

# STRATEGI MANAJEMEN KOMUNIKASI KONSIL KEDOKTERAN INDONESIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Alfinda Jevi Veradikawati  
Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Sahid Jakarta

## ABSTRAK

Aktivitas organisasi/lembaga pemerintah tidak terlepas dari perannya dalam melakukan pelayanan publik. Komunikasi menjadi penting kaitannya untuk organisasi/Lembaga menjalankan perannya untuk terhubung kepada publiknya. Dibutuhkan pengelolaan komunikasi yang baik untuk dapat terwujud pelayanan public yang efektif. Manajemen komunikasi membantu organisasi/Lembaga dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui strategi manajemen komunikasi pada Konsil Kedokteran Indonesia dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Informan adalah Sekretaris Konsil Kedokteran Indonesia. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, pengumpulan data atau informasi dengan cara bertatap muka secara langsung dengan informan. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini bahwasanya manajemen komunikasi berperan penting menggerakkan seluruh elemen yang ada pada lingkungan Sekretariat Konsil Kedokteran Indonesia. Manajemen komunikasi dapat digunakan untuk melakukan pelayanan publik dengan menciptakan komunikator, mengolah dan menyusun pesan, menggunakan berbagai media yang ada, mengevaluasi dengan melibatkan publik melalui survei kepuasan pelanggan. Teori yang digunakan adalah *Teori Relationship Manajemen*, kaitan penelitian ini bahwasanya sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bergerak pada bidang pelayanan publik telah membangun kepercayaan, komitmen, kepuasan, dan kontrol kebersamaan melalui manajemen komunikasi.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Manajemen Komunikasi, Pelayanan Publik, Konsil Kedokteran Indonesia

## ABSTRACT

Activities of government organizations/ institutions cannot be separated from their role in carrying out public service. Communication is essential for organizations/agencies to carry out their functions to connect to the public. Good management communication is needed to realize effective public service. Management communication helps organizations/ institutions utilize human resources and technology to improve public service. This study aims to determine the communication management strategy at the Indonesian Medical Council to improve public services. The informant is the Secretary of the Indonesian Medical Council. The research uses descriptive qualitative research methods—data collection techniques by conducting interviews, collecting data or information by meeting face to face with informants. The results obtained in this study are that communication management plays an essential role in moving all elements within the Secretariat of the Indonesian Medical Council. Management communications cannot perform public services by creating communicators, processing and compiling messages, using various existing media, and evaluating by involving the public through customer satisfaction surveys. The theory used is Relationship Management Theory; the relation of this research is that one of the government agencies engaged in the field of public services has built trust, commitment, satisfaction, and togetherness control through communication management

Key: Communication Strategy, Communication Management, Public Service, Indonesian Medical Council