

**STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM
MENGEMBANGKAN CITRA POSITIF DI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA
(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat Dalam
Mengembangkan Citra Positif Di RSUD Dr. Soetomo Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana ilmu
komunikasi pada fakultas ilmu social dan ilmu politik Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

FIRLY RIZKI AMALIA

1443010105

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2018**

STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN
MASYARAKAT DALAM MENGEMBANGKAN
CITRA POSITIF DI RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA

(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat
Dalam Mengembangkan Citra Positif Di RSUD Dr.Soetomo Surabaya)

Disusun Oleh :

FIRLY RIZKI AMALIA
NPM. 1443010105

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dra. Dyva Claretta, M.Si
NPT. 366019400251

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

SKRIPSI
STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN
MASYARAKAT DALAM MENGEMBANGKAN
CITRA POSITIF DI RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA
(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat
Dalam Mengembangkan Citra Positif Di RSUD Dr.Soetomo Surabaya)

Disusun Oleh :

FIRLY RIZKI AMALIA
NPM. 1443010105

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Pengaji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 25 April 2018

Pembimbing Utama:

1.

Dra. Dyva Claretta, M.Si
NPT. 366019400251

Tim Pengaji :

1. Ketua

Dra. Dyva Claretta, M.Si
NPT. 366019400251

2. Sekretaris

Heidy Arviani, S.Sos,M.A
NPT. 385111303381

3. Anggota

Drs.Saifuddin Zuhri, M.Si
NPT. 370069400351

Mengetahui :

DEKAN



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat Dan Karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Di sini penulis mengambil judul **“STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MENGELONGKAN CITRA POSITIF DI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA”**

Penulisan Skripsi penelitian ini disusun guna memecahkan permasalahan peneliti serta untuk membandingkan teori yang telah diterima penulis di masa perkuliahan dengan keadaan sebenarnya di lapangan selain itu penulisan skripsi peneliti ini dilakukan guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Fakultas ilmu politik dan sosial UPN “Veteran” Jawa Timur.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan, bimbingan dan dorongan oleh beberapa pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lukman Arif M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Catur Surotnoaji, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Dyva Claretta, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi serta memberikan saran- saran untuk penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang selama perkuliahan ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama ini.
5. Kepada Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Politik dan Sosial yang telah memberikan kemudahan dalam administrasi.
6. Bapak Dr. H. Darsono selaku Direktur dari RSUD Dr.Soetomo Surabaya, atas waktu dan kesempatannya yang diberikan.
7. Bapak Pesta Parulian Maurid Edwar,dr,spAn, selaku Kepala Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Humas dari RSUD Dr.Soetomo Surabaya, atas waktu dan kesempatannya yang diberikan.
8. Bapak Rama Khrisna, SKM, M.Pd selaku Unit Hubungan Masyarakat yang telah meluangkan waktunya guna memberikan pengarahan, bimbingan, arahan, petunjuk serta informasinya untuk penulis proposal skripsi ini di instansi PKRS dan Humas di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

9. Seluruh Pegawai Kantor instalansi PKRS dan Humas yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu atas segala kerjasama dalam pelaksanaan penelitian proposal skripsi.
10. Bapak Kusnuri dan Ibu Noor Rachmawati Spd.,M.pd selaku Orang Tua tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan membimbing saya serta memberikan semangat dalam penyelesaian Skripsi.
11. Brigadir Anggara Setiawan SH. MH., Bripda Dicky Hermawan SH, Eilyza, dan Ella Rachmawati Fajri selaku kakak tercinta yang telah memberikan dukungan serta memberikan semangat dan membantu dalam penyelesaian Skripsi.
12. Sahabat-sahabat mahasiswa angkatan 2014 program studi ilmu komunikasi dan keluarga tokek khususnya Yoyon Pradana, Griselda Paramitha,Uun, Henis, Refi, Arsaq, Ismet, dan Retha dan semuannya yang telah memberikan semangat untuk penyelesaian Skripsi ini.
13. Sahabat – sahabat tercinta Rino Arya, Chusnul, Ditha Pratiska, Dwitasari, Candra Kurniawan, Warih Bayu, Goldditya Nur P, Novia Ayu Dwi, Aim, Dwi Damayanti, Ghea Amanda dan semuannya yang telah memberikan semangat untuk penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari, bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis harapkan guna memperbaiki dan menyempurnakan penulisan selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, 17 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	7
1.4.1.1 MANFAAT TEORITIS	7
1.4.1.2 MANFAAT PRAKTIS	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	8
2.2 LANDASAN TEORI	9
2.2.1 KOMUNIKASI KESEHATAN	9
2.2.1.1 PENGERTIAN KOMUNIKASI KESEHATAN	9
2.2.1.2 CAKUPAN KOMUNIKASI KESEHATAN	14
2.2.1.3 TUJUAN KOMUNIKASI KESEHATAN.....	17
2.2.1.3.1 TUJUAN STRATEGIS	17

