

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT UMUM BANGIL
SEBAGAI RUMAH SAKIT RUJUKAN DI PASURUAN**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN

MEMPEROLEH GELAR SARJANA S1



Rahmat Ramadhani Salam

201569090019

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2019

TANDA PERSETUJUAN PENELITIAN

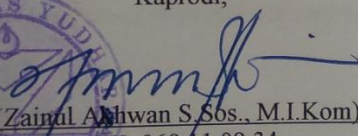
Judul : Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Bang
Rumah Sakit Rujukan Di Pasuruan
Disusun Oleh : Rahmat Ramadhani Salam
Nim : 201569090019
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relation

Disetujui untuk di seminarkan

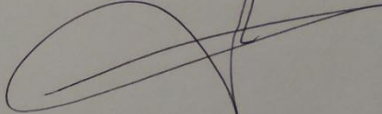
Pasuruan, ..18.. / ..September.. / ..2020

Mengetahui.
Kaprosdi,




(Zainul Anwar S.Sos., M.I.Kom)
NIK. 069.11.09.34

Pembimbing,



(Faris, M.Med.Kom)
NIK. 069.06.03.027

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Ramadhani Salam

NIM : 201569090019

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 15, September, 2020

Yang membuat pernyataan.

A handwritten signature in black ink is written over a yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000', and 'Lima Ribu Rupiah'.


RAHMAT RAMADHANI SALAM


TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan oleh majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan, pada

Hari : Rabu
Tanggal : 28-08-2019
Jam : 08.00-10.00 WIB
Judul : Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Bangil Sebagai Rumah Sakit Rujukan Di Pasuruan

DI NYATAKAN LULUS MAJELIS PENGUJI


(Dr. Daimul Abror, S.Sos, M.Si)
NIP. Y.069.11.09.042


(Zairul Ahwan, S.Sos, M.I.Kom)
NIP. Y.069.11.09.045

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik


Any Urwatul Wusiko S.Sos. M.AB
NIP. Y. 060.11.03.037

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk Ibu yang selalu memberikan doa dan dukungan di setiap langkahku...

Teruntuk Bapak yang senantiasa berusaha dengan jerih payahnya membesarkan dan memenuhi kebutuhanku....

Kakakku yang selalu mengasihi dan menyayangiku...

Murobbi Al Ruh, Romo Kyai Sholeh Bahrudin, beserta keluarga ndalem...

Bapak Kaprodi sekaligus dosen pembimbingku Siti Muyasaroh

S.Sos.M.I.Kom yang senantiasa mendampingi dan memotivasiku...

Sahabat-sahabatku tercinta Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Yudharta Pasuruan...

Sahabatku yg jauh yang selalu menyemangatiku ...

Teman terkasih yang setia mendampingi perjuanganku

Skripsi ini kupersembahkan untuk kalian semua...

Orang-orang yang menguatkanmu dalam setiap langkah...dan memberiku keberanian untuk selalu tetap melangkah...

MOTTO

**“ucapkan
Tolong, maaf dan
terimakasih”**

ABSTRAK

Rahmat Ramadhani Salam. NIM 201569090019. Skripsi.. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Yudharta Pasuruan. Pembimbing: Faris. M.Med.Kom

Peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit umum Bangil sebagai rumah sakit rujukan di pasuruan, Peran humas atau yang lebih dikenal dengan publik relation tentu sangat krusial bagi sebuah organisasi terutama instansi pemerintahan dalam hal ini RSUD Bangil. Humas memiliki peran dalam menciptakan citra baik organisasi, menyampaikan segala bentuk informasi tentang organisasi baik kepada publik, klien ataupun para investor. seorang humas menjadi wajah dari organisasi itu sendiri. Ia harus memahami secara detail seluk beluk dan segala informasi yang terkait dengan organisasi. Maka dari itu penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai peranyang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Bangil sebagai rumah sakit rujukan di pasuruan dan sekaligus menjadi tujuan dari penelitian ini.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori peranan humas oleh Dozier & Broom. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe deksriptif. Subjek penelitian ini adalah Humas RSUD Bangil, marketing RSUD Bangil, konsumen/pasien. Sedangkan objek penelitian adalah peran humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Bangil sebagai rumah sakit rujukan di Pasuruan. Informan penelitian dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui studi pustaka, dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas RSUD Bangil menjalankan keempat kategori peran sesuai konsep Dozier & Broom, yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi.

Kata kunci: Peran Humas, Humas, Pubic Relation, Citra, RSUD Bangil.

