



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT EMHAKA BEKASI  
DALAM MEMBANGUN CITRA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) Ilmu  
Komunikasi

**HERNADI KRISTIAN TO HULU**

**NPM:213516516523**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2025**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***HUMAS COMMUNICATION STRATEGY OF EMHAKA HOSPITAL  
BEKASI IN BUILDING IMAGE***

***THESIS***

*Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree (S1) in  
Communication Science*

**HERNADI KRISTIAN TO HULU**

**NPM:213516516523**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**

**DEPARTMENT SCIENCE OF COMMUNICATION**

**2025**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**Akreditasi :**

Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik)  
Magister Ilmu Komunikasi (Baik) - Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (B)  
Sarjana Sosiologi (Unggul) - Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp.(021) 70737624, 7806700 Ext.146,  
Fax. 7802718-7802719 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS**

( Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa/i : Hernadi Kristianto Hulu

Nomor Pokok Mahasiswa/i : 213516516523

Prodi, Kekhususan : Ilmu Komunikasi (Public Relations)

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT  
EMHAKA BEKASI DALAM MEMBANGUN CITRA DI MASYARAKAT

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam  
mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan  
hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak  
memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya  
bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, Februari 2025

Hernadi Kristianto Hulu .....



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hernadi Kristianto Hulu

NPM : 213516516523

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS  
RUMAH SAKIT EMHAKA DALAM  
MEMBANGUN CITRA POSITIF DI  
MASYARAKAT

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.  
Universitas Nasional

**Disetujui untuk diujikan**

Jakarta, 3 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hernadi Kristianto Hulu  
NPM : 213516516523  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relations  
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT EMHAKA BEKASI DALAM MEMBANGUN CITRA  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.  
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 12 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**FORMULIR 4**  
**PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Hernadi Kristianto Hulu  
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516523  
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi / Konsestrasi : Public Relation  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi HUMAS Rumah Sakit EMHAKA  
Bekasi dalam membangun citra

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 25 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 2025

Ketua Sidang : Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos, M.Si

Penguji I : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si

Penguji II : Dr. Dra. Nuriyali Samatan, M.Ag.

Keterangan :

- \*j) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Hernadi Kristianto Hulu  
NPM : 213516516523  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi HUMAS Rumah Sakit  
EMHAKA Bekasi dalam membangun Citra

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos,  
M.Si

Pembimbing : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag.

Penguji : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si

(.....)  
(.....)  
(.....) 15/3/25  
(.....)

Ditetapkan di : Universitas Nasional

Tanggal : 19 Februari 2025

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul “Strategi komunikasi Humas Rumah Sakit Emhaka dalam membangun citra di masyarakat”. Skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Starata Satu (S1) Ilmu Komunikasi. Ketertarikan penulis untuk melaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Humas Rumah Sakit EMHAKA dalam membangun citra pelayanan yang baik di tengah masyarakat, dan diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi Humas Rumah Sakit EMHAKA Bekasi untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, sehingga segala yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat terpenuhi.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, izinkan saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan FISIP Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I FISIP Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. © Angga Sulaiman, S.i.p., M.A.P., selaku Wakil Dekan II FISIP Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Ibu Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis sejak awal penulisan hingga akhir penulisan proposal skripsi ini.
8. Kedua Orangtua penulis Fasa Aro Hulu dan Hiasinta Hondro yang selalu memberikan dukungan mental dan juga finansial kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan baik.

9. Ibu Rahayu, Bapak Teguh Senja, dan Ibu Kartika selaku perwakilan Manajemen Rumah Sakit EMHAKA yang telah memberikan dukungan dengan memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit EMHAKA.

9. Teman-teman seperjuangan Penulis selama berkuliah di Universitas Nasional, Farhan, Fathan, dan Abi yang selalu mendukung dan selalu bekerja sama selama menempuh Pendidikan serta pada masa penyusunan Skripsi ini.

10. Sahabat SMA Penulis, Bonfilio, Hansel, dan Roland yang selalu memberikan motivasi dan semangat dari pada saat penulis SMA hingga saat ini dan selalu memberikan bantuan bagi penulis dalam proses penyusunan Skripsi ini.