2.2.1.3.2 TUJUAN PRAKТИSI	17
2.2.1.4 JENIS - JENIS KOMUNIKASI KESEHATAN	19
2.2.1.5 MODEL – MODEL KOMUNIKASI KESEHATAN	21
2.2.1.6 MANFAAT MEMPELAJARI KOMUNIKASI KESEHATAN	22
2.2.1.7 MEDIA KOMUNIKASI KESEHATAN	23
2.2.2 HUMAS ATAU PUBLIC RELATIONS	26
2.2.2.1 PENGERTIAN HUMAS ATAU PUBLIC RELATIONS.....	26
2.2.2.2 TUJUAN PUBLIC RELATIONS	27
2.2.2.3 FUNGSI HUMAS ATAU PUBLIC RELATIONS	28
2.2.2.4 STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS	30
2.2.2.5 STRATEGI HUMAS ATAU PUBLIC RELATIONS	32
2.2.3 CITRA.....	34
2.2.3.1PENGERTIAN CITRA	34
2.2.3.2 PERAN CITRA	35
2.2.3.3 JENIS CITRA.....	36
2.2.3.4 FAKTOR PEMBENTUKAN CITRA.....	37
2.2.3.5 STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENGEMBANGKAN CITRA RUMAH SAKIT	38
2.3 KERANGKA BERFIKIR	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 JENIS PENELITIAN	50
3.2 DEFINISI KONSEP KONSEPTUAL.....	50

3.3 LOKASI PENELITIAN	53
3.4 SUBJEK DAN INFORMAN PENELITIAN	53
3.5 SYARAT INFORMAN	54
3.6 JENIS SUMBER DATA	55
3.7 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	56
3.8 TEKNIK ANALISIS DATA	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	58
4.1.1 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO SURABAYA	58
4.1.2 VISI DAN MISI RSUD Dr. SOETOMO.....	61
4.2 IDENTITAS INFORMAN	62
4.2.1 PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	63
4.2.2 STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS DI RSUD Dr. SOETOMO	89
4.3 PEMBAHASAN.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 KESIMPULAN	104
5.2 SARAN	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	109
a. LAMPIRAN 1 GUIDE INTERVIEW	109
b. LAMPIRAN 2 HASIL GUIDE INTERVIEW	111

ABSTRAKSI

FIRLY RIZKI AMALIA, STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS DALAM MENGEMLANGKAN CITRA POSITIF DI RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA

(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Mengembangkan Citra Positif Di RSUD Dr.Soetomo Surabaya)

Permasalahan yang ada di RSUD Dr. Soetomo yang meliputi masalah antrian loket, masalah pelayanan dokter dan perawat, masalah lingkungan di RSUD Dr. Soetomo. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi *Public Relations* dalam mengembangkan citra positif di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Public Relations* dalam mengembangkan citra positif di RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Teori yang digunakan adalah Cutlip, Center dan Broom yang menjelaskan tentang proses perencanaan kegiatan yang menjadi landasan dalam melaksanakan strategi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pengambilan data primer melalui wawancara *in depth interview* serta observasi dari informan terkait.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa: 1.Jenis strategi yang dilakukan oleh *Public Relations* RSUD Dr. Soetomo Surabaya yaitu melalui strategi *edukatif-informatif*. Hal ini ditunjukkan oleh aktivitas dan kegiatan RSUD Dr. Soetomo Surabaya dalam menyampaikan berita maupun informasi kepada publik sesuai dengan fakta yang ada. 2. Strategi *Public Relations* dalam membangun opini publik yang positif untuk meningkatkan citra RSUD Dr. Soetomo Surabaya menurut gambaran informan-informan terhadap fungsi dan tugas *Public Relations* RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Kata Kunci : *Strategi Komunikasi, Public Relation, Citra positif*

ABSTRACT

FIRLY RIZKI AMALIA, COMMUNICATION STRATEGY PUBLIC RELATIONS IN DEVELOPING POSITIVE IMAGE IN RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA

(Qualitative Descriptive Study of Communication Strategy of *Public Relations* in Floating Positive Image In Dr.Soetomo Hospital Surabaya)

Problems that exists in RSUD Dr. Soetomo covering the queue counter issue, doctors and nurses service problems, enviromental problems in RSUD Dr. Soetomo.The purpose of this research is to know Public Relations communication strategy in developing positive image in RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Objects investigated in this research is Public Relations in developing positive image in RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

The theory used is Cutlip, Center , and Broom explaining abou the process of planning activities that become the foundation in implementing the strategy. This research use descriptive qualitative research method with primary data taking through interview and observation from related informant.

this study informants 2 and 3 were Based on the results of research that: 1. Type of strategy undertaken by public relations RSUD Dr. Soetomo Surabaya is through an educative-informative strategy. This is demonstrated by the activities and activities of RSUD Dr. Soetomo Surabaya in delivering news and information to the public in accordance with existing facts. 2. Public relations strategy in building positive public opinion to improve the image of RSUD Dr. Soetomo Surabaya according to the description of the informants on the function and task of public relations RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Keywords : Communication Strategy, Public Relations, Positive Image