

LAPORAN SKRIPSI
PERENCANAAN DAN IMPLEMENTASI E-PR
SEBAGAI SARANA PUBLIKASI RS BETHESDA YOGYAKARTA



SKRIPSI
Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:
Ira Primatiara Suyarwan
02794/Kom

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2010

HALAMAN PERSETUJUAN

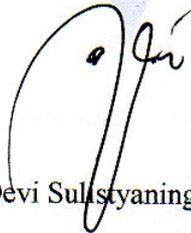
**PERENCANAAN DAN IMPLEMENTASI E-PR
SEBAGAI SARANA PUBLIKASI RS BETHESDA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

Nama : Ira Primatiara Suyarwan
NIM : 050902794
Prodi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Studi : Public Relations

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perencanaan dan Implementasi e-PR Sebagai Sarana Publikasi di RS
Bethesda Yogyakarta

Penyusun : Ira Primatiara Suyarwan

NIM : 050902794

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 6 Desember 2010

Pukul : 10.00 – 11.30 WIB

Tempat : Ruang Pendaran Lantai II FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr.MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si

Penguji I

Drs. FC Setio Budi HH, M.Si

Penguji II



FACULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

HALAMAN MOTTO

*Sebab Aku ini mengetahui rancangan – rancangan apa yang ada pada –
Ku, mengenai kamu, demikianlah Firman Tuhan, yaitu rancangan damai
sejahtera bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari
depan yang penuh harapan.*

(Yeremia 29:11)

*Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang
memberi kekuatan kepadaku*

(Fillipi 4 : 13)

With God all things are possible

Matthew 19 :26

*Karyaku ini kupersembahkan untuk
Yang Terkasih Papa Di Surga, Mama, Tia, Lala
Yang Tersayang Edwin Yustian Driyartana*

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ira Primatiara Suyarwan
No. Mahasiswa : 050902794
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Perencanaan dan Implementasi e-PR Sebagai Sarana
Publikasi di RS Bethesda Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar – benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk segala kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atau tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik dari institusi ini.

Yogyakarta, 26 November 2010

Saya yang menyatakan,

Ira Primatiara Suyarwan

KATA PENGANTAR

Kata pengantar ini telah menjadi suatu akhir bahagia setelah banyak perjuangan hebat yang harus ditempuh oleh penulis selama satu tahun dalam mengerjakan skripsi ini. Banyak kata terima kasih yang ingin terucap, namun tentunya ucapan terima kasih ini tidaklah berarti apa – apa daripada apa yang orang – orang di bawah ini kontribusikan dalam skripsi ini.

1. Tuhan Yesus Kristus, terimakasih Bapa karena Kasih KaruniaMu aku bisa menyelesaikan bagianku. Terimakasih untuk setiap kekuatan, disaat aku kelelahan. Kau ingatkan aku ketika aku ingin menyerah, Kau yang selalu menyegarkan aku ketika aku sedang kehilangan arah, Kau tunjukan jalanMu melalui siapapun dan apapun. Terimakasih Tuhan untuk setiap proses pengerjaan skripsi ini, biarlah ini boleh menjadi kesaksian yang hidup, dan namaMu semakin dipermuliakan. Terimakasih Tuhan. Aku mampu karena aku bersama denganMU Bapa.
2. Almarhum Papaku tersayang Suyarwan Dipo. Papa , tidak berhenti menetes air mataku ketika aku menuliskan rangkaian kata ini. Sedih sekali ketika aku harus kehilangan papa disaat aku belum menyelesaikan kewajibanku sebagai seorang mahasiswa. Sedih ketika Papa tidak bisa mendampingiku disaat kelulusanku sebagai sarjana dan saat aku diwisuda, seperti yang selalu Papa doakan. Dan saat ini aku sudah menyelesaikannya, ini semua aku persembahkan buat Papa tersayang. Aku percaya meskipun Papa tidak bisa mendampingiku, tapi aku percaya Papa sedang tersenyum bangga, dan bahagia dari surga melihat anakmu ini telah berhasil menjadi seorang sarjana.

