

**PENINGKATAN LAYANAN PASIEN DENGAN
FASILITAS TRANSPORTASI BERUPA PROGRAM
“LANJUT PARIS” LAYANAN ANTAR JEMPUT PASIEN
GRATISRS PARU MANGUHARJO MADIUN**

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Kelulusan Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

MUNAWAR
NIM : 22241066

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGGANTI TUGAS AKHIR MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Krisna Megantari, S.Sos.,MA
NIK : 19860424 201709
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui bahwa publikasi ilmiah/kekayaan intelektual/PKM yang akan dilalukan dan/atau diajukan oleh :

Nama : Munawar
NIM : 22241066
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : **PENINGKATAN LAYANAN PASIEN DENGAN FASILITAS TRANSPORTASI BERUPA PROGRAM “LANJUT PARIS” LAYANAN ANTAR JEMPUT PASIEN GRATIS RS PARU MANGUHARJO MADIUN**

Adalah dijadikan sebagai pengganti tugas akhir mahasiswa yang bersangkutan..

Demikian Surat persetujuan ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui

Ketua Program Studi

Krisna Megantari, S.Sos.,MA
NIDN 0724048604

Ponorogo, 30 Januari 2024
Pembimbing

Ayub Dwi Anggoro, Ph. D
NIDN. 0725038605

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR oleh MUNAWAR
Telah diperiksa untuk diuji

Ponorogo, 30 Januari 2024

Pembimbing 1



Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIDN. 0725038605

Pembimbing 2



Eli Purwati, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0702088201

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR oleh MUNAWAR
Telah dipertahankan didepan penguji Pada
Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 02 Februari 2024
Pukul: 11.00

DEWAN PENGUJI

Penguji I



Krisna Megantari, S.Sos., M.A
NIDN. 0724048604

Penguji II



Eli Purwati, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0702088201

Penguji III



Ayub Dwi Anggoro, Ph. D
NIDN. 0725038605

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Ayub Dwi Anggoro, Ph. D
NIK 19860325 201309 12

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MUNAWAR

NIM : 22241066

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat dengan judul :

**“PENINGKATAN LAYANAN PASIEN DENGAN FASILITAS TRANSPORTASI
BERUPA PROGRAM “LANJUT PARIS” LAYANAN ANTAR JEMPUT PASIEN
GRATIS RS PARU MANGUHARJO MADIUN”**

adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Muhammadiyah Ponorogo dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Ponorogo

Pada Tanggal : 30 Januari 2024

Yang menyatakan,



MUNAWAR

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan.

Komunikasi Publik merupakan salah satu dari sekian banyak jenis komunikasi yang memanfaatkan channel sebagai alat perantara dalam hal menyampaikan informasi pada sumber dalam hal ini publiknya baik internal maupun external seperti masyarakat luas di mana kebanyakan komunikasinya bersifat satu arah dan pada umumnya digunakan oleh lembaga Pemerintahan maupun organisasi masyarakat serta Perusahaan dalam menyebarkan kebijakan, himbauan, aturan hingga kegiatan serta tindakan diambil terkait/demi mengelola hubungan antar satu sama lain.

Kesehatan merupakan hal kebutuhan yang mendasar untuk setiap makhluk hidup dikarenakan sekarang ini banyak jenis penyakit yang menular maupun tidak menular. Data ini memperkuat bahwa penyakit tidak menular akan terus meningkat dan sebagian besar dialami pada usia produktif sedangkan Tuberculosis (TB) bergeser menjadi penyebab kematian keempat walaupun terjadi penurunan namun penyakit ini perlu diperhatikan karena karakteristik tempat yang spesifik seperti berkumpul dalam satu komunitas selama minimal 8 jam per hari dalam suatu ruangan yang sama sehingga dapat mengakibatkan tingginya resiko penularan TB di tempat kerja, dan untuk mendukung fasilitas kesehatan di suatu rumah sakit dibutuhkan sarana pendukung salah satunya adalah transportasi atau kendaraan pengangkut pasien dari rumah ke rumah sakit, dan mengantarkan ke rumah pasien kembali bahkan merujuk pasien dari rumah sakit ke rumah

