

**PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**

(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan Pasien dan Masyarakat Sekitar)



**Oleh:**

**Muhammad Haidar Fathurrahman**

**D0213060**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai**

**Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul:

**PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan Pasien dan Masyarakat Sekitar)**

Oleh:

Muhammad Haidar Fathurrahman

NIM. D0213060

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Panitia

Ujian Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Surakarta, 20 September 2017

Pembimbing,



Nora Nailul Amal, S.Sos, MLMEd, Hons

NIP. 19810429 200501 2 002

## PENGESAHAN

**PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU** (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan Pasien dan Masyarakat Sekitar) telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 11 Oktober 2017

Panitia Penguji :

Penguji 1 : Prof. Drs. Pawito, Ph. D

NIP. 19540805 198503 1 002

Penguji 2 : Firdastin Ruthnia Y., S. Sos., M. Si

NIP. 19760524 201012 2 001

Penguji 3 : Nora Nailul Amaal, S.Sos, M.LMed, Hons

NIP. 19810429 200501 2 002

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Dekan



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

NIP. 19610825 198601 2 001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU  
(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum PKU  
Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan Pasien dan  
Masyarakat Sekitar)

Adalah karya asli saya dan bukan plagiat. Saya bersedia menerima akibat dari dicabutnya gelar sarjana apabila di kemudian hari terdapat bukti yang kuat bahwa karya tersebut ternyata bukan karya saya yang asli atau sebenarnya.

Surakarta, 20 September 2017



Muhammad Haidar Fathurrahman

## **MOTTO**

“Menghina Tuhan tak perlu dengan umpatan dan membakar kitabnya. Khawatir  
besok kamu tak bisa makan saja itu sudah termasuk menghina Tuhan”

-Sujiwo Tejo-

## **PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

Abi Ma'mun, Umi Tanti, Adek Daffa yang senantiasa mendoakan dan tak henti-hentinya memberikan dukungan pada penulis.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, puji syukur bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, penulis panjatkan atas segala rahmat dan berkat-Nya. Melalui kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan Pasien dan Masyarakat Sekitar) sebagai syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan memotivasi penulis untuk tetap semangat menjalani kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap, penelitian ini dapat menjadi manfaat khususnya bagi bidang ilmu komunikasi.

Penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Ismi Dwi Astuti N., M. Si selaku dekan FISIP UNS yang telah membantu administratif selama melakukan penelitian.
2. Sri Hastjarjo, S. Sos., Ph. D selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UNS yang telah membantu dan mempermudah perihal administratif selama penulis melakukan penelitian untuk skripsi.

3. Nora Nailul Amal, S.Sos, M.LMEd, Hons selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah memberi arahan, masukan dan juga nasihat kepada penulis hingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi.
4. Dra. Sofiah, M.Si selaku dosen pembimbing akademik penulis yang selama masa perkuliahan telah memberikan masukan, semangat, nasihat dan motivasi kepada penulis.
5. Prof. Drs. Pawito, Ph. D dan Firdastin Ruthnia Y., S. Sos., M. Si selaku penguji skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukan kepada penulis untuk menyempurnakan penulisan skripsi.
6. RSU PKU Muhammadiyah Delanggu yang telah membantu dalam proses pengumpulan data selama pelaksanaan penelitian.
7. Ratna Analisa yang selalu memberi semangat dan tak henti-hentinya memberi support penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2013, yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Surakarta, 20 September 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN DAN TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9

E. Telaah Pustaka.....	9
1. Komunikasi.....	10
2. Hubungan Masyarakat/ <i>Public Relations</i> .....	13
3. Tugas <i>Public Relations</i> .....	20
4. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	21
5. Citra.....	25
F. Implementasi Konsep.....	31
1. Fungsi Humas.....	31
2. Pelaksanaan Fungsi Humas.....	32
3. Citra Rumah Sakit.....	35
G. Metode Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Lokasi Penelitian.....	39
3. Jenis Data.....	40
4. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
6. Validitas Data.....	42
7. Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Sejarah singkat berdirinya RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	45
B. Profil RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	48
C. Komitmen RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	48
D. Prestasi RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	49

E. Fasilitas Medis, Non Medis dan Penunjang RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	50
F. Jaringan Pimpinan RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	59
G. Jadwal Poliklinik Rawat Jalan.....	59
<b>BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>64</b>
A. Sajian Data.....	64
1. Identitas Subyek Penelitian.....	64
2. Kedudukan Humas di RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	71
3. Fungsi Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	74
B. Analisis Data.....	89
1. Komunikasi Rumah Sakit.....	90
2. Humas di RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	92
3. Analisis Pelaksanaan Fungsi Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	94
4. Analisis Citra RSUD Muhammadiyah Delanggu yang terbentuk dikalangan pasien dan masyarakat.....	98
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	107
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>113</b>

