

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. 1984. *Strategi Komunikasi: Suatu Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico.
- Bungin, B. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Depok: RajagrafindoPustaka.
- Cameron, Q. a. 1999. *Diagnosing andchanging organizational culture*. Addison Wesley.
- Danandjadja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu Iriantara.
- Deddy, M. 2002. *Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. 2003. *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hamel, C. P. 1995. *Kompetisi Masa Depan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Irham, F. 2014. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Iriantara, Y. 2004. *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta: Ghalia.
- Jefkins, F. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Jogiyanto. 2003. *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Johnson, D. P. 2001. *Extremely Effective Communications*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kaelan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: PARADIGMA.
- Lasswell, H. D. 2009. *Structure and Function of Communication in Society*. Wilbur Schramm.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Oemi, A. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Onong Uchjana, E. 2009. *Human Relations & Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Polak, M. 1962. *Suatu Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Balai Buku Ikhtiar.
- Prahalad, H. d. 1995. *Management*. New Delhi: Tata McGeaw Hill.
- R, D. F. 2005. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosady, R. 1995. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rosady, R. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rumanti, M. 1995. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo.

- Ruslan, R. 2002. *Manajemen Hums dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L. P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soller, A. L. 1999. *Modeling Effective Communications in an Intelligent*. Menlo Park: The AAAI Press.
- Stephanie, K. M. 2002. *Desain Penelitian Manajemen Strategi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Stephen R. Covey. 1997. Tujuh Kebiasaan Manusia yang Sangat Efektif, (Terj.) Budijanto, dengan judul asli The 7 Habits of Highly Effective People. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sutopo, H. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Taylor, B. d. 1975. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.

INTERVIEW GUIDES

1. Apa saja program-program RS PKU Muhammadiyah Surakarta untuk memberikan pelayanan yang Islami dan sesuai standar prosedur kepada pelanggan?
2. Apakah “program edukasi komunikasi efektif” kepada karyawan yang diselenggarakan divisi HUMAS memberikan dampak kepada pelanggan dan pasien?
3. Apa saja kendala yang dihadapi divisi HUMAS dalam melaksanakan “program edukasi komunikasi efektif” pada karyawan RS PKU Muhammadiyah Surakarta?
4. Bagaimana divisi HUMAS mengumpulkan data sebelum menentukan program untuk menjaga kepuasan pelanggan?
5. Bagaimana Karyawan atau HUMAS RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam mensikapi komplain yang datang dari pelanggan?
6. Apa upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?
7. Program jangka panjang apa yang akan dilaksanakan oleh HUMAS RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga kepuasan pelanggan?

Subjek Penelitian 1

Nama : Betty Andriani, S.Sos., M.I.Kom
Umur : 45
Jabatan : Manajer Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta
Tanggal : 24 April 2019
Waktu : 09.15 WIB

Peneliti : *Sampai sejauh mana Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan pasien?*

Ibu Betty : “Terkait dengan peran humas itu sendiri, sesungguhnya tidak hanya dari satu bidang humas saja bagaimana perannya kepada pelanggan, namun demikian terkait tugas humas itu sendiri melakukan pembinaan kepada karyawan bagaimana agar karyawan itu mampu bersikap kepada pelanggan atau pasien.”

Peneliti : *Adakah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau ketidakberhasilan Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menyampaikan informasi?*

Ibu Betty : “Indikator mutu humas yang kita laksanakan selama ini adalah mengacu pada kepuasan pasien, artinya kalau pasien sudah merasa puas berarti indikator sudah terpenuhi. Selama ini secara umum pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada, namun kalau ada keluhan itu sifatnya memberikan masukan, seperti menyampaikan lebih baik lagi pelayanannya, tingkatkan pelayanan, dan lain-lain. Kita mengukur indikator kualitas dan mutu kepuasan pasien 90%”

Peneliti : *Apakah Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta mengalami kesulitan atau kendala dalam menangani pengaduan dari pelanggan?*

Ibu Betty : “Kendala yang dirasakan ya sebagaimana tadi yang saya katakan bahwa pasien mempunyai latar belakang pendidikan, usia dan dan budaya yang berbeda-beda. Tentunya kita juga menyesuaikan kondisi pasien ini dengan latar belakangnya. Sekarang tidak bisa kita memiliki prinsip “yang penting saya seperti ini, terserah kamu” ini prinsip yang sudah tidak bisa dipakai lagi. Sekali lagi bahwa persoalan komunikasi ini menjadi persoalan tersendiri dan yang paling banyak dikeluhkan oleh pasien”

Peneliti : *Bagaimana upaya yang dilakukan Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta untuk mengatasi kendala tersebut?*