sakit yang lain,yang terkadang banyak orang terkendala tentang hal ini maka untuk memudahkan hal itu rumah sakit kami menawarkan suatu program yang diharapkan bisa membantu permasalahan transportasi untuk pasien pergi ke rumah sakit. Program itu kami namakan “*Layanan Antar Jemput Pasien Gratis*” yang disingkat **LANJUT PARIS**. Layanan ini ditujukan untuk semua kalangan pasien yang ingin berobat ke Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun tanpa harus membayar dengan syarat jaraknya tidak lebih dari 15 Km, selain itu ada ketentuan dari Rumah Sakit bahwa pengantar pasien tidak boleh dari satu orang. Untuk waktu penjemputan jam operasional dari **Lanjut Paris** ini dimulai jam 08.00 sampai dengan jam 16.00 hari Senin sampai hari Jumat dengan pelayanan yang *sepenuh hati* dan diharapkan banyak masyarakat (pasien) yang mendapatkan manfaatnya.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Layanan transportasi kepada Pasien Rumah Sakit bisa berjalan lancar dan baik ?

C. Tujuan Perancangan

Untuk mengetahui sejauh mana layanan kepada pasien yang mau berkunjung ke rumah sakit merasa nyaman dan memuaskan.

D. Manfaat Perancangan

a. Bagi Mahasiswa

1. Menambah wawasan luas tentang pentingnya layanan publik bagi masyarakat umum
2. Menambah pengetahuan dan berkomunikasi yang baik dengan masyarakat umum

b. Bagi Institusi

1. Bisa sebagai pedoman untuk pemahaman tentang pelayanan kepada masyarakat umum
2. Bisa digunakan untuk contoh pelayanan yang baik untuk masyarakat

c. Bagi Perusahaan

1. Menambah kepercayaan masyarakat kepada Rumah Sakit Paru Manguharjo
2. Meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

Landasan teori tentang komunikasi mencakup berbagai pendekatan dan konsep yang membantu kita memahami bagaimana komunikasi terjadi dan bagaimana ia memengaruhi individu dan masyarakat. Berikut adalah beberapa landasan teori utama dalam studi komunikasi:

Model Komunikasi Shannon-Weaver: Teori ini dikembangkan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949. Model ini mencakup pengirim, pesan, saluran, penerima, dan efek. Komunikasi dianggap sebagai proses pemindahan informasi dari satu titik ke titik lainnya.

Teori Sistem Komunikasi: Menganggap komunikasi sebagai sistem yang kompleks, dengan unsur-unsur seperti pengirim, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Sistem ini dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kebisingan dan gangguan.

Landasan teori tentang transportasi kesehatan mencakup konsep-konsep dasar yang mendukung penyelenggaraan sistem transportasi untuk keperluan pelayanan kesehatan. Berikut adalah beberapa landasan teori yang relevan dalam konteks transportasi kesehatan:

Aksesibilitas:

Aksesibilitas merujuk pada kemampuan individu untuk mencapai layanan kesehatan dengan mudah dan efisien. Sistem transportasi yang baik dapat meningkatkan aksesibilitas penduduk terhadap fasilitas kesehatan.

Jarak dan Waktu Tempuh:

Jarak dan waktu tempuh antara tempat tinggal dan fasilitas kesehatan berpengaruh pada keputusan seseorang untuk mencari perawatan kesehatan. Peningkatan aksesibilitas dapat dicapai dengan mengurangi jarak dan waktu tempuh.

B. Studi Literatur

Transportasi umum merupakan area penelitian yang luas dan kompleks, melibatkan aspek-aspek seperti keberlanjutan, efisiensi, aksesibilitas, teknologi, dan dampak sosial. Beberapa topik yang sering dijelajahi dalam literatur transportasi umum meliputi:

Keberlanjutan Transportasi:

Studi mengenai pengurangan emisi gas rumah kaca dari sistem transportasi umum.
Penelitian tentang integrasi transportasi umum dengan energi terbarukan.

Teknologi Transportasi:

Evaluasi penggunaan teknologi baru dalam transportasi umum, seperti kendaraan listrik atau kendaraan otonom.

Analisis dampak Internet of Things (IoT) dalam meningkatkan efisiensi sistem transportasi umum.

Kebijakan dan Perencanaan Transportasi:

Studi tentang kebijakan pemerintah terkait transportasi umum.

Penelitian perencanaan kota yang mendukung sistem transportasi umum yang efisien dan terjangkau.

Penggunaan dan Preferensi Pengguna:

Analisis preferensi pengguna terhadap transportasi umum.

Penelitian perilaku perjalanan dan bagaimana faktor sosial mempengaruhi pilihan transportasi umum.

Evaluasi Kinerja dan Efisiensi:

Penelitian tentang pengukuran kinerja dan efisiensi operasional sistem transportasi umum.

Analisis dampak investasi pada infrastruktur transportasi umum.

