

Judul Tugas Akhir : Strategi Humas RS. Telogorejo Dalam Mengelola
Komunikasi Eksternal
Nama : Miftah Noor Fajriani
NIM : D0C 007 065

ABSTRAKSI

Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Tidak terkecuali bagi RS. Telogorejo yang merupakan objek penelitian ini. Humas RS. Telogorejo butuh 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 *Strategi Humas RS. Telogorejo Dalam Mengelola Komunikasi Eksternal*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Strategi Humas RS. Telogorejo pada saat mengelola komunikasi eksternal. Onong Uchjana Effendy, berpendapat bahwa komunikasi eksternal adalah komunikasi antara manajer atau pejabat lain yang mewakilinya dengan khalayak atau public diluar organisasi. 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*.

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 merancang 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, September 2010
Dosen Pembimbing

Nurist Surayya Ulfa, S.Sos, M.Si

NIP. 19821112.200912.2.007

Rangkuman TA

- 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, sehingga Humas RS. Telogorejo harus mampu mengelola komunikasi dengan baik.
- Sedangkan keberadaan RS. Telogorejo di kota Semarang tidak luput dari pesaing rumah sakit besar lainnya, oleh karena itu RS. Telogorejo perlu melakukan komunikasi kepada masyarakat (publik), rekan bisnis, pelanggan (Customer Relations), pemasok, kalangan pers (Media Relations), pejabat pemerintah, dan sebagainya, komunikasi tersebut biasa disebut dengan komunikasi eksternal. Tujuan komunikasi eksternal RS. Telogorejo adalah agar masyarakat mengetahui akan informasi, pemberitaan atau pelayanan yang ditawarkan RS. Telogorejo sehingga RS. Telogorejo tidak kalah dalam bersaing menarik simpati para calon pasien.
- Banyak media yang digunakan oleh RS. Telogorejo untuk berkomunikasi secara eksternal baik itu media cetak maupun media elektronik. Media – media tersebut digunakan sebagai saluran agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar. Untuk menciptakan sebuah komunikasi yang dapat diterima dengan baik oleh khalayaknya merupakan tugas dari divisi Humas. Hal ini yang mendorong saya untuk meneliti bagaimana strategi Humas RS. Telogorejo dalam mengelola komunikasi eksternal.
- Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini 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.

Hasil temuan:

- Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa:
 - Humas RS. Telogorejo tidak melakukan penelitian secara langsung sebelum melakukan komunikasi eksternal, akan tetapi melalui masukkan – masukkan dari pasien yang ditujukan kepada unit – unit , kemudian unit tersebut menyampaikan kepada Humas, baik secara tertulis maupun lisan. Namun sekarang ini dilingkungan RS. Telogorejo dibiasakan dengan sistem tertulis melalui WO (Work Order).
 - Setelah Humas mendapatkan WO dari unit terkait yang akan melakukan komunikasi eksternal, Humas kemudian merencanakan media apa yang akan digunakan. Isi mengenai komunikasi yang akan dijalankan tetap unit terkait yang menentukan. Dalam tahap perencanaan Humas RS. Telogorejo berperan sebatas merencanakan media apa yang akan digunakan dan akan dikemas seperti apa komunikasi tersebut. Apabila pengemasan dan penentuan media komunikasi telah selesai, komunikasi eksternal tersebut tidak langsung diedarkan kepublik, melainkan dikembalikan terlebih dahulu ke unit untuk diperiksa kembali, apakah masih membutuhkan perbaikan atau sudah cukup. Hal tersebut akan terus berlangsung sampai komunikasi tersebut fix barulah media komunikasi itu diedarkan ke publik.
 - Pada saat komunikasi tersebut siap diedarkan atau disampaikan kepada publik, Humas membutuhkan kerjasama dari unit – unit lain, dikarenakan media komunikasi yang telah siap akan diletakkan atau dipasang pada unit – unit lain yang sering dikunjungi oleh pasien, keluarga pasien maupun calon pasien. Dalam aksinya, Humas RS. Telogorejo hanya bertugas untuk melobi unit lain agar media komunikasi tersebut dapat diletakan disana sehingga akan lebih mudah ditemukan. Sedangkan untuk media komunikasi lainnya seperti surat kabar, Humas bertugas untuk mampu menjalin hubungan baik dengan pihak surat kabar,

dengan adanya hubungan yang baik antara praktisi Humas dengan pihak surat kabar akan sangat membantu RS. Telogorejo dalam bersosialisasi karena jangkauan surat kabar yang luas dan akan dengan cepat diketahui masyarakat luas. Akan tetapi komunikasi yang dilakukan Humas RS. Telogorejo tidak mempunyai batas waktu, hanya saja apabila ada saluran komunikasi atau isi komunikasi yang perlu diperbarui maka Humas akan mengelolakembali komunikasi tersebut. Berbeda dengan majalah yang diterbitkan oleh Humas RS. Telogorejo sendiri, majalah tersebut akan terbit setiap 6 bulan sekali.

- Setelah melakukan penelitian, perencanaan, dan praktek atas apa yang telah direncanakan RS. Telogorejo perlu melakukan evaluasi. Dalam prakteknya, RS. Telogorejo melakukan sebuah evaluasi agar dapat diketahui apakah komunikasi yang dijalankan sudah dapat dikatakan efektif atau belum. Tahap ini dipergunakan untuk mengukur seberapa jauh keberhasilan akan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh RS. Telogorejo. Akan tetapi tugas untuk mengevaluasi dilakukan oleh divisi marketing. Meninjau kembali tujuan RS. Telogorejo adalah untuk mempublikasikan pelayanan atau fasilitas yang ada. Jadi evaluasi yang dilakukan oleh divisi marketing berupa sejauh mana kelayakn masyarakat terhadap RS. Telogorejo setelah diadakan komunikasi eksternal mengenai pelayanan tertentu. Komunikasi eksternal tersebut dapat dikatakan efektif apabila dari komunikasi tersebut banyak masyarakat luas yang berminat atau bahkan hanya sekedar ingin tahu dengan cara bertanya kebagian Customer Center. Sehingga fungsi Humas dalam komunikasi eksternal ini adalah sebagai penyedia media atau bisa disebut media komunikasinya RS. Telogorejo.

Sebuah komunikasi juga dapat dikatakan efektif apabila setelah dilakukannya komunikasi tersebut terdapat feedback, baik itu feedback positif maupun feedback negatif.

- 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.