

Judul Tugas Akhir : Peran Humas RS. Telogorejo Dalam Mengelola Komunikasi Eksternal
Nama : Irma Wihayati
NIM : DOC 006 059

ABSTRAKSI

Komunikasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia untuk dapat saling mengerti antara kedua belah pihak atau lebih. Disadari atau tidak, kegiatan komunikasi mengandung unsur persuasi (mengajak atau membujuk). Oleh karena itu komunikasi juga dibutuhkan sebuah instansi atau lembaga, terutama instansi atau lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Tidak terkecuali bagi RS. Telogorejo yang merupakan subjek penelitian ini. Humas RS. Telogorejo harus mampu menciptakan sebuah komunikasi yang baik agar pemahaman yang sama tercipta dan jasa pelayanan yang ada dapat diketahui oleh masyarakat luas, baik itu masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan RS. Telogorejo ataupun masyarakat yang belum pernah sama sekali menggunakan jasa pelayanan RS. Telogorejo.

Hal tersebut menjadi alasan dilakukannya penelitian mengenai *Peran Humas RS. Telogorejo Dalam Mengelola Komunikasi Eksternal*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Humas RS. Telogorejo pada saat mengelola komunikasi eksternal. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan alat pengumpulan data berupa wawancara. Narasumber dalam penelitian ini adalah Humas RS. Telogorejo dan beberapa masyarakat baik itu yang sudah menjadi *customer* maupun yang merupakan calon *customer*. Bentuk analisis dilakukan secara kualitatif.

Dalam kenyataannya Humas RS. Telogorejo sangat menyadari pentingnya komunikasi eksternal dalam perkembangan RS. Telogorejo. Pada pengelolaan komunikasi eksternal, Humas RS. Telogorejo harus melalui beberapa tahap agar komunikasi dapat dikatakan efektif. Tahapan tersebut antara lain mengumpulkan data atau fakta yang sedang terjadi (*Fact Finding*), kemudian proses perencanaan dan penyusunan program (*Planning and Programming*), setelah perencanaan disusunbarulah tindakan operasionalnya (*Action and Communication*) dan bila rencana telah selesai dilaksanakan maka Humas akan melakukan evaluasi (*Evaluation*) dan melihat hasil pelaksanaan tersebut.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Humas RS. Telogorejo tidak secara langsung melakukan penelitian sendiri terhadap komunikasi yang akan dilakukan melainkan permintaan unit lain yang diajukan karena ada saran dari *customer*. Humas hanya menrancang bagaimana kemasan komunikasi eksternal tersebut, tidak merencanakan materi komunikasinya. Pada saat pelaksanaan komunikasi, Humas membutuhkan kerjasama unit lain untuk memperlancar jalannya komunikasi, tugas Humas melobi unit tersebut, kemudian setelah komunikasi dijalankan Humas mengevaluasi, akan tetapi evaluasi yang dilakukan hanya sebatas melalui *feedback* yang ada.

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa Humas RS. Telogorejo membutuhkan kerjasama unit – unit lain yang terkait dalam mengelola komunikasi eksternal yang akan dilakukan. Dengan adanya kerjasama yang baik antara Humas dan unit lain yang terkait maka komunikasi akan tercipta dan dapat berjalan dengan baik.

Semarang, Mei 2010
Dosen Pembimbing,

Drs. Joyo N. S. Gono, M. Si
NIP. 131 657 345