## **DAFTAR BAGAN DAN TABEL**

Bagan 1.1 Proses Komunikasi Laswell.....	11
Bagan 1.2 Model Komunikasi Schramm.....	11
Bagan 1.3 Pembentukan Citra Jhon Nimpoeno.....	28
Bagan 1.4 Kerangka Pemikiran Pelaksanaan Humas dalam Membentuk Citra Lattimore.....	38
Bagan 1.5 Skema Analisis Interaktif Sutopo .....	43
Tabel 2.1 Jadwal Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Delanggu Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu.....	59
Tabel 3.1 Pelaksanaan Fungsi Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu....	102

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Ruang VVIP RSU PKU Muhammadiyah Delanggu.....	53
Gambar 2.2 Ruang VIP RSU PKU Muhammadiyah Delanggu.....	53
Gambar 2.3 Ruang Kelas 1B RSU PKU Muhammadiyah Delanggu.....	54
Gambar 2.4 Ruang Kelas 1C RSU PKU Muhammadiyah Delanggu.....	54
Gambar 2.5 Ruang Kelas 2 RSU PKU Muhammadiyah Delanggu.....	55
Gambar 2.6 Ruang Kelas 2 Umum RSU PKU Muhammadiyah Delanggu.....	55

## ABSTRAK

**Muhammad Haidar Fathurrahman. D0213060. PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU ( Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan Pasien dan Masyarakat Sekitar). Skripsi (S-1). Program Studi Ilmu Komunikasi. FISIP. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2017.**

RSU PKU Muhammadiyah Delanggu menyadari bahwa kesehatan menjadi kebutuhan seluruh umat manusia. Pelayanan kesehatan yang diinginkan masyarakat terhadap rumah sakit, selain pelayanan medis, juga hubungan yang baik rumah sakit terhadap pasien. Citra instansi yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian penting bagi rumah sakit . Hal ini juga dibutuhkan rumah sakit agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekitar.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan fungsi public relations RSU PKU Muhammadiyah Delanggu dalam membangun citra di kalangan pasien dan masyarakat sekitar rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yakni dengan menggambarkan fungsi public relations rumah sakit dalam membentuk citra di kalangan pasien dan masyarakat sekitar. Tepri yang digunakan fungsi *public relations* oleh Lattimore. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dan studi pustaka. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Validitas data yang digunakan melalui triangulasi sumber. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan fungsi *public relations* di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu dalam membentuk citra menunjukkan bahwa, *Public Relations* rumah sakit berfungsi dengan baik dalam menjaga hubungan yang harmonis antara *internal* rumah sakit dengan *eksternal* rumah sakit. Hal ini terlihat dari temuan penelitian yang di analisis menggunakan lima fungsi humas menurut lattimore menggunakan kotak saran dan tanya jawab dalam mengantisipasi dan menganalisis opini publik, menyampaikan masukan keseluruhan tingkat secara langsung, melakukan evaluasi dan monitoring, melaksanakan perencanaan kegiatan dari hasil evaluasi kegiatan, menyusun anggaran serta ikut serta dalam perekrutan pegawai.

**Kata Kunci:** Fungsi *Public Relations*, Citra, Rumah Sakit.

## ***ABSTRACT***

**Muhammad Haidar Fathurrahman. D0213060. PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU (Qualitative Descriptive Study of Public Relations Function in Public Hospital of PKU Muhammadiyah Delanggu in Building Image on Patient and Community Surrounding). Thesis (S-1). Communication Studies Program. FISIP. Sebelas Maret University Surakarta. 2017.**

RSU PKU Muhammadiyah Delanggu aware that health is the need of all human beings. Health services that the public desires of the hospital, in addition to medical services, as well as the hospital's good relationship to the patient. The image of hospitals related to health care is an important part of the hospital. It is also necessary for the hospital to gain the trust of the surrounding community.

This study aims to determine the implementation of public relations function RSU Muhammadiyah Delanggu in building image among patients and communities around the hospital.

This research uses qualitative descriptive method that is by describing the function of public relations hospitals in shaping the image among patients and surrounding communities. Theory function public relations by Lattimore. Technique of collecting data by using interview and literature study. Sampling technique in this research use purposive sampling. Validity of data used through source triangulation. Data analysis in this research use interactive analysis model of Miles and Huberman.

The conclusion of this research is the implementation of public relations function at RSU PKU Muhammadiyah Delanggu in shaping the image shows that, Public Relations hospital function well in maintaining harmonious relationship between internal hospital with external hospital. This is evident from the research findings that were analyzed using five public relations functions according to lattimore using suggestion and question and answer box in anticipating and analyzing public opinion, submitting inputs at all levels directly, evaluating and monitoring, executing activity planning from result of activity evaluation, and participate in recruitment of employees.

**Keywords:** Public Relations Functions, Image, Hospital.