Trimakasih untuk cinta, kasih, kesabaran, didikan dan ajaran Papa selama ini. Walaupun Papa sudah tidak bersama dengan kami, tapi Papa selalu tinggal di hati kami yang terdalam dan terus “mendampingi” kami.

3. Mamaku tersayang, Etik Suryani. Terimakasih mama buat semua doa, nasihat, restu, dukungan, pengertian, kesabaran dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti tercurah buat anakmu ini. Tetap kuat dan selalu jadi kekuatan buat kami. Kita buat Papa di Surga semakin bangga punya kita, wanita hebat dalam hidup Papa.
4. Kekasihku tercinta, Edwin Yustian Driyartana S.H. Terimakasih sudah mendampingiku dalam banyak hal besar dihidupku, terimakasih untuk setiap kisah kasih yang boleh aku bagi denganmu. Terimakasih selalu menguatkan dan memberi semangat ketika aku kelelahan, terimakasih tetap memegang tanganku ketika aku ingin menyerah dan jatuh. Terimakasih sayang. Selanjutnya Berjuang buat mimpi kita.
5. Adik – adik tersayang Septiana Sakundari dan Aprila Tersuari. Terimakasih untuk dukungan dan selama proses pengerjaan skripsi, Sukses untuk kalian. Buat Tuhan, Papa dan Mama bangga.
6. Bu Ike, selaku dosen pembimbing. Terimakasih Bu Ike, sudah membimbing saya dalam pengerjaan skripsi ini, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan sampai sekarang ini.

7. Bu Ninik dan Pak Setio selaku dosen penguji pendadaran, terimakasih sudah menguji penelitian ini, berbagai masukan, saran, dan pendapat menjadikan hasil skripsi ini menjadi terasa lebih sempurna.
8. Mas Arief, selaku Humas YAKKUM, terimakasih untuk bantuan dan kerja samanya selama pengerjaan skripsi. Tuhan Memberkati
9. Ibu Nuri selaku Kepala bagian Humpas dan Mbak Esther selaku koordinator Humas RS Bethesda dan seluruh jajaran RS Bethesda yang telah membantu saya, terimakasih untuk kerjasama dalam wawancaranya hingga data yang saya butuhkan dapat terpenuhi. Tuhan memberkati
10. Teman – teman tersayang: terkhusus Natalia Kusumaningtyas, Pratita Ayu Wardhani, S.Sos dan Iyas tentunya , terimakasih sudah membantuku banyak dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai, Nova Indah, S.Sos, Dayce Liantri Sitorus, Rini Timur, S.Sos, Laurensius Juni terimakasih sudah menyemangati dan saling memberi semangat dalam perjuanganku ini.
11. Teman – teman seperjuangan di FISIP, Immaculata Wenty Andini, Intan Permata, Maria Lintang, Agnes Anggara, S.Sos, Trisna Pradita, S.Sos, Brigita Listi, Marchelle Alexandra, S.Sos, Maria Sarjana, S.Sos terimakasih untuk dukungan dan semangat selama proses pengerjaan skripsi ini.
12. Adik - adik tersayang Bertha dan Retha, terimakasih buat dukungan, dan doanya selama ini. Sukses buat kalian dan tetap memuliakan Tuhan.
13. Untuk tim doa yang selama ini berjuang bersama – sama denganku, Liston Mbak Ika, Mbak Yohana, Mbak Chrisma, Cicik Nobi, Mbak Hany, Mbak

Marisol terimakasih sudah banyak menginspirasi dan mendukung dalam pengerjaan skripsi ini, tim SANGKAKALA (Badrun, Mbak Gloria, Rinto, Lian, Alit, Bayu, Anggun dll) terimakasih sekali untuk setiap doanya.

