

HALAMAN LOGO



**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT GRIYA WALUYA
PONOROGO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA PASIEN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas Akhir dan
Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik di Jurusan
Ilmu Komunikasi

Oleh :
HESTI PUSPITASARI WALUYO
18240619

**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Hesti Puspitasari Waluyo / 18240619 ini,

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

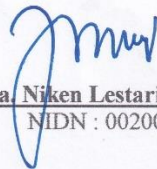
Ponorogo, 7 Juli 2022

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIDN : 0725038605



Dra. Niken Lestarini, M.Si
NIDN : 0020066503

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Hesti Puspitasari Waluyo ini,

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada Hari : Senin

Tanggal : 17 Juli 2022

Pukul : 09.00

DEWAN PENGUJI

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Krisna Megantari, M.A
NIDN : 0724048604

Dra. Niken Lestarini, M.Si
NIDN : 0020066503

Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIDN : 0725038605

Mengethui,

Dekan,



Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIK. 19860325 201309 12

HALAMAN MOTTO

Orang yang membuat rencana spesifik untuk kapan dan dimana mereka akan melakukan suatu kebiasaan baru lebih mungkin terus melakukannya.

-Atomic Habit page 81-

Anda tidak harus membangun kebiasaan-kebiasaan yang disarankan orang lain

-Atomic Habit Page 253-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan :

Tuhan yang maha esa yang senantiasa menolong umatnya.

Kedua orangtua peneliti yang selalu ada dan mendukung setiap keputusan serta memberikan nasihat terbaik dan didikan terbaik mereka kepada peneliti.

Teman dan juga rekan yang senantiasa membantu dalam terseleraikannya skripsi ini dari awal hingga akhir.

Terimakasih untuk Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo atas izinnya untuk penelitian yang peneliti lakukan di rumah sakit tersebut.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang selalu mengasihi ciptaanya, rahmatNya senantiasa menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi *Public Relations* Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien”

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

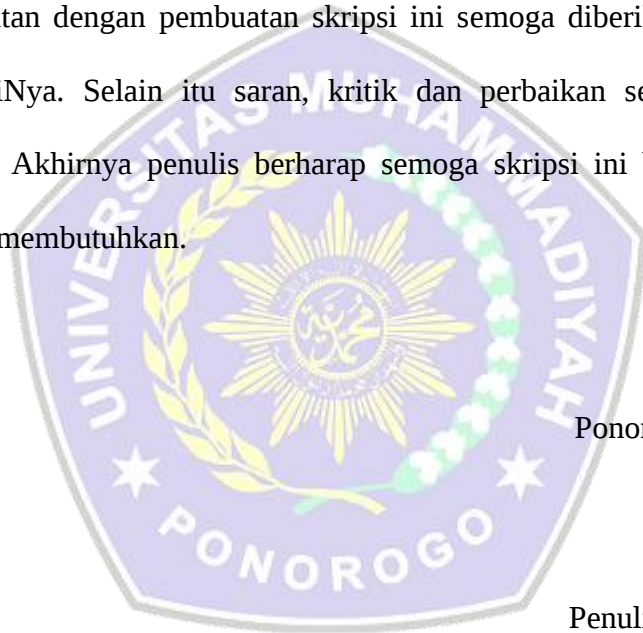
1. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo juga sebagai dosen pembimbing.
2. Ibu Eli Purwati. S.Sos., M.I.Kom selaku dosen wali.
3. Ibu Krisna Megantari, M.A selaku ketua program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Seluruh Bapak, Ibu dosen pengajar Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo

5. Kedua orangtua penulis yang senantiasa mendukung serta mendoakan proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Bapak direktur Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo dr. Piranto Triadmodjo Barus, SH yang telah memberikan izin penelitian.
7. Ibu drg. Tanya Rahayu Pringgowati, M.M.,AAK dan Bapak Yuni Priyo Wahyudi, AMK, SE, MMRS yang telah bersedia memberikan bimbingan tambahan diluar perkuliahan.
8. Bapak Rikson Sinaga, AMK,SH yang bersedia menjadi narasumber dan meluangkan waktu serta memberikan informasi tentang humas Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo.
9. Ibu Trisona dan Ibu Any Mariyantini, AMd.Kep. yang telah bersedia memberikan informasi tentang Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo sebagai pasien.
10. Teman saya Yuswara yang bersedia menemani saya melaksanakan penelitian dan menemani bimbingan dalam kondisi apapun.
11. Rekan kerja saya Anisa Rahmawati, AMd.Farm, apt.Lutfi Nofitasari, S.Farm, Endang Wahyu Ciptaningrum, SH. MH. Yang senantiasa memberikan dukungan serta saran terkait studi saya.
12. Binti Nurul Mukarromah, S.S yang selalu bersedia menerima keluhan penulis serta membantu memeriksa naskah skripsi untuk memaksimalkan hasilnya.