ABSTRACT

Rahmat Ramadhani Greetings. NIM 201569090019. Thesis .. Communication Science Study Program. Faculty of Social Science and Political Science. Yudharta Pasuruan University. Advisor: Faris. M.Med.Kom

The role of public relations in improving the image of the Bangil public hospital as a referral hospital in Pasuruan. The role of public relations or better known as public relations is certainly very crucial for an organization, especially government agencies, in this case Bangil Hospital. Public relations has a role in creating a good image of the organization, conveying all forms of information about the organization to the public, clients or investors. a public relations person becomes the face of the organization itself. He must understand in detail the ins and outs of all information related to the organization. Therefore, the authors want to know more about the role of Public Relations of the Hospital in improving the image of the Bangil Regional General Hospital as a referral hospital in Pasuruan and at the same time being the purpose of this study.

In this study, the theory used is the role of public relations theory by Dozier & Broom. This research uses a descriptive type qualitative approach. The subjects of this study were the Public Relations of Bangil Hospital, the marketing of Bangil Hospital, consumers / patients. While the object of research is the role of public relations in improving the image of the Bangil Regional General Hospital as a referral hospital in Pasuruan. The research informants were selected purposively. Data were collected through literature study, documentation, observation, and in-depth interviews.

The results showed that the Public Relations of Bangil Hospital carried out the four role categories according to the Dozier & Broom concept, namely as an expert advisor, communication facilitator, problem solving process facilitator, and communication technician.

Keywords: Role of Public Relations, Public Relations, Public Relations, Image, Bangil Hospital.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya yang telah meridhoi segala jalan dan upaya penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangannya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun atas izin Allah SWT juga berkat usaha dan do'a, semangat, bantuan, bimbingan serta dukungan yang diterima secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat melaksanakan dan membuat skripsinya.

Melalui kesempatan ini pula, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa hormat, terimakasih dan penghargaan yang sebesar besarnya kepada :

1. Ayah saya dan Ibu saya yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan serta do'a kepada anaknya tanpa berharap imbalan apapun dan sekaligus menjadi penyemangat dalam hidup saya.
2. Romo K.H Sholeh Bahruddin, selaku pengasuh PonPes NGALAH dan Yayasan Darut Taqwa
3. Dr. H. Kholid Murtadho, S.E, M.E Selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan
4. ZainulAhwan., S.Sos.M.I.Kom, selaku kaprodi ilmu komunikasi Uiversitas Yudharta Pasuruan.

5. Siti Muyasaroh.,S.Sos.M.I.Kom, selaku dosen kami yang mendukung perjuangan kami dengan Ikhlas tanpa pamrih.
6. Akhmad Aminuddin.,S.Sos.M.I.Kom, selaku dosen pembimbing kami dalam penyusun Skripsi.
7. Keluarga besar saya, terima kasih atas dukungan dan Do'a yang selaku mensupport kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk kakak saya terima kasih yang telah menjadi motivasi untuk saya lebih maju dan lebih baik lagi.
9. Adik saya terima kasih yang telah menjadi motivasi yang lebih lagi sebagai contoh kakak yang baik buatnya.
10. Teman-teman dan sahabat peneliti khususnya yang selalu memberikan support dan semangat bagi penulis dalam menyusun skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis selama proses pengerjaan skripsi ini berlangsung. Penulis menyadari baik dari segi isi maupun pembuatannya masih mengalami kekurangan.

Pasuruan, 01 Agustus 2019

Rahmat Ramadhani Salam

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	
SAMPUL DALAM.....	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN.....	3
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	5
MOTTO.....	6
ABSTRAK.....	7
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	1Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan.....	11
1.4 Manfaat.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teoritik.....	16
2.2.1 Pengertian Humas.....	16
2.2.2 Peranan Dan Tujuan Humas.....	24Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Aktivitas Humas.....	24
2.2.4 Citra.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Unit Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Lokasi penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.5 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
36 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
37 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	42
4.1.2 Paparan Hasil Penelitian.....	51
4.2 Analisis Data.....	61
4.2.1 Peran Humas dalam meningkatkan citra RSUD Bangil sebagai Rumah sakit rujukan di Pasuruan	61
BAB V PENUTUP	68 Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	68 Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Peran Humas dalam meningkatkan citra RSUD Bangil sebagai Rumah sakit rujukan di Pasuruan	68
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Bagi tempat Penelitian.....	70
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar No. 01 kerangka pemikiran.....	30
Gambar No. 02 struktur RSUD Bangil.....	50