

STRATEGI EKSTERNAL DAN INTERNAL *RELATIONS* HUMAS

PUSKESMAS JATILUHUR DALAM PELAKSANAAN

PELAYANAN PRIMA

(Studi Kasus Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Jatiluhur

Kota Bekasi)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

ASSYIFA NUR BAIKI

180900139

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

JAKARTA

2022

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Assyifa Nur Baiki

NIM : 180900139

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Humas

Strategi Eksternal dan Internal *Relations* Humas Puskesmas Jatiluhur Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Jatiluhur Kota Bekasi)

Jumlah Halaman : 82 halaman

Bibliografi : 15 Buku, 4 Jurnal , 2 Skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh urgensi pelayanan pusat kesehatan untuk masyarakat di Puskesmas Jatiluhur. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi eksternal dan internal relations humas Puskesmas Jatiluhur dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori *excellence communication* yang mempunyai anggapan bahwa humas berperan sebagai professional yang melaksanakan peran sebagai manajer untuk menggunakan penelitian dan dialog untuk membangun suatu hubungan yang sehat dengan publiknya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tehnik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi humas dengan kegiatan internal dan eksternal pada pelayanan pusat kesehatan masyarakat di jatiluhur sudah cukup efektif berdasarkan indikator A3: *Attention, Action, Attitude*

Bagi pelayanan di Puskesmas Jatiluhur perlu dievaluasi secara berkala dari kegiatan eksternal dan internal dan perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana agar terpenuhi derajat kesehatan di masyarakat.

Kata Kunci : *Strategi Humas , Teori Excellence Communication , Pelayanan Prima*

Pembimbing I : Helen Olivia M.I.Kom

Pembimbing II : Dr.Achmad Budiman Sudarsono, M.I.Kom

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES UNIVERSITY OF SATYA
NEGARA INDONESIA**

NAME : Assyifa Nur Baiki

NIM : 180900139

STUDY PROGRAM : Communication Studies

SPECIALTY : Public Relations

External and Internal Strategy Public Relations Jatiluhur Health Center in the Implementation of Excellent Service (Case Study of Community Health Center Services Jatiluhur Bekasi City)

Total Pages : 82 pages

Bibliography : 15 Books, 4

Journal , 2 Thesis

ABSTRACT

This research is motivated by the urgency of health center services for the community at Jatiluhur Health Center,. The purpose of this study was to determine the external and internal strategies of public relations at Jatiluhur Health Center in providing excellent service to the community.

The theory used in this study is the theory of excellence communication which assumes that public relations acts as a professional who carries out the role of a manager to use research and dialogue to build a healthy relationship with the public.

In this study, researchers used qualitative research methods with a case study approach. Data collection techniques using interviews, observation and documentation.

The results of this study indicate that the service of the community health center in Jatiluhuris quite effective based on the A3 indicator: Attention, Action, Attitude

For services at the Jatiluhur Health Center, it is necessary to evaluate periodically from external and internal activities and further improve the facilities and infrastructure in order to fulfill the health status in the community.

Keywords : Strategy Public Relation, Excellence Communication Theory
Excellent Service.

Supervisor I : Helen Olivia M.I.Kom

Supervisor II : Dr.Achmad Budiman Sudarsono,M.I.Kom