

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RS PKU MUHAMMADIYAH
SURAKARTA
DALAM EDUKASI KOMUNIKASI EFEKTIF PADA KARYAWAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sahid Surakarta



**Disusun Oleh :
RIASTYO AGARI
NIM 2015073001**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

2019

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riastyo Agari

NIM : 2015073001

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana, baik di Universitas Sahid Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan mencantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surakarta, 27 Juni 2019
Yang membuat pernyataan,

Riastyo Agari
NIM. 2015073001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riastyo Agari
NIM : 2015073001
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni
JenisKarya : Skripsi/Laporan Penelitian*

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi/Laporan Penelitian* saya yang berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA DALAM EDUKASI KOMUNIKASI EFEKTIF PADA KARYAWAN.

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co-author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 27 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,

Riastyo Agari

NIM. 2015073001

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RS PKU MUHAMMADIYAH
SURAKARTA DALAM EDUKASI KOMUNIKASI EFEKTIF PADA
KARYAWAN**

Disusun Oleh:

RIASTYO AGARI

NIM. 2015073001

Proposal Skripsi ini telah disetujui untuk disusun dan ditindak lanjuti

Pada tanggal : 18 Juni 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Musta'an., M.Ag

Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom

NIDN: 0627016601

NIDN: 0628108001

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom

NIDN: 0628108001

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RS PKU MUHAMMADIYAH
SURAKARTA DALAM EDUKASI KOMUNIKASI EFEKTIF PADA
KARYAWAN**

Disusun Oleh :

**RIASTYO AGARI
NIM. 2015073001**

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Kamis Tanggal 27 Juni 2019

Dewan Penguji

1. Penguji 1 : Dr. Musta'an., M.Ag ()
2. Penguji 2 : Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom ()
3. Penguji 3 : Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum ()

Mengetahui,

Ketua

Program Studi Ilmu Komunikasi

Dekan

Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni

Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom
NIDN: 0628108001

Destina Paningrum, SE, MM
NIDN: 0624077901

MOTTO

be skeptical for everything

“Satu kebohongan cukup untuk meragukan seribu kejujuran”

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillah. irrahmanirrahim..... “Ya Allah, kepada-Mu segala syukur terpanjat. Karena tanpa izin dan kehendak-Mu tidak ada niat baik yang bisa terlaksana”
“...Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat...”*

(Al-Mujadilah 11)

”Kupersembahkan untuk mereka keluargaku, kedua orangtuaku pada khususnya bapak dan ibuku tercinta, terimakasih atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tak terhingga, terimakasih sudah menjadi orang tua paling sabar didunia, terimakasih sudah menyadarkan bahwa pendidikan itu sangat penting dan terimakasih atas kesabarnnya dalam mendidik anak satu –satunya ini. Semoga apa yang bapak ibu perjuangkan akan berbuah manis nantinya.”

Untuk kalian sahabat,teman dan semua yang sudah mau mendoakan, mendukung, menyayangi dan selalu bersamaku semoga Allah mempermudah urusan kalian.

-Penulis-

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, laporan Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dengan judul “Strategi Komunikasi Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta Dalam Edukasi Komunikasi Efektif Pada Karyawan” dapat terselesaikan.

Keberhasilan penulis dalam menyusun laporan ini tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bpk. Dr. Ir. Mohamad Harisudin, M. Si., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST. M.Kom, selaku Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan Universitas Sahid Surakarta.
3. Bpk. Ir. Dahlan Susilo, M. Kom., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Destina Paningrum, SE, MM selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Ibu Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta.
6. Bpk Dr. Musta'an., M.Ag selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat membantu dalam pembuatan laporan Skripsi ini.
7. Ibu Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom selaku dosen pembimbing II telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat membantu dalam pembuatan laporan Skripsi ini.

8. Bpk Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum selaku dosen penguji telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat membantu dalam pembuatan laporan Skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sekaligus memberikan bimbingan dan motivasi kepada kami selama mengikuti studi.
10. Kedua orangtuaku tercinta, Bapak Narto dan Ibu Nina Rispratiwi yang selalu mendoakan, mendukung dan menyemangati penulis selama masa kuliah hingga terselesaikannya laporan Skripsi ini.
11. Nadia Permatasari dan keluarga yang selalu memberikan motivasi, semangat dan perhatian.
12. Sahabat-sahabatku yang selalu ada kapanpun untuk aku Dhamar Parogo, Nadim Mustafa, Hasyim, Surya, Ade, Dreda, Raynaldi, Agus dan Chenka. Terimakasih selalu memberikan doa, semangat, dan bantuan pada penulis sampai laporan Skripsi ini terselesaikan.
13. Teman-teman Ilmu Komunikasi terkhusus angkatan 2015 yang selalu mendukung dan memberikan semangat, serta doa selama pembuatan laporan Skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan laporan Skripsi.

