



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RSKD DUREN SAWIT
JAKARTA TIMUR DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN
PUBLIK MELALUI INSTAGRAM**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)*

MUHAMMAD ADAM LODRA

213516516063

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

9 MARET, 2026



UNIVERSITAS NASIONAL

***PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION STRATEGY OF RSKD
DUREN SAWIT EAST JAKARTA IN BUILDING PUBLIC TRUST
THROUGH INSTAGRAM***

SKRIPSI

***Submitted as partial fulfillment of the requirements for the
Bachelor's Degree in Communication Science (S.Ikom)***

MUHAMMAD ADAM LODRA

213516516063

COMMUNICATION SCIENCE

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

9 MARCH, 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Muhammad Adam Lodra**

NPM : **213516516063**

Judul Skripsi : **Strategi Komunikasi Humas RSKD**

**Duren Sawit Jakarta Timur Dalam
Membangun Kepercayaan Publik
Melalui Instagram**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 9 Maret 2026

Yang membuat pernyataan ini


METERAI TEMPEL
PCCALAN/2026/0367

Muhammad Adam Lodra



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Adam Lodra

Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516063

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Jurnalistik

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas RSKD Duren Sawit Dalam Membangun Kepercayaan Publik Melalui Instagram

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, 27 Februari 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing : Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Humaini *Swastaningsthi*

Humaini, S.Sos.I., M.A Swastaningsthi, S.E., M.Si



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

PENGESAHAN SKRIPSI

★

Nama Mahasiswa : Muhammad Adam Lodra

Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516063

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Jurnalistik

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas RSKD Duren Sawit Dalam Membangun Kepercayaan Publik Melalui Instagram

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

Disahkan

Jakarta, 27 Februari 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

 

Humaini, S.Sos.I., M.A. **Dr. Aas Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.**



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : **Muhammad Adam Lodra**
NPM : **213516516063**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Judul Skripsi : **Strategi Komunikasi Humas RSKD Duren Sawit Jakarta Timur Dalam Membangun Kepercayaan Publik Melalui Instagram**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI
Ketua Sidang : Siti Sadiyatunnimah, SMB., M.Si

Penguji 1 : Dr. Dwi Kartikawati, M.Si

Penguji 2 : Humaini, S.Sos.I., M.A.

Ditetapkan di : Universitas Nasional

Tanggal : 9 Maret 2026

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir. Sholawat serta juga salam tak lupa dihaturkan kepada junjungan kita, Baginda Nabi MUHAMMAD S.A.W yang telah menuntun umat dan menjadi panutan dari zaman kegelapan hingga terang benderang.

Setelah melalui perjalanan yang cukup panjang selama perkuliahan, sehingga kini penulis berhasil dalam menyelesaikan penelitian yang berjudul “Strategi Komunikasi Humas RSKD Duren Sawit Jakarta Timur Dalam Membangun Kepercayaan Publik Melalui Instagram”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Dalam pelaksanaan serta penyusunan penelitian Skripsi ini, penulis masih jauh dari kata sempurna. Penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagi pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Skripsi ini sangatlah sulit. Namun berkat dukungan serta doa banyak pihak Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., S.I.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Swastiningsih, SE. M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Cyntia Dewi Angraini, S.Ikom., M.Ikom. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama melakukan studi.
5. Humaini, S.Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing (Skripsi) yang telah sabar dan berusaha selalu ada dalam memberikan arahan, kritik maupun saran

sangat membangun dalam proses pembuatan dan penyelesaian skripsi ini dengan baik. Semoga beliau selalu diberikan kesehatan, keberkahan yang melimpah serta rezeki dunia akhirat. Aamiin.

6. Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah berperan penting dalam proses perkuliahan, memberikan ilmu serta wawasan dan pengalaman yang mempermudah pada masa studi.
7. Seluruh Narasumber yang terkait dalam penelitian ini, Bapak Rahmat (Kepala Sub Bagian Humas), Aidil (Wakil Kepala Sub Bagian Humas), dan Teguh (Anggota Humas) di lingkungan RSKD Duren Sawit Jakarta Timur yang telah berperan dalam pengelolaan data penulis.
8. Umiku dan Abiku tercinta, yang sangat disayangi dan dicintai oleh penulis. Telah mendidik serta merawat penulis dari dulu hingga sekarang, memberikan semangat dan kasih sayang dengan penuh cinta maupun doa yang tiada hentinya, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terima kasih atas pengorbanan tanpa batasnya, semoga Umi dan Abi diberikan kesehatan, rezeki yang berlimpah dan panjang umur sehingga dapat melihat penulis memakai toga wisuda.
9. Kepada panutanku, abi (Ogan Sofyan), umi (Niyati), dan adik (Hawa) yang sangat dihormati oleh penulis, yang telah memberikan dukungan secara moral dan materi. Atas doa, cinta, kepercayaan dan selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Terima kasih untuk pengorbannya, semoga Umi, Abi, dan Hawa diberikan kelancaran dalam mencari rezeki, dipanjangkan umurnya serta sehatkan badannya.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ruben dan Aditya. Atas dukungannya dari mulai penulis belum memulai perkuliahan hingga saat penulis menyelesaikan perkuliahannya. Terima kasih telah mendengar keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, sehat selalu ya.
11. Kepada teman-teman tercinta penulis, yang selalu memberikan semangat serta hiburan untuk penulis selama perkuliahan ini berlangsung.
12. Kepada Aditya yang selalu memberikan semangat, saling mendukung dalam pembuatan skripsi ini dan saling berbagi saran. Terima kasih atas partisipasinya dalam menyumbangkan semangat kepada penulis.

13. Terakhir untuk diri saya sendiri. Muhammad Adam Lodra, terimakasih banyak karena sudah sabar dan tekun dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih sudah konsisten dalam melakukan perkuliahan ini, terima kasih karena telah berjuang. Penulis bangga terhadap dirinya sendiri, semoga Langkah selanjutnya penulis dapat menjadi manusia yang sukses dan bermanfaat bagi semua orang.

Akhir kata, saya berharap Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu.



Jakarta, 9 Maret 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Adam", is placed above the printed name.

Muhammad Adam Lodra

213516516063

ABSTRAK

Nama : **Muhammad Adam Lodra**
NPM : **213516516063**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi/Jurnalistik**
Judul : **Strategi Komunikasi Humas**
RSKD Duren Sawit Jakarta

Timur Dalam Membangun
Kepercayaan Publik Melalui
Instagram

Pembimbing : **Humaini, S.Sos.I., M.A.**

Penelitian ini membahas strategi komunikasi humas RSKD Duren Sawit Jakarta Timur dalam membangun kepercayaan publik melalui media sosial Instagram. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas rumah sakit dalam memanfaatkan Instagram sebagai media komunikasi digital untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi terhadap aktivitas komunikasi digital yang dilakukan oleh pihak humas rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi humas RSKD Duren Sawit berfokus pada penyampaian informasi kesehatan, publikasi layanan medis, edukasi masyarakat, serta pembentukan citra profesional rumah sakit melalui konten visual dan interaktif di Instagram. Praktik komunikasi yang dilakukan mencerminkan model komunikasi dua arah simetris sebagaimana dijelaskan dalam teori keunggulan humas oleh Grunig dan Hunt yang menekankan pentingnya dialog, transparansi, serta hubungan timbal balik antara organisasi dan publik. Kepercayaan publik dibangun melalui konsistensi penyampaian informasi, respons yang cepat terhadap pertanyaan masyarakat, serta penggunaan konten yang relevan dengan kebutuhan publik. Penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dalam pengelolaan media sosial serta perlunya peningkatan strategi interaksi dengan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Instagram menjadi media strategis bagi humas rumah sakit dalam membangun kepercayaan publik, namun efektivitasnya sangat bergantung pada konsistensi pesan, kualitas konten, serta kemampuan organisasi dalam mengelola komunikasi dua arah secara berkelanjutan.