14. Terimakasih untuk sahabat – sahabat yang mendukung, mendengarkan keluh kesahku dan berdoa untuku Ayuk, Eri, Ate, Chrisye, bouncis, bajury. Terimakasih sudah mendukung dalam pengerjaan skripsi ini.

15. Semua dosen pengajar, petugas TU, dan semua teman – teman FISIP yang pernah bersama – sama dari semester awal hingga akhir yang tidak bisa disebutkan satu persatu disini. Terimakasih untuk bantuannya.

Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan secara satu persatu, terimakasih untuk semua bantuan dalam bentuk apapun. Sekecil apapun, itu sungguh berarti.

Hormat saya

Ira Primiara Suyarawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori.....	10
1. Definisi <i>Public Relations</i>	
1.1 Fungsi <i>Public Relations</i>	12
2. Proses Perencanaan <i>Public Relations</i>	15
2.1 Proses Manajemen <i>Public Relations</i>	16
a) Mendefinisikan permasalahan <i>public relations</i>	19
b) Perencanaan dan pemrograman.....	20
c) Penerapan dan pelaksanaan.....	21
1. Komponen Aksi dalam Strategi.....	27
2. Komponen Komunikasi dari Strategi.....	29
d) Evaluasi program.....	31
1.2 Aktivitas <i>public relations</i>	39

3. Publik	
3.1 Definisi Publik.....	41
3.2 Macam Publik.....	42
4. Definisi Media.....	43
5. <i>Electronic public relations</i>	45
5.1 Pengertian e-PR.....	47
5.2 Internet sebagai media Publisitas.....	52
5.3 Keuntungan <i>pubilc relations</i>	56
5.4 Perbedaan e-PR.....	57
5.5 Keunggulan e- PR dibandingkan dengan PR Konvensional.....	58
5.6 Kekurangan e- PR.....	59
5.7 Penggunaan dan Mengelola <i>Website</i> perusahaan.....	60
5.8 Sikap pengunjung website.....	62
5.9 Efektivitas Website.....	62
F. Metode Penelitian	
G. Kerangka Konsep.....	63
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
I. Sejarah Organisasi.....	70
II. Misi Rumah Sakit Bethesda.....	70
III. Falsah Rumah Sakit Bethesda.....	71
IV. Keyakinan Dasar RS Bethesda.....	71
V. Nilai Dasar Rumah Sakit	72
VI. Tujuan Rumah Sakit Bethesda.....	72
VII. Kebijakan Mutu.....	72
VIII. Peran Rumah Sakit Bethesda.....	73
IX. Logo Rumah Sakit Bethesda.....	73

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Hasil Penelitian	
1. Konsep <i>public relations</i> RS Bethesda.....	77
2. Publik Sasaran.....	78
3. Konsep Publikasi di RS Bethesda.....	84
4. Konsep e-PR RS Bethesda.....	86
a. e- PR di RS Bethesda sebagai sarana publikasi.....	87
b. Perencanaan E-PR RS Bethesda.....	92
c. Implementasi e-PR RS Bethesda.....	108
2. Analisis Data	
1. Analisis Perencanaan e-PR di RS Bethesda.....	123
2. Analisis Implementasi e-PT di RS Bethesda.....	127

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	135
B. Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA	138
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	140
-----------------------	-----

DAFTAR BAGAN

BAGAN 1. Penganggaran PR dan Proses Perencanaan.....	25
BAGAN 2. Struktur Organisasi Humpas RS Bethesda.....	75
GAMBAR 1. Logo RS Bethesda Yogyakarta.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. *Interview Guide*