BAB III METODE PERANCANGAN

A. Metode Perancangan

Metode perancangan terdiri dari beberapa tahap dan alat yang digunakan untuk membantu dalam penciptaan layanan atau sistem yang berkualitas. Beberapa metode perancangan yang umum digunakan termasuk Kine Master

Metode yang digunakan dalam membuat video adalah Kine Master, dimana metode ini menekankan pada kerja sama yang kuat antara tim yang terlibat, pembuatan design lebih singkat dan fokus pada aspek aspek yang paling penting untuk pengguna.

B. Data yang dibutuhkan (data primer dan data sekunder)

Adapun sumber data primer yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah data observasi. Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila: (a) sesuai dengan tujuan penelitian, (b) direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan (c) dapat dikontrol kendalanya dan kesahihannya. Observasi mengenai penelitian ini dilaksanakan secara langsung di lokasi perkantoran X yang memuat karyawan dari rentang usia produktif kemudian dicatat dan dianalisis dengan menggunakan studi literatur.

Data yang yang dibutuhkan yakni berupa data sekunder. Data sekunder merupakan data pendukung dari data primer. Data sekunder diperoleh dalam bentuk tersedia atau yang telah ada. Metode pengumpulan data sekunder menggunakan studi Pustaka yaitu tehnik yang dilakukan untuk pengumpulan data yang berisikan informasi-informasi dan berhubungan dengan perancangan poster digital yang diperoleh dari jurnal, buku, majalah, kertas kerja, internet, dan media lainnya

C. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pencarian kata kunci. Penulis mencari kata kunci yang relevan dalam katalog, indeks, mesin pencari, dan sumber teks lengkap. Hal ini berguna baik untuk mempersempit pencarian ke judul subjek tertentu dan untuk menemukan sumber yang tidak ditangkap di bawah judul subjek yang relevan. Untuk mencari basis data secara efektif, dimulai dengan pencarian Kata Kunci, menemukan catatan yang relevan, dan kemudian menemukan Judul Subjek yang relevan. Di mesin pencari, disertakan banyak kata kunci untuk mempersempit pencarian dan mengevaluasi

apa yang ditemukan.

D. Instrumen/alat pengumpulan data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam tugas akhir ini berupa pengamatan lapangan dan pengumpulan data Pustaka

E. Metode Analisis data

Instrumen atau alat yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi kamera HP merk OPPO A58/8/128 untuk merekam kegiatan yang dilakukan selama pembuatan video.

F. Konsep Perancangan

Setelah melakukan observasi awal, penulis telah merancang sebuah video layanan transportasi gratis yang bertujuan agar seluruh pasien mempunyai pedoman dalam pelaksanaan penanganan pasien didalam mobil Lanjut Paris serta di dalam AMBULANCE meningkatkan layanan masyarakat tentang pelayanan yang baik untuk masyarakat umum (pasien), sebagai bentuk pemasaran Rumah Sakit terhadap masyarakat mengenai komitmen Rumah Sakit dalam hal Pelayanan Kesehatan yang baik dan ramah terhadap Pasien.

Berikut adalah konsep rancangan Video:

- Judul: Layanan Transportasi Antar Jemput Gratis Bagi Pasien
- Sinopsis: Video ini akan menampilkan narasi dan aksi seorang pengemudi mobil Lanjut Paris dan Ambulance yang dengan setia,ramah dalam layanan penjemputan pasien dengan gratis
- Karakter: Di dalam video, penulis akan menampilkan karakter yang akan menjadi driver yang sabar dan ramah terhadap pasien yang mau berobat ataupun rujuk ke Rumah Sakit.
- Pesan Keselamatan: Pesan keselamatan akan difokuskan pada tindakan yang harus dilakukan selama layanan penjemputan kepada pasien , serta mengantar atau merujuk pasien dengan mobil lanjut paris ataupun Ambulance
- Visual: Dalam video ini, akan digunakan pengambilan gambar dengan sudut pandang yang akan mengikuti setiap pergerakan target untuk menciptakan lingkungan yang realistis dan memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi saat penanganan layanan jemput pasien berlangsung serta pelayanan yang baik.
- Efek Suara: Untuk menambah suasana realistis, kami akan menggunakan efek suara yang menggambarkan suasana yang tidak menegangkan
- Durasi: durasi video keseluruhan mencapai 01.39 Menit

BAB IV

PROSES DESAIN

A. Penjaringan ide bentuk

Dari reduksi data yang ada maka dapat disajikan sebuah data berupa point-point di bawah ini:

1. Memberikan sebuah layanan transportasi yang menarik ramah dan baik terhadap pasien
2. Memberikan wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat umum
3. Memanfaatkan media digital sebagai sarana yang menarik masyarakat umum tentang layanan transportasi gratis

B. Pengembangan Projek Desain

Setelah ide bentuk latihan disepakati, dilakukan pengembangan proyek design yang meliputi penentuan lokasi Rumah Penjemputan Pasien dan waktu ,jam,dan hari penjemputan pasien serta jumlah pengantar pasien.

