

LAPORAN KULIAH KERJA MEDIA
STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DAN KOMUNIKASI DI RUMAH SAKIT PANTI
RAHAYU PURWODADI



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (A. Md.) Dalam Bidang Hubungan Masyarakat

PROGRAM DIII KOMUNIKASI TERAPAN HUBUNGAN
MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

2019

PERSETUJUAN

“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan Komunikasi Di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi”

Disusun Oleh :

Theresia Sarasmani Kinayomi

D1616043

Disetujui untuk di pertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Komunikasi Terapan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 10 Juli 2019

Pembimbing



Henricus Hans Setyawan P., M. I. Kom.

NIP. –

PENGESAHAN**“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan
Komunikasi Di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi”**

Tugas Akhir ini telah di uji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Komunikasi Terapan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 17 Juli 2019

Disusun Oleh :

THERESIA SARASMANI KINAYOMI

D1616043

Panitia Tugas Akhir Nama

Tanda Tangan

1. Penguji 1

Drs. Aryanto Budhy S., M. Si.

2. Penguji 2

Henricus Hans S. P., M. I.Kom.

Mengetahui,

Dekan,

Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M. Si.

NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN

Nama : THERESIA SARASMANI KINAYOMI
N I M : D1616043
Program Studi : Komunikasi Terapan Minat Utama Hubungan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul **“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan Komunikasi Di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi”** adalah betul-betul karya sendiri yang di tulis berdasarkan kegiatan magang di Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 17 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Theresia Sarasmani Kinayomi

MOTTO

Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti
untuk Tuhan dan bukan untuk manusia

(Kolose 3 : 23)



PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Kedua orang tua dan adik penulis, Bapak Bagus Jatmika, S. Kar., Ibu Sri Hartati, S.Sn., Rahadian Landhung yang senantiasa mendukung penulis baik moral maupun material.
3. Almamater penulis, Universitas Sebelas Maret.
4. Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.
5. Bapak Saryoto, S.Si., M. H., Yosua Aji Jatmiko, S. Si., Yulia Suryaningrum, S. Ikom, Ratih Saraswati, S. Ikom., Gabriel Indra, S. Par. Sebagai rekan sekerja penulis yang sangat membantu penulis selama melaksanakan magang di Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.
6. Bapak Widy Kristiantoro, S. Kom., sebagai pembimbing penulis dari awal mencari tempat magang hingga laporan ini selesai di buat.
7. Novian Putra Pratama, Dionisius Bayu Wiratmoko, Noviana Ristika Sari, Praticia Wulan, Rina Dwi, Viki Livia, dan Gabriella Septiani sebagai rekan sekerja yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, karunia serta penyertaan Tuhan yang total, penulis di berikan kemampuan untuk dapat menyelesaikan penulisan Tugas akhir ini. Penulis menyadari dengan sepenuh hati, bahwa hanya berkat kemurahan dan pertolongan Tuhan Yang Maha Esa semata-mata penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kedua, penulis menyadari sebagai manusia dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, bahwa penyelesaian tugas akhir ini di bantu oleh berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Namun, secara khusus dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan rasa hormat yang setulus – tulusnya, dan yang setinggi – tingginya kepada :

1. Bapak Henricus Hans Setyawan P. M. Ikom., selaku Pembimbing Tugas Akhir, yang senantiasa membimbing hingga tugas Akhir ini selesai dengan baik.
2. Bapak Drs. Aryanto Budhy Sulihyantoro, M. Si., selaku Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, kritik dan saran.
3. Bapak Saryoto, S.Si, M.H., selaku pembimbing penulis selama menjalankan Kuliah Kerja Media di Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.
4. Kepala Program Studi Diploma III, Bapak Mahfud Anshori, S. Sos, M. Si.
5. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M. Si.
6. Rektor Universitas Sebelas Maret.

7. Ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi yang telah memberi izin penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Media.
8. Bapak Yosua Aji Jatmiko, S.Si, Ibu Yulia Suryaningrum, S.Kom., Ibu Ratih Saraswati, S.Kom., Bapak Gabriel Indra, S. Par., selaku rekan se kantor saat penulis menjalankan Kuliah Kerja Media di Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.
9. Bapak Bagus Jatmika, S. Kar., Ibu Sri Hartati, S. Sn., Rahadian Landhung sebagai keluarga penulis yang tidak berhenti untuk mendukung baik moral maupun materiil kepada penulis.
10. Novian Putra Pratama, Dionisius Bayu Wiratmoko, Noviana Ristika Sari, Praticia Wulan, Rina Dwi, Viki Livia, dan Gabriella Septiani sebagai rekan sekerja yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

Semoga amal dan budi semua yang telah membantu dan memberikan dorongan, semangat, serta doa pada diri penulis mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Kemudian semoga hasil karya ini memenuhi harapan sesuai tujuan yang hendak di capai, juga memberikan manfaat bagi diri penulis, pembaca serta pemerhati masalah – masalah.

