

**STRATEGI PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN
KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) RA. KARTINI**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh:

Suharyanti

NIM : 131110000829

Program Studi: Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) RA. KARTINI

Nama : Suharyanti
NIM : 131110000829
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

Samsul Arifin, SE, MM

Tgl.....

Hadi Ismanto, SE, MM

Tgl.....

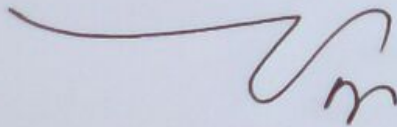
HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) RA. KARTINI

Nama : Suharyanti
NIM : 131110000829
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama* (UNISNU) Jepara. Pada hari Kamis, 6 Oktober 2016.

Penguji I



NOOR ARIFIN S.E., M.Si.

Penguji II



Hj. NURUL KOMARYATIN S.E., M.Si.

Mengesahkan:

Ketua Prodi Manajemen



A. KHOIRUL ANAM, SE, MSi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: “STRATEGI PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) RA. KARTINI”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a. **Samsul Arifin, SE, MM**
 - b. **Hadi Ismanto, SE, MM**

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 27 September 2016

Suharyanti

NIM: 131110000829

MOTTO

- “Surga itu dibawah telapak kaki ibu”.(H.R. Ahmad)
- “Shalat itu adalah tiang agama, shalat itu adalah kunci segala kebaikan”.
(H.R. Tabrani)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ (UNISNU) Jepara

Orang tuaku atas doa, restu dan cinta kasihnya

Suamiku Suharyanto dan putraku M. Afrizalbani Asshraf serta putriku Fanny

Amira Madina atas semua kasih sayang, bantuan dan pengorbananya

Pimpinan, Karyawan dan semua pasien RSUD RA Kartini Jepara atas segala dukungan dan bantuanya.

Sahabat dan semua teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

ABTRAKSI

Strategi *public relations* sangat dibutuhkan untuk mengkomunikasikan informasi antara organisasi dengan publiknya secara terencana. Permasalahan yang muncul dalam rumah sakit seringkali dalam memberikan informasi kepada masyarakat walaupun sudah diusahakan maksimal, akan tetapi kadang ada permasalahan yang kadang perlu dihadapi. Masalah yang muncul sebenarnya tidak muncul dari RSUD Kartini Jepara tapi dari berbagai pemberitaan di media massa terutama dari Jakarta. Hal ini membuat manajemen membuat strategi untuk mengambil langkah tidak hanya pemulihan nama baik RSUD tapi juga informasi pencegahan agar kasus malpraktek tidak terjadi di RSUD dan nama baik RSUD sebagai identitas pelayanan kesehatan yang utama di Jepara dapat terjaga. Identitas nama baik RSUD tidak semata-mata terbentuk begitu saja atau sudah ada. Identitas RSUD terbentuk melalui serangkaian proses panjang yang tidak mudah. Perjalanan ini mengantarkan RSUD dari identitas menuju pada reputasi RSUD Kartini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *public relation* (Humas) RSUD RA. Kartini Jepara dalam membangun kepercayaan masyarakat. Menganalisis strategi *public relation* (Humas) RSUD RA. Kartini Jepara dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan wawancara kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis ternyata kegiatan *public relations* melalui *customer relation* di rumah sakit RSUD RA. Kartini Jepara di bagi menjadi dua yaitu *internal customer relations* dan *external customer relations*. *Internal customer* RSUD RA. Kartini Jepara adalah para karyawan yang bekerja di rumah sakit, mulai dari para pekerja hingga direksi. Dalam membina hubungan dengan para karyawan, pihak rumah sakit berupaya memberikan motivasi dan dukungan baik dalam hal peningkatan kesejahteraan maupun dalam hal pengembangan karier, yang kapasitasnya disesuaikan dengan kemampuan rumah sakit. *Public Relation* di RSUD RA. Kartini Jepara berhubungan erat dengan kepercayaan pasien yang positif, terutama dalam kaitannya dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan untuk menciptakan kondisi tersebut. Pihak RSUD RA. Kartini Jepara senantiasa berusaha memberikan pengertian kepada para perawat, melalui pelatihan- pelatihan mengenai *customer service* secara berkesinambungan dan terus-menerus.

Kata kunci: Strategi *public relation*, kepercayaan masyarakat dan Rumah Sakit.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “STRATEGI PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
2. Bapak Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE, MSi. Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
4. Bapak Samsul Arifin, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna bagi penulis
5. Bapak Hadi Ismanto, SE, MM selaku dosen pembimbing II, yang telah sabar berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
7. Pimpinan, Karyawan dan semua pasien RSUD RA Kartini Jepara atas kesediaannya memberikan informasi yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

Wassalamu'alaikum

Jepara, 27 September 2016

Suharyanti

NIM: 131110000829

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
2.3. Kerangka Penelitian	39

BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1.Jenis Penelitian.....	40
3.2.Subjek dan Informan Penelitian.....	40
3.3.Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4. Teknik dan alat pengumpulan data	42
3.5. Teknik Analisis data.....	43
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum RSUD RA Kartini Jepara	45
4.2. Analisis dan Pembahasan.....	55
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran.....	82
Daftar pustaka	84
Lampiran-lampiran	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4.1. Matrix Pelaksanaan Public Relation di RSUD RA. Kartini	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	39
Gambar 4.1 Struktur organisasi RSUD RA. Kartini Jepara.....	50
Gambar 4.2 Contoh keluhan di RSUD Kartini Jepara.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|----------|--|
| Lampiran | 1. Data Penelitian |
| Lampiran | 2. Surat Keterangan Melakukan Penelitian |
| Lampiran | 3. Surat Bebas Plagiat dari Prodi |