C. Lay Out desain awal

Pada tahap ini, dilakukan desain awal layout layanan yang menitik beratkan pada layanan transportasi gratis, penjemputan pasien dengan sabar dan ramah , penjemputan yang tepat waktu, , dan kesiapan Ambulan dalam situasi darurat. Hal inidilakukan untuk memastikan bahwa layout layanan dapat melakukan tugasnya dengan baik dan sabar serta ramah.

D. Pengembangan desain

Setelah dilakukan desain awal, dilakukan pengembangan design yang lebih detail dan lengkap, termasuk rancangan visualisasi dan sketsa detail layout layanan transportasi , serta simulasi dari beberapa skenario situasi darurat untuk memastikan efektifitas layout layanan transportasi.

E. Pra-produksi desain

Setelah dilakukan pengembangan design, dilakukan tahap pra produksi design yang meliputi perawatan mobil/Ambulance , kebersihan,kenyamanan mobil/Ambulance, dan peralatan pendukung lainnya yang dibutuhkan untuk melaksanakan layanan transportasi pasien.

F. Final Desain

Pada tahap akhir ini, dilakukan final design dari layout layanan transportasi yang terdiri dari kenyamanan, keramahan, dan kesabaran pelaksanaan layanan transportasi kepada pasien . Hal ini dilakukan untuk memastikan kelancaran dan keselamatan pada setiap tahap layanan transportasi kepada pasien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam layanan transportasi penjemputan gratis terhadap pasien, keselamatan,kenyamanan,keramahan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan guna memberi pelayanan yang baik terhadap masyarakat umum (pasien). Dalam pelayanan kesehatan , semua driver harus aktif berpartisipasi dan memahami prosedur keselamatan dengan baik, mulai dari pelayanan pasien, penjemputan dan mengantarkan pasien, hingga merujuk pasien.

Dengan demikian, layanan transportasi gratis yang rutin dan intensif dapat membantu meningkatkan layanan masyarakat (pasien) dalam meningkatkan layanan publik yang lebih baik . Oleh karena itu, sangatlah penting bagi seluruh driver untuk selalu memprioritaskan layanan keselamatan sebagai bagian dari tanggung jawab mereka dalam menjaga nama baik Rumah Sakit bagi seluruh karyawan yang bekerja.

B. Saran

Untuk meningkatkan layanan transportasi gratis di rumah sakit dan memberi pelayanan yang baik kepada pasien, para driver konsisten dalam pelaksanaan layanan keselamatan dan kepuasan pasien secara rutin dan teratur merupakan hal yang sangat penting. Layana transportasi antar jemput gratis ini harus dilakukan oleh seluruh driver mobil dan Ambulance dan diawasi oleh penanggung jawab pelayanan publik dari Rumah Sakit.

Komunikasi dan koordinasi antara seluruh driver juga penting dalam layanan transportasi antar jemput gratis pasien, sehingga diharapkan dapat memberikan layanan yang sabar dan ramah. Dengan demikian pelayanan publik dalam penjemputan dan pengantar pasien lewat layanan transportasi gratis bisa menambah kepercayaan masyarakat umum terhadap pelayanan yang baik dari Rumah Sakit.

DAFTAR REFERENSI

Public Relations: Strategies and Tactics" oleh Dennis L. Wilcox dan Glen T. Cameron

The Dynamics of Public Relations: Key Elements in the Communication Process" oleh Glen M. Broom dan Bey-Ling Sha

Effective Public Relations" oleh Scott M. Cutlip, Allen H. Center, dan Glen M.

This is PR: The Realities of Public Relations" oleh Doug Newsom, Judy VanSlyke Turk, dan Dean Kruckeberg

PubMed - www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed

Public Health Online Resources by Johns Hopkins University - www.jhsph.edu

Health Affairs - www.healthaffairs.org

Global Burden of Disease Study - www.healthdata.org/gbd Pan

American Health Organization (PAHO) - www.paho.org