Surakarta, 17 Juli 2019

Penulis

RINGKASAN EKSEKUTIF

Theresia Sarasmani Kinayomi. D1616043. 2019. **“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan Komunikasi Di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi”**. Tugas Akhir. Program Studi D3 Hubungan Masyarakat. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pelaksanaan Kuliah Kerja Media adalah salah satu cara untuk mengimplementasikan apa yang penulis pelajari di kampus secara teori dan apa yang sebenarnya terjadi di dunia kerja secara praktik dalam bidang *Public Relations*. Kuliah Kerja Media juga merupakan syarat dalam penyusunan laporan Tugas Akhir demi mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md). Penulis berkesempatan untuk menjalankan Kuliah Kerja Media atau magang ini di Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit swasta yang berada di bawah naungan Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM).

Penulis dalam menulis laporan Tugas Akhir ini menggunakan beberapa sumber buku yang kredibel yang berkaitan *Public Relations* dan Rumah Sakit, seperti definisi Ilmu Komunikasi, definisi *Public Relations*, strategi *Public Relations*, dan *Public Relations* dalam Perusahaan.

Selama melaksanakan Kuliah Kerja Media, penulis mengerjakan banyak hal untuk produk humas seperti memberikan informasi tentang Jadwal Dokter, membuat Leaflet atau Brosur, melakukan survey untuk mengetahui suara keluhan maupun kritik dan saran dari pasien untuk rumah sakit, dan mengikuti berbagai kegiatan CSR seperti Bakti Sosial, Pemeriksaan Gigi Gratis, kelompok Lansia dan Kelompok Orang Dengan HIV – AIDS. Peran humas di sini juga sangat penting saat melakukan kerja sama seperti dengan Asuransi, BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan, dan perusahaan atau lembaga pemerintah di sekitar Kabupaten Grobogan. Saat ada pasien yang komplain, peran humas menjadi sangat penting untuk menjembatani suara komplain dari pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Maka dari itu, saat ada komplain dari pasien, humas sebisa mungkin menguasai akar permasalahan sehingga tidak ikut terbawa emosi dan mampu menyelesaikan masalah dengan baik-baik.

Selama melaksanakan magang, penulis mengambil fokus dalam survey sebagai salah satu strategi humas rumah sakit dalam menjaga dan meningkatkan mutu dan komunikasi antara pasien dan rumah sakit. Survey yang di lakukan setiap hari ini sangat efektif untuk bisa menjadi bahan evaluasi bagi seluruh karyawan dan manajemen Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN UMUM KKM.....	3
C. TUJUAN KHUSUS KKM.....	3
D. MANFAAT BAGI INSTITUSI PENDIDIKAN	4
E. MANFAAT BAGI PENULIS	
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN MINAT KAJIAN	5
A. ILMU KOMUNIKASI.....	5
1. Pengertian Komunikasi	5
2. Bentuk Komunikasi	6
3. Fungsi Komunikasi.....	8
4. Strategi Komunikasi	9
B. PUBLIC RELATIONS	14
1. Sejarah <i>Public Relations</i>	14
2. Definisi <i>Public Relations</i>	16
3. Sasaran <i>Public Relations</i>	17
4. Fungsi <i>Public Relations</i>	17
5. Peran <i>Public Relations</i>	18
C. PUBLIC RELATIONS DALAM INSTANSI SWASTA	20
1. Pengertian Instansi Swasta	20
2. <i>Public Relations</i> dalam Instansi Swasta	21
D. STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM RUMAH SAKIT.....	23
E. MINAT KAJIAN	23
1. Pengertian Survey.....	25
2. Survey Online.....	26
3. Survey Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi	27

BAB III DESKRIPSI UMUM RUMAH SAKIT PANT RAHAYU	30
A. Identitas Rumah Sakit	30
B. Sejarah Rumah Sakit	30
C. Visi dan Misi	32
D. Falsafah dan Tujuan	33
E. Logo dan Arti Logo.....	34
F. Struktur Organisasi	36
G. Lokasi.....	36
H. Fasilitas dan Pelayanan	37
BAB IV PELAKSANAAN KULIAH KERJA MEDIA	39
A. Pelaksanaan Kuliah Kerja Media.....	39
B. Kendala Yang Dihadapi Selama KKM.....	60
C. Cara Mengatasi Kendala	61
D. Kemajuan Yang Dicapai	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	