LAMPIRAN 2. Struktur Organisasi RS Bethesda Yogyakarta

LAMPIRAN 3. Surat Penelitian dari RS Bethesda Yogyakarta

LAMPIRAN 4. Halaman Muka *Website* RS Bethesda Yogyakarta

LAMPIRAN 5. Halaman Profil *Website* RS Bethesda Yogyakarta

LAMPIRAN 6. Halaman Kebijakan Mutu *Website* RS Bethesda Yogyakarta

LAMPIRAN 7. Halaman jadwal praktek dokter *Website* RS Bethesda Yogyakarta

LAMPIRAN 8. Halaman Alur pemeriksaan *Website* RS Bethesda Yogyakarta

LAMPIRAN 9 Halaman Fasilitas dan layanan *Website* RS Bethesda Yogyakarta

LAMPIRAN 10. Halaman *inbox website* RS Bethesda Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perencanaan dan implementasi e-PR sebagai sarana publikasi di RS Bethesda. Dimana e-PR merupakan inisiatif dari seorang *public relations* menggunakan media internet sebagai media publisitasnya, terlebih dengan keunggulan media internet yang memiliki karakteristik sebagai media yang cepat, efisien, efektif karena bisa menampung space yang cukup sehingga pesan dapat tersampaikan dengan jelas.

Metode penelitian yang digunakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang akan dianalisis adalah data – data yang diperoleh dari hasil wawancara, yang kemudian prosesnya akan dianalisis dengan menggunakan teori, hal ini untuk melihat apakah perencanaan dan implementasi yang dilakukan RS Bethesda sudah sesuai dengan langkah – langkah dalam tahapan perencanaan, dan apakah implementasinya sudah memenuhi aspek – aspek yang ada, dimana implementasi ini diharapkan pesan – pesan yang ingin disampaikan kepada khalayaknya dapat tersampaikan dengan jelas. Dalam proses selanjutnya akan dianalisis menggunakan teori yang jelas dan sesuai dengan temuan data yang ada, sehingga dapat mengetahui apakah perencanaan dan implementasi di RS Bethesda sudah memenuhi aspek – aspek yang seharusnya ada dalam perencanaan dan implementasi.

Hasil dari penelitian ini adalah, penggunaan media *online* di RS Bethesda dengan mengambil 4 bentuk media onlien yaitu *website, email, messenger, dan milis*. Dimana keempat bentuk media onlien tersebut direncanakan di RS Bethesda, adanya perencanaan yang dilakukan oleh RS Bethesda, dimana ditangani secara langsung pengelolanya oleh bagian Humas, sudah tepat dan efektif, karena pada dasarnya sudah memenuhi kriteria – kriteria dasar dalam tahapan perencanaan e-PR. Dimana kriteria – kriteria yang harus dipenuhi adalah: penentuan target sasaran, menentukan tujuan dari program yang akan dilakukan, menentukan program – program yang menunjang aksi, menentukan *budget* yang dibutuhkan, Hal ini menunjukkan bahwa dalam setiap program perencanaan e-PR, khususnya tidak dilakukan dengan asal – asalan namun memperhitungkan semua faktor yang akan mendukung dan menghambat perencanaan e-PR di RS Bethesda. Dalam tahapan implementasinya, adalah tindakan aksi yang dilakukan untuk menyampaikan pesan ataupun tujuan yang dicapai, yaitu sampainya pesan dan informasi kesehatan dan berkembangnya target sasaran pasien RS Bethesda, adapun tahapan yang dilakukan, langkah – langkah praktis jalannya e-PR sebagai sarana publikasi di RS Bethesda, dengan menyiapkan saran, *content website*, yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *website* sampai pada mempersiapkan SDM yang akan berhubungan langsung dengan *website* di RS Bethesda. *Website* di RS Bethesda digunakan sebagai sarana publikasi, dimana pesan dan informasi mengenai RS Bethesda dapat tersampaikan dengan jelas bagi publik RS Bethesda, khususnya target sasaran yang baru, dan menjadikan *website* sebagai saran publikasi yang efektif.

Kata kunci : e-PR, Perencanaan, Implementasi, *Website*, Publikasi