13. Ibu Retno Puspaningrum selaku sekretariat Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo yang dengan senang hati membantu mendapatkan *acc* izin penelitian.

14. Semua teman penulis yang membantu serta mendoakan, memberi saran, meminjamkan buku, berbagi *soft file*, penulis ucapkan terimakasih atas bantuan-bantuan kecil hingga besar yang kalian lakukan.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan rahmat dariNya. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.



Ponorogo, 7 Juli 2022

Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hesti Puspitasari Waluyo

Alamat : Jl. Sekar Taman No. 8A Tonatan, Ponorogo

No. Identitas (NIM) : 18240619

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul :

Strategi *Public Relations* Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien.

Adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 7 Juli 2022



Hesti Puspitasari Waluyo

Abstak

Sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Banyaknya rumah sakit yang ada membuat pihak rumah sakit selalu berinovasi dan berusaha meningkatkan mutu pelayanan untuk mempertahankan citra perusahaan di hadapan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh public relations RS Griya Waluya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *public relations* Rumah Sakit Griya Waluya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan teori yang dipaparkan peneliti.

Kata Kunci : *Strategi Public Relations, Kualitas Pelayanan, RS Griya Waluya*



Abstact

As an institution that provides health services to the community, hospitals are required to provide quality services in accordance with established standards and can reach all levels of society. The number of existing hospitals makes the hospital always innovate and try to improve the quality of service to maintain the company's image in public. This study aims to find out how the strategy adopted by the public relations of Griya Waluya Hospital in improving the quality of service to patients. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. Researchers get data from interviews, observations and documentation. The results showed that the public relations strategy of Griya Waluya Hospital in improving the quality of service to patients was in accordance with the theory presented by the researcher.

Keywords: Public Relations Strategy, Service Quality, Griya Waluya Hospital



DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN KETERANGAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
Abstak	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
TINJAUAN PUSTAKA	8
1. Kajian Teori	8
a. Public Relations	8
b. Strategi Public Relations	17
c. Kualitas Pelayanan	22
2. Kerangka Berpikir	27
METODE PENELITIAN	28
A. Lokasi Penelitian	28
B. Waktu Penelitian	28
C. Jenis Penelitian	29
D. Sumber Data Penelitian	30
E. Informan	31
F. Dokumen	32
G. Teknik Pengumpulan Data	32
H. Teknik Analisis Data	34

I. Uji Validitas	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Profil Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo.....	38
B. Tugas Public Relations Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo.....	41
C. Strategi Human Relations	43
D. Strategi Community Relations	45
E. Strategi Media Relations.....	48
F. Strategi atau Bauran Relations Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo	51
G. Pengukuran Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo	58
PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Ibadah staff dan karyawan RS Griya Waluya Ponorogo.....	44
Gambar 4.2 Bakti Sosial Bersama Panti Asuhan Bhakti Luhur dalam rangka menyambut hari raya Paskah.	44
Gambar 4.3 Pengobatan gratis RS Griya Waluya bekerjasama dengan Radio Romansa FM.....	45
Gambar 4.4 Vaksinasi Covid-19 massal Bersama Dinas Kesehatan Ponorogo dan Rumah Sakit wilayah Ponorogo dan sekitarnya	47
Gambar 4.5 Praktek memadamkan api menggunakan APAR	47
Gambar 4.6 Praktek memadamkan api menggunakan karung basah.....	48
Gambar 4.7 Instagram RS Griya Waluya	48
Gambar 4.8 Channel Youtube RS Griya Waluya	49
Gambar 4.9 Facebook RS Griya Waluya.....	49
Gambar 4.10 Twitter RS Griya Waluya.....	49
Gambar 4.11 Edukasi tentang “Apakah Behel itu adalah fashion atau Kesehatan?” melalui siaran Radio Romansa FM.....	50
Gambar 4.12 Berita tentang bayi kembar 3 lahir dengan selamat di RS Griya Waluya ..	51
Gambar 4.13 Media promosi Instagram sebagai promosi harga antigen RS Griya Waluya	53
Gambar 4.14 Bakti Sosial Pengobatan Gratis untuk masyarakat sekitar dan khalayak umum	54
Gambar 4.15 Bakti Sosial	54
Gambar 4.16 Potong tumpeng perayaan hari jadi RS Griya Waluya.....	55
Gambar 4.17 Perayaan Natal dan Tahun Baru.....	55
Gambar 4.18 Bakti Sosial bekerjasama dengan Romansa FM	55
Gambar 4.19 Perayaan Natal Bersama warga Gereja Kristen Jawi Wetan.....	56
Gambar 4.20 Lomba Hari Kesehatan Nasional Bersama Instansi Kesehatan di Ponorogo	56
Gambar 4.21 Lomba menghias telur paskah.....	56
Gambar 4.22 Kotak Survei Kepuasan Pelanggan	57
Gambar 4.23 Kueisoner kepuasan pelanggan	58