Bekasi, 2 Februari 2025

Penulis

## ABSTRAK

Nama : Hernadi Kristianto Hulu

NPM 213516516523

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Judul : Strategi Komunikasi HUMAS Rumah Sakit EMHAKA Bekasi  
Dalam membangun citra

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Kata Kunci</i><br><i>Strategi komunikasi, Humas, Citra Sosial, Model Komunikasi Berlo, Rumah Sakit EMHAKA Bekasi.</i> | <i>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit EMHAKA Bekasi dalam membangun citra di masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori Citra positif dan Model Komunikasi Berlo. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak Humas Rumah Sakit EMHAKA serta observasi terhadap kegiatan komunikasi yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Rumah Sakit EMHAKA Bekasi menerapkan berbagai strategi komunikasi yang meliputi penggunaan media sosial, hubungan dengan media massa, serta komunikasi langsung dengan masyarakat melalui acara sosial dan seminar kesehatan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan yang diberikan rumah sakit dan menciptakan kesan positif mengenai kualitas layanan yang ditawarkan. Dengan strategi komunikasi yang efektif, Rumah Sakit EMHAKA berhasil membangun citra positif di masyarakat, yang berpengaruh pada kepercayaan dan loyalitas pasien. Penelitian ini memberikan gambaran tentang pentingnya peran komunikasi Humas dalam membentuk citra sebuah institusi kesehatan di mata publik.</i> |
| <i>Pembimbing</i>                                                                                                        | <i>Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## ABSTRACT

Name : Hernadi Kristianto Hulu

Npm 213516516523

Study Program : Communication Science

Title : HUMAS COMMUNICATION STRATEGY OF EMHAKA HOSPITAL  
BEKASI IN BUILDING IMAGE

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Keywords:</b><br><i>Communication Strategy, Public Relations, Social Image, Berlo Communication Model, EMHAKA Hospital Bekasi.</i> | This Research aims to determine the communication strategies carried out by the Public Relations of EMHAKA Bekasi Hospital in building a image. The method used in this research is a descriptive qualitative method with a Positive Image theory approach and the Berlo Communication Model. Data was collected through in-depth interviews with EMHAKA Hospital Public Relations as well as observations of communication activities carried out. The research results show that the Public Relations of EMHAKA Bekasi Hospital implements various communication strategies which include the use of social media, relationships with mass media, as well as direct communication with the community through social events and health seminars. This aims to increase public understanding of the services provided by the hospital and create a positive impression regarding the quality of the services offered. With an effective communication strategy, EMHAKA Hospital has succeeded in building a positive image in the community, which has an impact on patient trust and loyalty. This research provides an overview of the important role of public relations communication in shaping the image of a health institution in the eyes of the public. |
| <b>Advisor</b>                                                                                                                        | Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## DAFTAR ISI

|                                                   |              |
|---------------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                        | <b>ii</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS.....</b>          | <b>.iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>            | <b>.iv</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>             | <b>v</b>     |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b> | <b>vi</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                   | <b>vii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>.viii</b> |
| <b>ABSTRAK.....</b>                               | <b>x</b>     |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | <b>.xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                          | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | <b>xvi</b>   |
| <b>BAB I.....</b>                                 | <b>1</b>     |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                           | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                  | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                         | 6            |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                        | 6            |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                       | 6            |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                      | 6            |
| 1.4.2 Manfaat praktis.....                        | 7            |
| <b>BAB II .....</b>                               | <b>8</b>     |
| <b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>                       | <b>8</b>     |
| 2.1 Penelitian terdahulu .....                    | 8            |
| 2.1.1 Research Gap.....                           | 15           |
| 2.2 Strategi Komunikasi .....                     | 17           |
| 2.3 HUMAS (Hubungan Masyarakat) .....             | 18           |
| 2.4 Citra Perusahaan .....                        | 19           |
| 2.4.1 Citra Positif .....                         | 21           |
| 2.4.2 Dampak Citra Positif .....                  | 24           |
| 2.5 Model Komunikasi Berlo .....                  | 26           |