Ibu Betty : “Kehumasan inikan berfungsi sebagai ujung tombak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi, kita dituntut untuk benar-benar mengetahui permasalahan rumah sakit terutama dari pihak luar, seperti pasien sebagai customer kita maupun masyarakat luas. Cara yang kita tempuh untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien itu ya...kita menugaskan karyawan kita di bidang kehumasan ini untuk bertanya kepada pasien...apa kekurangan kita, sebaiknya kita bagaimana dan apa yang perlu kita benahi. Selain itu, kita juga membuka secara luas masukan-masukan dari pasien maupun masyarakat luas melalui berbagai media baik cetak maupun elektronik”

Peneliti : *Dari visi dan misi RS PKU Muhammadiyah Surakarta untuk tujuan pelayanan, apakah ada perubahan program yang dilakukan oleh Humas dalam jangka panjang kedepan?*

Ibu Betty : “Perencanaan itu bisa kita lakukan baik perencanaan dalam jangka panjang, menengah atau jangka pendek. Jangka panjang seperti bagaimana kita membuat program untuk memperluas rumah sakit ini dan alhamdulillah ini sudah berjalan, bagaimana kita memperluas tempat parkir juga. Ini kita lakukan karena animo masyarakat untuk berobat ke RSU PKU Muhammadiyah Surakarta ini

semakin tinggi dari tahun ke tahun. Untuk jangka menengah bagaimana agar kesejahteraan karyawan juga semakin baik, karena semakin besar rumah sakit secara otomatis akan semakin banyak pasien dan ini juga secara otomatis akan meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan jangka pendek, biasanya itu terkait dengan kebijakan-kebijakan yang bersifat temporal. Ini biasanya dari pasien mengeluh ke perawat atau petugas lain dan sampai ke kita, seperti perawat dianggap kurang ramah, yaa...kita memanggil perawat tersebut untuk kemudian kita lakukan pembinaan”

Subjek Penelitian 2

Nama : Mawardi
Umur : 42
Jabatan : Divisi Informasi
Tanggal : 18 April 2019
Waktu : 18.30 WIB

Peneliti : *Apakah “program edukasi komunikasi efektif” kepada karyawan yang diselenggarakan divisi HUMAS mempunyai dampak ke pelanggan dan pasien?*

Bapak Mawardi : “Ada dampak terhadap pelanggan, kita dituntut untuk bersifat positif jadi harus lebih ramah, biar orang awam lebih faham”

Peneliti : *Apakah anda menerapkan “program komunikasi efektif” kepada pelanggan dan pasien?*

Bapak Mawardi : “Kita juga menerapkan seperti senyum salam sapa, contohnya kalau ketemu Assalamualaikum, semoga sehat selalu, dan lain-lain”

“Ya selama ini kita sudah menerapkan hal itu, artinya jangan sampai kita sudah pernah mendapatkan pelatihan tapi tidak diterapkan di sini. Contohnya saya kan di bagian obat, jadi benar-benar memberikan edukasi harus jelas dan tidak lupa juga dengan melihat latar belakang pasien”

Peneliti : *Bagaimana anda dalam mensikapi komplain yang datang dari pelanggan?*

Bapak Mawardi : “Komplain kita dengarkan dahulu, kalau bisa diedukasi ya diedukasi, kalau tidak bisa yang kita lapor ke atasan. Dan disini kita punya ruangan tersendiri kalau ada komplain kita ajak ke ruangan pribadi, jadi tidak diketahui oleh pihak luar”

Subjek Penelitian 3

Nama : Martha Marlina
Umur : 27
Jabatan : Asisten Apoteker
Tanggal : 23 April 2019
Waktu : 14.30 WIB

Peneliti : *Apakah “program edukasi komunikasi efektif” kepada karyawan yang diselenggarakan divisi HUMAS mempunyai dampak ke pelanggan dan pasien?*

Ibu Martha : “Ada dampak terhadap pelanggan, kita dituntut untuk bersifat positif jadi harus lebih ramah, biar orang awam lebih faham”

Peneliti : *Apakah anda menerapkan “program komunikasi efektif” kepada pelanggan dan pasien?*

Ibu Martha : “Ya selama ini kita sudah menerapkan hal itu, artinya jangan sampai kita sudah pernah mendapatkan pelatihan tapi tidak diterapkan di sini. Contohnya saya kan di bagian obat, jadi benar-benar memberikan edukasi harus jelas dan tidak lupa juga dengan melihat latar belakang pasien”