Semoga segala bantuan dan partisipasi yang diberikan kepada penulis menjadi amal baik dan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin

Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Surakarta, 18 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Strategi Komunikasi	9
2.2.1 Definisi Strategi	9
2.2.2 Strategi Komunikasi	9
2.3 <i>Public Relations</i>	11

2.3.1	Pengertian <i>Public Relations</i>	11
2.3.2	Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i>	12
2.3.3	Komunikasi <i>Public Relations</i>	15
2.4	Humas dalam Rumah Sakit	16
2.5	Komunikasi Efektif	18
2.6	Analisis SWOT	26
2.7	Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Lokasi Penelitian	31
3.3	Sumber Data	31
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4.1	Purposive Sampling.....	32
3.4.2	Snowball Sampling.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.1	Wawancara.....	33
3.5.2	Observasi.....	34
3.5.3	Dokumentasi.....	34
3.6	Validitas Data	34
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1	Reduksi Data.....	35
3.7.2	Sajian Data.....	36
3.7.3	Penarikan Simpulan.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37

4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	37
4.2	Hasil Penelitian	42
4.3	Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		72
INTERVIEW GUIDES.....		74
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kerangka Pemikiran.....	29
Diagram 2. Komponen Dalam Analisis Data.....	36
Diagram 3. Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta	42

ABSTRAK

Strategi Komunikasi Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam Edukasi Komunikasi Efektif Pada Karyawan. RIASTYO AGARI. 2015073001.

Rumah sakit bisa dibilang berhasil bukan hanya karena kelengkapan fasilitas yang dimiliki, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Kota Solo memiliki beberapa instansi yang bergerak di bidang kesehatan, salah satunya yaitu RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Banyaknya keluhan pelanggan mengenai antrian pendaftaran yang memakan waktu lama, lambatnya penanganan dokter dan perawat, serta ada beberapa keluhan tentang kurang ramahnya petugas informasi. RS PKU Muhammadiyah Surakarta diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayann bagi pasien dan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi humas yang dilakukan oleh humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam edukasi komunikasi efektif pada karyawan.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber datanya meliputi data primer yang diperoleh melalui proses wawancara dan data sekunder yang berasal dari dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Metode penarikan sampel bersifat *purposive sampling* dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Responden dalam penelitian ini adalah manajer humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta, kemudian teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, pengumpulan data dan penyajian data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar empat strategi sudah berhasil dan sesuai dengan harapan humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Peningkatan seperti kemampuan para karyawan dalam menjaga konsistensi strategi yang sudah diberikan humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Peningkatan sumber daya manusia yang professional melalui DIKLAT dengan adanya edukasi komunikasi efektif yang ditunjukkan untuk pegawai, tenaga medis, dan juga perawat dikatakan cukup baik. Pelayanan keluhan dan informasi pasien dan pelanggan cukup memuaskan, hal ini bisa dibuktikan dengan membuka berbagai macam sarana seperti pemasangan nomor *whatsapp* di area-area umum dan juga melalui media internet atau media sosial.

Kata Kunci: Strategi, Komunikasi, Humas.

ABSTRACT

COMMUNICATION STRATEGY OF PUBLIC RELATIONS OF PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL SURAKARTA IN EFFECTIVE COMMUNICATION EDUCATION FOR EMPLOYEES. RIASTYO AGARI. 2015073001.

The success of hospitals is not only because of the complete facilities but also the attitudes and services of employees. It becomes very influential element on the services production and perception for the patients. Solo has several institution engaged in the health sector, one of them is PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital. The number of customer complaints about the long registration queue, the slow handling of doctors and nurses, and several complaints about the lack of friendly information officers caused PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital is expected to improve the quality of services for patients and customers.

The aims of this study is to find out the communication strategy of public relations from PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital in effective communication education for employees.

This research belongs to qualitative with descriptive a approach. The data sources cover primary data obtained through interview processes and secondary data derived from documents relating to research. The sampling method used purposive sampling based on certain criteria. The respondents is public relations managers of PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital. The data collection technique used interviews, observation and documentation. Data analysis techniques cover data reduction, data collection and data presentation.

The results showed that there are four strategies had implemented in public relations of PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital. However, many aspect should be improved such as increasing the ability of employees to maintain the consistency strategies of PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital. The improvement of professional human resources through workshop with the effective communication education to employees, paramedic, and nurses. The service complaints and patient information are quite satisfactory, this can be seen by using whatsapp, internet and social media.

Keywords: Strategy, Communication, Public Relations



PUSAT PELAYANAN DAN
PENGEMBANGAN BAHASA