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.6 Kerangka Pemikiran .....                                                         | 31        |
| <b>BAB III.....</b>                                                                  | <b>32</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                   | <b>32</b> |
| 3.1 Jenis Metode Penelitian .....                                                    | 32        |
| 3.2 Paradigma Penelitian .....                                                       | 32        |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....                                                | 33        |
| 3.4 Teknik Pengambilan Data .....                                                    | 33        |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                                                       | 34        |
| 3.6 Teknik Keabsahan Data .....                                                      | 35        |
| 3.7 Lokasi Penelitian .....                                                          | 36        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                  | <b>37</b> |
| <b>HASIL &amp; PEMBAHASAN.....</b>                                                   | <b>37</b> |
| 4.1. Objek Penelitian (Gambaran Umum).....                                           | 37        |
| 4.1.1 Sejarah Rumah Sakit EMHAKA .....                                               | 37        |
| 4.1.2 Visi Misi Rumah Sakit EMHAKA .....                                             | 37        |
| 4.1.3 Struktur Rumah Sakit EMHAKA .....                                              | 38        |
| 4.2 Subjek Penelitian .....                                                          | 39        |
| 4.3 Strategi RS EMHAKA Dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat.....              | 39        |
| 4.3.1 Membangun Komunikasi dua arah dengan pasien .....                              | 40        |
| 4.3.2 Strategi Membangun kepercayaan Publik.....                                     | 43        |
| 4.3.3 Standar Komunikasi Rumah Sakit EMHAKA .....                                    | 45        |
| 4.3.4 Strategi membangun persepsi positif publik .....                               | 47        |
| 4.3.5 Standar pelayanan Rumah Sakit EMHAKA.....                                      | 51        |
| 4.3.6 Strategi Humas RS EMHAKA dalam Membangun hubungan baik dengan Masyarakat ..... | 53        |
| 4.3.7 Tanggung Jawab Sosial (CSR) Rumah Sakit EMHAKA.....                            | 56        |
| 4.4 Proses Komunikasi Rumah Sakit EMHAKA.....                                        | 58        |
| 4.4.1 Sumber pesan Rumah Sakit EMHAKA.....                                           | 59        |
| 4.4.2 Struktur Sikap Pengelola Rumah Sakit EMHAKA .....                              | 62        |
| 4.4.3 Struktur Pesan dan perlakuan terhadap pasien .....                             | 64        |
| 4.4.4 Saluran yang digunakan oleh RS EMHAKA kepada Pasien .....                      | 66        |
| 4.4.5 Sikap dan pengetahuan Penerima pesan pada Rumah Sakit EMHAKA .....             |           |

|                                                       |             |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| .....                                                 | ..68        |
| 4.5 Analisis berdasarkan Teori Citra Sosial.....      | ..70        |
| 4.6 Analisis berdasarkan Model Komunikasi Berlo ..... | ..75        |
| 4.7 Analisis Triangulasi Sumber .....                 | ..78        |
| <b>BAB V .....</b>                                    | <b>..84</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                      | <b>..84</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                  | ..84        |
| 5.2 Saran.....                                        | ..85        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                 |             |
| <b>LAMPIRAN</b>                                       |             |



## DAFTAR TABEL

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Hasil penelitian sebelumnya..... | 8  |
| Tabel 4.1 Data Informan/Narasumber .....   | 39 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Testimoni kepuasan pelayanan RS EMHAKA .....                            | 5  |
| Gambar 2.1 Model Komunikasi Berlo.....                                             | 26 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS EMHAKA .....                                     | 38 |
| Gambar 4.1.1 Contoh layanan 24/7 RS EMHAKA .....                                   | 41 |
| Gambar 4.1.2 Contoh Edukasi kesehatan RS.EMHAKA .....                              | 49 |
| Gambar 4.1.3 Contoh Google Review RS. EMHAKA .....                                 | 50 |
| Gambar 4.1.4 Contoh Informasi Biaya tindakan RS EMHAKA .....                       | 55 |
| Gambar 4.1.5 Media Sosial Facebook (Kiri) dan Instagram (Kanan) RS<br>EMHAKA ..... | 61 |
| Gambar 4.1.6 Contoh Informasi pada Website RS EMHAKA.....                          | 67 |