Kata Kunci : **strategi komunikasi, humas, kepercayaan publik, media sosial, instagram, rumah sakit**

ABSTRACT

Name : *Muhammad Adam Lodra*
NPM : *213516516063*
Study Program : *Communication Science/Journalism*
Title : *Public Relations*
Communication Strategy
Duren Sawit Regional
General Hospital, East
Jakarta In Building Public
Trust Through Instagram
Advisor : *Humaini, S.Sos.I., M.A.*

This study examines the public relations communication strategy of RSKD Duren Sawit East Jakarta in building public trust through Instagram. The purpose of this research is to analyze how the hospital's public relations department utilizes Instagram as a digital communication platform to enhance public trust. This research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation of the hospital's digital communication activities. The findings indicate that the public relations communication strategy focuses on delivering health information, promoting medical services, providing public health education, and establishing the hospital's professional image through visual and interactive content on Instagram. The communication practices reflect the two-way symmetrical communication model as described in the excellence theory of public relations by Grunig and Hunt, which emphasizes dialogue, transparency, and reciprocal relationships between organizations and their publics. Public trust is developed through consistent information delivery, prompt responses to public inquiries, and the use of content relevant to community needs. However, the study also identifies several challenges, including limited resources in managing social media and the need to improve public engagement strategies. This study concludes that Instagram serves as a strategic medium for hospital public relations in building public trust, but its effectiveness depends on message consistency, content quality, and the organization's ability to maintain sustainable theory two way communication.

Keywords : *communication strategy, public relations, public trust, social media, instagram, hospitals*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	31
Gambar 4.3.1 Struktur Humas RSKD Duren Sawit	42
Gambar 4.5.1 Profil Instagram @rsdurensawit	54
Gambar 4.5.2 Proses Komunikasi Dua Arah.....	56
Gambar 4.5.3 Proses Umpan Balik	60
Gambar 4.5.4 Proses Keterbukaan dan Informasi.....	63
Gambar 4.5.5 Proses Saling Pengertian	66
Gambar 4.5.6 Proses Keseimbangan	68
Bagan 4.1 Akses Insight Internal Instagram @rsdurensawit	75
Bagan 4.2 Akses Insight Internal Instagram @rsdurensawit	76
Gambar 4.6 Kepuasan Masyarakat Instagram @rsdurensawit	78



DAFTAR ISI

HALAMAN ORISINALITAS	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	4
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Research Gap	10
2.3 Teori Komunikasi Dua Arah Simetris.....	12
2.4. Kerangka Konsep	17
2.4.1 Komunikasi	17
2.4.3 Strategi Komunikasi	23
2.4.4 Humas	26
2.5 Kerangka Berfikir.....	29
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Pendekatan Penelitian	33

3.3	Metode Penelitian	33
3.4	Sumber Data	34
3.4.1	Data Primer	34
3.4.2	Data Sekunder.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1	Wawancara.....	35
3.5.2	Observasi	36
3.3.3	Dokumentasi.....	36
3.6	Teknik Pemilihan Informan	36
3.6.1	Key Informan	37
3.6.2	Informan Pendukung.....	37
3.7	Teknik Analisis Data.....	37
3.8	Teknik Keabsahan Data	38
3.9	Lokasi dan Jadwal	39
BAB IV.....		40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum RSKD Duren Sawit	40
4.2	Visi dan Misi RSKD Duren Sawit.....	40
4.3.	Struktur Organisasi.....	41
4.4.	Penyajian Data dan Analisis.....	43
4.4.1	Strategi Komunikasi.....	43
4.4.2	Komunikasi Dua Arah	44
4.4.3	Umpan Balik	46
4.4.4	Keterbukaan dan Informasi	47
4.4.5	Saling Pengertian	49
4.4.6	Keseimbangan Kepentingan.....	50
4.5.	Strategi Komunikasi Humas RSKD Duren Sawit	52
4.5.1	Strategi Komunikasi.....	54
4.5.2	Komunikasi Dua Arah	56
4.5.3	Umpan Balik	60
4.5.4	Keterbukaan dan Informasi	63
4.5.5	Saling Pengertian	66
4.5.6	Keseimbangan Kepentingan.....	68
4.6.	Analisis Audiens.....	72
4.6.1	Perencanaan Pesan Komunikasi	72
4.6.2	Pemilihan Media Komunikasi	73

4.6.3	Pelaksanaan Komunikasi.....	73
4.6.4	Evaluasi Komunikasi.....	74
4.7.	Temuan dan Analisis	74
4.7.1	Observasi	74
4.7.2	Jenis Kelamin Pengguna Instagram @rsdurensawit	76
4.7.3	Peran Humas Membangun Kepercayaan Publik	78
BAB V		81
KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran	81
5.2.1	Saran Teoritis.....	81
5.2.2	Saran Praktis.....	82
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN		85

