupun belum sempurna yang telah diharapkan. Namun dapat dilihat dari keefektifannya untuk mencapai tujuan kegiatan. Tahap evaluasi kegiatan layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) dilakukan dengan wawancara peserta kegiatan, rapat koordinasi bersama para konselor dan rapat gabungan bersama instansi.

Kegiatan ini dianggap berhasil mencapai tujuan yang diharapkan, dengan dapat dilihatnya hasil rekap kegiatan selama tiga bulan. Meskipun dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan masih terdapat beberapa hambatan yang ada, seperti mengeluhnya peserta karena kurangnya tenaga konselor yang disediakan oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat dan kesalahan teknis dalam kegiatan, tetapi hal tersebut dijadikan sebagai pelajaran yang berharga untuk pelaksanaan program selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. (2011). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Ardianto, Elvinaro. 2013. *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Ruslan, Rosadi. 2007. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Grafindo.
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas.

Sumber lain:

www.dinkes.bandung.go.id