



**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS*
DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF ORGANISASI
(Studi Kasus Pada *Public Relations* Rumah Sakit “X” di Jakarta)**

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

YENITA

55214110033

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS*
DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF ORGANISASI
(Studi Kasus Pada *Public Relations* Rumah Sakit “X” di Jakarta)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

MERCU BUANA

YENITA

55214110033

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : Yenita
NIM : 55214110033
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Corporate Communication
Judul : Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Rangka
Meningkatkan Citra Positif Organisasi (Studi Pada *Public
Relations* Rumah Sakit “X” di Jakarta)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 1 Maret 2016

Pembimbing,



Dr. Nur Kholisoh, M.Si.

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

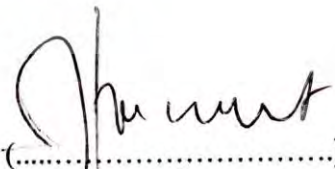
1. Judul : Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Organisasi (Studi Kasus Pada *Public Relations* Rumah Sakit “X” di Jakarta)
2. Nama : Yenita
3. NIM : 55214110033
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communication
7. Tanggal : 12 Maret 2016

Jakarta, 14 Maret 2016


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Dr. Heri Budianto, M.Si.
2. Penguji Ahli
Prof. Dr. Neni Yulianita, M.S.
3. Pembimbing
Dr. Nur Kholisoh, M.Si.



(.....)



(.....)



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Organisasi (Studi Kasus Pada *Public Relations* Rumah Sakit “X” di Jakarta)
2. Nama : Yenita
3. NIM : 55214110033
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communication
7. Tanggal : 12 Maret 2016

Jakarta, 14 Maret 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Dr. Heri Budianto, M.Si.
2. Penguji Ahli
Prof. Dr. Neni Yulianita, M.S.
3. Pembimbing
Dr. Nur Kholisoh, M.Si.



(.....)



(.....)



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Rangka
Meningkatkan Citra Positif Organisasi (Studi Kasus Pada
Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah

Nama : Yenita

NIM : 55214110033

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 12 Maret 2016

Mengesahkan,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Nur Kholisoh, M.Si.

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Nur Kholisoh, M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan Tesis ini :

1. Judul : Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Organisasi (Studi Kasus Pada *Public Relations* Rumah Sakit “X” di Jakarta)
2. Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah
3. Nama : Yenita
4. NIM : 55214110033
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Tanggal : 12 Maret 2016

Merupakan hasil penelitian saya dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1 Maret 2016



Yenita

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat serta kasih karunia-Nya, maka Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan baik tepat pada waktunya. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh Penulis guna mencapai gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah banyak memberikan sumbangsih yang sangat berarti kepada Penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas segala bantuan, perhatian, bimbingan, dorongan, serta saran yang telah diberikan, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof.Dr. Didik J.Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nur Kholisoh, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, sekaligus sebagai dosen pembimbing Penulis, yang dengan penuh kesabaran berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta berdedikasi tinggi dalam memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan yang sangat berarti bagi Penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Yang tercinta, Papa Wim Sanuardi dan Mama Sandra Adli, beserta kedua adikku tercinta, Fransiska Irawati dan Anastasia Triastuti, yang dengan senantiasa memberikan dukungan doa, perhatian, kasih sayang, serta dorongan semangat bagi Penulis selama menyelesaikan perkuliahan di Magister Ilmu Komunikasi ini.

4. Segenap dosen dan staf pengajar di Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah membekali Penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan serta bimbingan yang sangat bermanfaat bagi Penulis.
5. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan semangat bagi Penulis, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dari awal pembuatan hingga terselesaikannya tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu melimpahkan berkah dan kasih karunia-Nya kepada Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian atas segala perhatian, bantuan, dan dorongan yang telah diberikan kepada Penulis mulai dari masa perkuliahan hingga akhir dari penyelesaian tesis ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam hal materi pembahasan maupun cara penyajian. Untuk itu Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan atau hal yang kurang berkenan dalam penulisan tesis ini. Penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran yang dapat mendukung penyempurnaan tesis ini di masa yang akan datang.

Harapan Penulis, semoga tesis ini bermanfaat serta dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Seluruh isi tesis ini menjadi tanggung jawab Penulis.

Jakarta, Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	Error!
Bookmark not defined.1	
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Fokus Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Tinjauan Pustaka.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Obyek Penelitian.....	45
3.2 Paradigma Penelitian	46
3.3 Metode Penelitian	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	53
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
4.2 Kondisi Internal Rumah Sakit “X”	66
4.3 Kondisi Eksternal Rumah Sakit “X”	71
4.4 Analisa SWOT	75
4.5 Peta Strategi	79
4.6 Pengukuran Kinerja Organisasi	81
4.7 Program Rencana Kerja Strategis Organisasi.....	82
4.8 Strategi <i>Public Relations</i> Terhadap Citra Rumah Sakit “X”	87
4.9 Kegiatan Internal Rumah Sakit “X”	91
4.10 Kegiatan Eksternal Rumah Sakit “X”	95
4.11 Analisis Opini Publik Internal Terhadap Fungsi&Tugas <i>Public Relations</i>	101
4.12 Hubungan Strategi <i>Public Relations</i> Dengan Opini Publik Internal.....	106
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	115
 DAFTAR PUSTAKA.....	 120
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pembentukan Citra	35
No table of figures entries found.Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner

Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data

