

**STRATEGI HUMAS RUMAH SAKIT SUMBERGLAGAH DALAM
MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT KUSTA
SUMBERGLAGAH MENJADI RUMAH SAKIT UMUM**

SKRIPSI



Oleh :

LAILATUL FADLIYAH
1643010007

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2022

**STRATEGI HUMAS DALAM
MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT KUSTA
SUMBERGLAGA MENJADI RUMAH SAKIT UMUM**

Disusun oleh oleh,

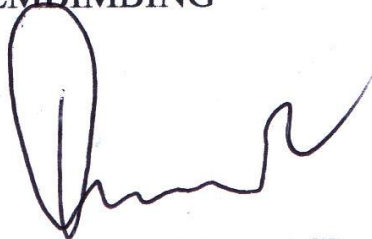


LAILATUL FADLIYAH
1643010007

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING



DRA. DIANA AMALIA, M.SI
NIP. 19630907 199103 2001

Mengetahui,

DEKAN FISIP



DR. DRS. EC. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**STRATEGI HUMAS RUMAH SAKIT SUMBERGLAGA DALAM
MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT KUSTA SUMBERGLAGA MENJADI
RUMAH SAKIT UMUM**

Oleh :

Lailatul Fadliyah
1643010007

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal 20 Desember 2022

Pembimbing



Dra. Diana Amalia, Msi
NPT 195907011987031001

Tim Penguji,

1. Ketua



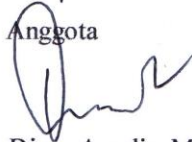
Ir. Didiek Tranggono, M.Si
NPT. 195812251990001001

2. Sekretaris



Dr. Yuli Candrasari, M.Si
NIP. 197107302021212003

3. Anggota



Dra. Diana Amalia, Msi
NPT.195907011987031001



Mengetahui

DEKAN FISIP

Dr. Drs Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lailatul Fadliyah
NIM : 1643010007
Fakultas /Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Sumberglaga Menjadi Rumah Sakit Umum
Tesis/Desertasi : -

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun diinstitusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 9 Januari 2023

Yang Menyatakan



(Lailatul Fadliyah)

ABSTRAK

Hubungan masyarakat merupakan suatu proses upaya menjaga reputasi, citra, dan cara berkomunikasi lembaga dengan masyarakat baik masyarakat internal maupun eksternal secara menyeluruh. Diharapkan perlunya pemberdayaan masyarakat dan masukan dari masyarakat dapat dijadikan sebagai alat analisis lingkungan untuk mengoptimalkan strategi yang tepat guna meningkatkan citra lembaga guna menjaga eksistensi lembaga dan keharmonisan dengan publiknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Humas Rumah Sakit Sumberglagah Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Sumberglagah Menjadi Rumah Sakit Umum. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Strategi Humas Rumah Sakit Sumberglagah Dalam Membentuk Rumah Sakit Kusta Sumberglagah Menjadi Rumah Sakit Umum. Hasil analisis dokumen dan rekaman serta observasi yang cermat digunakan untuk mengumpulkan data. Wawancara mendalam digunakan untuk deskripsi kontekstual terperinci dalam memperoleh data penelitian yang akan dijabarkan.

Kata kunci : Strategi, Humas, dan Citra Rumah Sakit

ABSTRACT

Public relations is a process of efforts to maintain the reputation, image, and ways of communicating institutions with the community, both internal and external communities as a whole. It is hoped that the need for community empowerment and input from the community can be used as an environmental analysis tool to optimize the right strategy to improve the image of the institution in order to maintain the existence of the institution and harmony with its public. This study aims to determine ThePublic Relations Strategy of Sumberglagah Hospital in Improving the Image of the Sumberglagah Leprosy Hospital to Become a General Hospital. This type of research is descriptive qualitative. This study describes the data obtained from the research results regarding ThePublic Relations Strategy of Sumberglagah Hospital in Improving the Image of the Sumberglagah Leprosy Hospital to Become a General Hospital. The results of analysis of documents and records as well as careful observation were used to collect data. In-depth interviews are used for detailed contextual descriptions in obtaining research data to be elaborated.

