

SKRIPSI
STRATEGI HUMAS RUMAH SAKIT BANJARMASIN SIAGA
DALAM MENJAGA CITRA RUMAH SAKIT

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada program studi ilmu komunikasi



Oleh:

SALSABILA KHALAF QURATUAINNIZA

1810414320034

KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

BANJARMASIN

2025




KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
STRATEGI HUMAS RUMAH SAKIT BANJARMASIN SIAGA DALAM
MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT

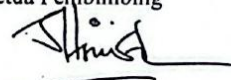
- A. Nama Mahasiswa : Salsabila Khalaf Quratuainniza
NIM : 1810414320034
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai 79,52(A⁻) dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lambung Mangkurat, pada 11 Juni 2025.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Dr. Siswanto Rawali., S.Sos., M.Si
NIP. 197610052008121002
- b. Sekretaris
Dr. Yuanita Setyastuti., S.IP., M.Si
NIP. 198208212006042002
- c. Anggota
Sarwani., S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 197805212008121002


(.....)


(.....)


(.....)

Banjarmasin, 12 September 2025
Ketua Pembimbing



Siswanto Rawali., S.Sos., M.Si
NIP. 197610052008121002

Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197301221998021001



ABSTRAK

Salsabila Khalaf Quratuainniza. 1810414320034. 2023. Strategi Humas Rumah Sakit Banjarmasin Siaga Dalam Menjaga Citra Rumah Sakit. Dibawah Bimbingan Siswanto Rawali

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi yang dijalankan oleh rumah sakit siaga Banjarmasin dalam meningkatkan citra positif. Dan untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan strategi humas rumah sakit siaga Banjarmasin. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas rumah sakit siaga Banjarmasin dalam meningkatkan citranya yakni dengan melakukan strategi publikasi eksternal baik melalui media social instagram, youtube dan website, serta menggandeng media seperti surat kabar baik milik pemerintah maupun swasta. Dan rumah sakit siaga Banjarmasin melakukan strategi publisitas internal yang dilakukan untuk membangun citra positif baik dengan unit kerjanya maupun dengan masyarakat. Humas rumah sakit siaga Banjarmasin juga mendapat dukungan oleh lembaga termasuk pimpinan baik fasilitas dan lainnya sehingga rumah rumah sakit siaga Banjarmasin dapat menjalankan fungsinya dengan maksimal. Namun perlu adanya peningkatan sumber daya manusia serta kerjasama baik dengan internal maupun eksternal agar rumah sakit siaga Banjarmasin dapat terus memberkan citra positif dimasyarakat.

Kata kunci: Strategi, Humas, Citra, Publikasi internal, Publikasi Eksternal.

ABSTARCT

Salsabila Khalaf Quratuainnza. 1810414320034. Public Relations Strategy of Banjarmasin Siaga Hospital in Improving Hospital Image. under the guidance of siswanto rawali

The purpose of this study was to determine how the strategy carried out by the Banjarmasin standby hospital in improving a positive image. And to find out what are the supporting and inhibiting factors in the implementation of the Banjarmasin standby hospital public relations strategy. This research method uses a qualitative approach. This research type is descriptive. Data collection techniques are observation, interviews and documentation.

The results showed that the public relations of Banjarmasin's standby hospital in improving its image is by carrying out an external publication strategy both through social media instagram, youtube and website, as well as cooperating with media such as newspapers both government and private. And the Banjarmasin standby hospital carries out an internal publicity strategy which is carried out to build a positive image both with its work unit and with the community. Public relations of Banjarmasin's standby hospitals also receive support from institutions including the leadership of both facilities and others so that the Banjarmasin standby hospital house can carry out its functions optimally. However, it is necessary to increase human resources and cooperation both internally and externally so that the Banjarmasin standby hospital can continue to give a positive image in the community.

Keywords: Strategy, Public Relations, Image, Internal publication, External publication.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “strategi humas rumah sakit siaga Banjarmasin dalam meningkatkan citra rumah sakit”

Realitas skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan dorongan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat”

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si., selaku rector universitas lambung mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik universitas lambung mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Siswanto Rawali, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing atas bimbingan yang bermanfaat sehingga skripsi ini terselesaikan.
4. Ibu Dr. Yuanita Setyastusi., M.Si selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberikan koreksi dan masukan guna memperbaiki kekurangan skripsi penulis.
5. Bapak Sarwani, S.Sos., M.Med. Kom selaku dosen penguji II yang telah menguji dan memberikan koreksi dan masukan guna memperbaiki kekurangan skripsi penulis.

6. Dosen – dosen program studi ilmu komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang banyak dan berguna bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Staff prodi ilmu komunikasi dan FISIP yang telah membantu penulis dan teman - teman lainnya selama masa perkuliahan khususnya dimasa penelitian ini.
8. Terimakasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada adb yang selalu ada di sisi saya setiap waktu dan tak pernah meninggalkan saya dalam keadaan apapun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis memohon maaf apabila ada kekurangan yang terdapat pada skripsi ini. Penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik dan masukan dari skripsi ini.

Banjarmasin, februari 2025

Salsabila Khalaf Quratuainniza

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTARCT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Sejenis	6
Tabel 2. 1. Matriks Penelitian Sejenis	9
2.2 Tinjauan Konseptual	10
2.2.1 Hubungan Masyarakat	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Tipe Penelitian	28

3.3	Objek Penelitian	29
3.4	Informan Penelitian.....	29
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5.1	Data Primer	30
3.5.2	Data Sekunder.....	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6.1	Wawancara.....	30
3.6.2	Dokumentasi	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1	Reduksi Data	31
3.7.2	Penyajian Data	32
3.8	Triangulasi Data.....	32
3.9	Waktu dan Lokasi Penelitian	33
3.9.1	Waktu Penelitian.....	33
3.9.2	Lokasi Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN		34
4.1	Gambaran Umum.....	34
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Siaga Banjarmasin.....	34
4.1.2	Profil Rumah Sakit Siaga Banjarmasin.....	35
4.1.3	Visi dan Misi.....	35
4.1.4	Struktur Organisasi.....	36
4.2	Hasil Penelitian	36

4.2.1	Humas rumah sakit siaga Banjarmasin dalam menjaga citra rumah sakit	36
4.2.2	implementasi strategi humas rumah sakit siaga Banjarmasin	38
4.2.3	faktor pendukung dan penghambat strategi humas rumah sakit siaga Banjarmasin dalam meningkatkan citra rumah sakit	43
4.3	Pembahasan.....	46
4.3.1	humas lembaga dalam meningkatkan citra rumah sakit siaga Banjarmasin	46
4.3.2	faktor pendukung strategi humas lembaga dalam meningkatkan citra rumah sakit siaga Banjarmasin	49
4.3.3	Faktor penghambat strategi humas lembaga dalam meningkatkan citra rumah sakit siaga Banjarmasin	50
BAB V PENUTUP.....		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA.....		54
LAMPIRAN II TRANSKRIP WAWANCARA.....		55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Matriks Penelitian Sejenis	9
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3. 1 Triangulasi Data.....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4. 2 Publikasi Eksternal Tim Medis RS Banjarmasin Siaga Awasi DBL 2024	40
Gambar 4. 3 Publikasi Eksternal Hallo Sehat	41