Peneliti : *Bagaimana anda dalam mensikapi komplain yang datang dari pelanggan?*

Ibu Martha : “Kalau ada komplain saya atasi sendiri misalnya tidak bisa, saya menyampaikan ke manajer, kalau manajer tidak bisa ya ke atasan lagi sampai ke humas dan langsung ke hukum. Kalau hukum tidak bisa ya langsung ke direktur. Kita tetap tersenyum dalam menghadapi pasien, kita ajak masuk ke dalam agar orang-orang di luar itu tidak mengetahui persoalan yang terjadi”

Subjek Penelitian 4

Nama : Noerlina Purwanti
Umur : 26
Jabatan : Edukasi Obat
Tanggal : 23 April 2019
Waktu : 15.00 WIB

Peneliti : *Apakah “program edukasi komunikasi efektif” kepada karyawan yang diselenggarakan divisi HUMAS mempunyai dampak ke pelanggan dan pasien?*

Ibu Noerlina : “Ada dampak terhadap pelanggan, kita dituntut untuk bersifat positif jadi harus lebih ramah, biar orang awam lebih faham”

Peneliti : *Apakah anda menerapkan “program komunikasi efektif” kepada pelanggan dan pasien?*

Ibu Noerlina : “Ya selama ini kita sudah menerapkan hal itu, artinya jangan sampai kita sudah pernah mendapatkan pelatihan tapi tidak diterapkan di sini. Contohnya saya kan di bagian obat, jadi benar-benar memberikan edukasi harus jelas dan tidak lupa juga dengan melihat latar belakang pasien”

Peneliti : *Bagaimana anda dalam mensikapi komplain yang datang dari pelanggan?*

Ibu Noerlina : “Kalau komplain pasti ada, yang harus dilakukan adalah mendengarkan komplainnya, bersikap empati, kalau komplain tidak selesai ya kita bawa ke manajer. Intinya jangan sampai komplain dari pasien itu kita biarkan”

LAMPIRAN



Wawancara dengan manajer humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta.



Wawancara dengan divisi edukasi obat RS PKU Muhammadiyah Surakarta.



Seminar Edukasi Komunikasi Efektif Pada Karyawan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.



RS. PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA



Jl. Ronggowarsito No. 130 Surakarta 57131
Telp. 0271.714578 (Hunting) Fax. 0271.726359
Website : www.rspkusolo.co.id || email : humas_pkusolo@yahoo.co.id
Ijin Operasional Rumah Sakit Nomor : 445 / 107 Tahun 2013



No. : 279/Diklat/RS.PKU/IV/2019.
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Surakarta, 11 Sya'ban 1440 H
16 April 2019 M

Kepada Yth.
Manajer Humas, Hukum dan Pemasaran

Di Tempat.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Ba'da salam, berikut mohon ijin untuk Penelitian di Unit kerja Humas, Hukum dan Pemasaran RS. PKU Muhammadiyah Surakarta, mahasiswa sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM
1	RIASTYO AGARI	2015073001

Program Studi : Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni
Universitas sahid Surakarta

Waktu : April – Mei 2019

Judul Skripsi : *Strategi Humas RS. PKU Muhammadiyah Surakarta dalam Menjaga Kepuasan Pelanggan Melalui Edukasi Komunikasi Efektif pada Karyawan*

Demikian permohonan ijin ini disampaikan atas perhatiannya kami mengucapkan banyak terima kasih

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Menyetujui
Manajer Humas, Hukum dan Pemasaran


Betty Andriani, S.Sos., M.I.Kom

Manajer Diklat,


Muhammad Anis Sumaji, S.Ag., M.P.I
NKK. 002. 542

Surat Perijinan Wawancara kepada karyawan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.



RS. PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA ★★★★★

Jl. Ronggowarsito No. 130 Surakarta 57131
Telp. 0271.714578 (Hunting) Fax. 0271.726359
Website : www.rspkusolo.co.id || email : humas_pkusolo@yahoo.co.id
Ijin Operasional Rumah Sakit Nomor : 445 / 107 Tahun 2013



SURAT KETERANGAN

No. 2201 /Sekt/RS-PKU/VI/2019

Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, menerangkan bahwa :

Nama : **RIASTYO AGARI**
NIM : 2015073001

Prgram Studi : S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan
Komunikasi Universitas Sahid Surakarta

Tersebut di atas benar-benar telah menyelesaikan penelitian pada bagian Humas dan Pemasaran Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta tanggal 16 April – 16 Mei 2019, dengan judul Skripsi : *Strategi Humas RS. PKU Muhammadiyah Surakarta dalam Menjaga Kepuasan Pelanggan Melalui Edukasi Komunikasi Efektif pada Karyawan.*

Demikian, surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 15 Syawwal 1440 H
19 Juni 2019 M

RS PKU Muhammadiyah Surakarta
Direktur,



dr. H. Mardiatmo, Sp.Rad
NABM. 1086.487

Surat bukti Penelitian di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.