Keywords: Strategy, Public Relations, and Hospital Image

KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirrahim....

Puji Syukur terhadap Tuhan yang maha ESA dan Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karuniaNYA kepada peneliti sehingga peneliti mampu mehyelesaikan tugas proposal skripsi yang berjudul “”. Dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penulisan penelitian proposal ini kepada :

1. Allah SWT karena telah melimpahkan segala karuniaNYA, sehingga penulis mendapatkan kemudahan selama mengerjakan penyusunan skripsi.
2. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr.Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak DR. Catur Suratno Aji, M.Si, selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dr. Yuli Candrasari, M.Si, selaku koordinator Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. DRA. Diana Amalia, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu guna membantu, memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penyusunan proposal ini.
7. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan support kepada peneliti.
8. Teman-teman peneliti yaitu, Lailatul, Lisa, Irine terimakasih saling membantu dan saling memberikan dukungan kepada peneliti.

Penulis memahami bahwa penyusunan proposisi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk mengatasi kekurangan yang sudah ada. Akhirnya, saya percaya bahwa menulis proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, terutama bagi rekan-rekan di Proyek Studi Studi Korespondensi.

Sidoarjo, 10 Desember 2022

Penulis

MOTTO

“Engkau manusia, ketika memanusiaakan manusia”

-Unknown

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang Masalah.....	1
1.2 PerumusanMasalah.....	9
1.3 TujuanPenelitian.....	9
1.4 ManfaatPenelitian.....	9
1.4.1 Secara Teoritis.....	9
1.4.2 Secara Praktis	10
1.4.3 Secara Sosial	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 PenelitianTerdahulu	11
2.2 LandasanTeori.....	15
2.2.1 Strategi Humas	15
2.2.1.1 Pengertian Humas	15
2.2.1.2 Tujuan Strategi.....	16
2.2.2 Humas	17

2.2.2.1 Pengertian dan Definisi <i>Public Relations</i> (Humas)	17
2.2.2.2 Peranan Humas	21
2.2.2.3 Ruang Lingkup Humas	26
2.2.2.4 Tujuan Humas.....	29
2.2.2.5 Fungsi Humas	32
2.2.2.6 Tugas Humas	35
2.2.3 Citra.....	38
2.2.3.1 Pengertian Citra	38
2.2.3.2 Proses Terbentuknya Citra.....	42
2.2.4 Rumah Sakit.....	45
2.3 Kerangka Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Definisi Konseptual.....	51
3.3 Lokasi Penelitian	53
3.4 Objek dan Subjek Penelitian	54
3.5 Informan Penelitian	54
3.6 Teknik Penarikan Informan.....	55
3.7 Metode Pengumpulan Data	55
3.8 Metode Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1 Identitas RSUD Sumberglagah	59

4.1.1.1 Sejarah Singkat RSUD Sumberlagahh.....	59
4.1.1.2 Visi dan Misi.....	61
4.1.1.3 Lokasi Penelitian.....	61
4.1.1.4 Struktur Organisasi RSUD Sumberlagahh.....	62
4.1.2 Identitas Informan.....	64
4.2 Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Penyajian Data.....	71
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
4.3.1 <i>Identifying the Problem</i>	86
4.3.2 <i>Planning and Programming</i>	91
4.3.3 <i>Action and Communication</i>	93
4.3.4 <i>Evaluation</i>	94
BAB V PENUTUP.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	105
TRANSKIP WAWANCARA.....	108
DOKUMENTASI.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	49
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	49
Gambar Lampiran 1. Struktur Organisasi RSUD Sumberglagahh	105
Gambar Lampiran 2. Dokumentasi	125