

**PROSES MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS
DALAM MENUMBUHKAN LOYALITAS PASIEN
DI RS. ORTHOPEDI DAN TRAUMATOLOGI
SURABAYA**



**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**

OLEH :

EGA PRILIAGITA

1151700134

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2021

**PROSES MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS
DALAM MENUMBUHKAN LOYALITAS PASIEN
DI RS. ORTHOPEDI DAN TRAUMATOLOGI
SURABAYA**



**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**

**OLEH :
EGA PRILIAGITA**

1151700134

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Ega Priiliagita

NBI : 1151700134

Judul : Proses Manajemen Public Relations Dalam Menumbuhkan Loyalitas Pasien di RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya

Mengetahui

a.n Dekan

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 28 Desember 2021

Disetujui oleh: Dosen
Pembimbing



Drs. Agung Pujianto, MM.



Moh. Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.

LEMBAR PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana.

Dewan Penguji:

1. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom.

Ketua



2. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos.,M.Med.Kom.

Anggota



3. Herlina Kusumaningrum, S. SOS., MA.

Anggota



Mengesahkan

an Dekan

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Drs. Agung Pujianto, MM.



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ega Priliagita
NBI/ NPM : 1151700134
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Proses Manajemen Public Relations Dalam Menumbuhkan Loyalitas Pasien di RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 28 Desember 2021

Yang Menyatakan,



(Ega Priliagita)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ega Priliagita

NBI : 11517000134

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : "Proses Manajemen Public Relations Dalam Menumbuhkan Loyalitas Pasien di RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya"

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 14 Januari 2022
Yang membuat Pernyataan



Ega Priliagita

ABSTRAK

Setiap rumah sakit memiliki perencanaan dan pengelolaan manajemen dalam rangka menumbuhkan loyalitas para pasiennya serta terdapat peran *Public Relations* di dalamnya. Begitu juga RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya, rumah sakit spesialisasi tulang dan traumatologi yang telah berdiri selama 10 tahun. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menggunakan penelitian dengan judul “Proses Manajemen *Public Relations* Dalam Menumbuhkan Loyalitas Pasien di RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana proses manajemen *Public Relations* dalam meningkatkan tingkat loyalitas para pasiennya sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen *Public Relations* dalam meningkatkan loyalitas pasien di RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya. Untuk mendukung penelitian ini, penulis menggunakan konsep proses manajemen *Public Relations* milik Cutlip, Center, Allen, & Broom. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi pada teknik analisis data. Hasil penelitian ini adalah RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya memenuhi 4 konsep proses manajemen *Public Relations: fact finding, planning, communication, evaluating* ketika melakukan aktivitas *Public Relations* dalam menumbuhkan loyalitas pasiennya. *Public Relations* menggunakan proses empat langkah manajemen *Public Relations* yaitu mengidentifikasi permasalahan yang masuk ke dalam keluhan, melakukan survey pelanggan, menyusun program kerja, dan membuat rencana strategis rumah sakit, menggencarkan banyak promo dan melakukan kegiatan PR, dan melakukan evaluasi kegiatan rumah sakit.

Kata Kunci: *Manajemen Public Relations, Loyalitas, Rumah Sakit*

ABSTRACT

Each hospital has management planning and management in order to foster the loyalty of its patients and there is a role for Public Relations in it. Likewise RS. Orthopedics and Traumatology Surabaya, a hospital specializing in bone and traumatology which has been established for 10 years. Therefore, the authors are interested in using research with the title "Public Relations Management Process in Growing Patient Loyalty in Hospitals Orthopedics and Traumatology Surabaya". The problem in this research is how the process of Public Relations management in increasing the level of loyalty of the patients so that this study aims to determine the process of Public Relations management in increasing patient loyalty in the hospital. Orthopedics and Traumatology Surabaya. To support this research, the writer uses Cutlip, Center, Allen, & Broom's concept of Public Relations management process. This research uses descriptive qualitative research using case study research methods. The data collection technique used is in-depth interviews. Researchers conducted data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification on data analysis techniques. The result of this research is RS. Orthopedics and Traumatology Surabaya fulfills 4 concepts of Public Relations management process: fact finding, planning, communication, evaluating when conducting Public Relations activities in growing patient loyalty. Public Relations uses a four-step process of Public Relations management, namely identifying problems that enter into complaints, conducting customer surveys, compiling work programs, and making hospital strategic plans, intensifying many promos and conducting PR activities, and evaluating hospital activities.

Keywords: *Public Relations Management, Loyalty, Hospital*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Proses Manajemen *Public Relations* Dalam Menumbuhkan Loyalitas Pasien di RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya”.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akademik dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 (Strata-1). Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dibuatnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, doa dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan diliputi banyak kekurangan. Dengan segala kerendahan hati, keikhlasan, dan ketulusan, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Amiruddin, Ibunda Sugiarti, dan Adik Erick Wirayudha yang tidak pernah putus memberikan dukungan moral, moril, dan materiilnya selama ini. Semoga selalu diberikan berkah di dalam hidupnya dan dipanjangkan batang usianya.
2. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 dan Dosen Pembimbing I yang selalu siap siaga untuk membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang tidak pernah habis kesabarannya untuk membimbing dan memberikan arahan. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. dr. Gwendolin Mustika Dewi, MARS., dr. Elizabeth Aryani J., M. Kes., Ibu Seravika Dyah Dewi Savitri, Ibu Novi Dwi Ira Suryani, Mas Rizal, dan segenap pihak RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya yang telah memberikan izin untuk penulis sebagai objek dan bahan penelitian. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kelancaran dalam urusannya.

6. Bapak Wahyudi, selaku Kepala TU FISIP Untag Surabaya, yang membantu untuk membuat surat.
7. *Seventeen*, yang memberikan alasan untuk bertahan ketika penulis berada di titik terendahnya.
8. Nadsy, yang tidak pernah lelah mendengarkan, tidak mengeluh untuk direpotkan, dan selalu ada.
9. Akhmad, Armand, Diza, dan Nanda yang menjadi teman seperjuangan selama menjalankan skripsi ini.
10. Dede Phoebe, yang selalu menjadi pendukung nomor satu dan tidak pernah meninggalkan.
11. Sepigo, yang selalu menghibur dan tidak pernah menduakan.
12. Lita Kirana, yang membantu untuk mencari responden.
13. Kautsar Garda, yang saat itu mau mendengarkan penulis menangis.
14. Waled dan Bagus, yang dengan sabar membimbing penulis tentang performatan skripsi.
15. Pihak-pihak yang secara langsung dan tidak langsung berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.

Sekian, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa membalas segala keterlibatan pihak-pihak yang membantu demi kelancaran skripsi ini. Demikian penulis berharap semoga skripsi membawa manfaat yang baik bagi semua.

Surabaya, 28 Desember 2021



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PUBLIKASI	iii
SURAT KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Peneliti Terdahulu	13
2.2 Landasan Konseptual	26
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Deskripsi Kerangka Pikiran	35
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Tipe Penelitian	36
3.2 Peran Peneliti	37

3.3	Lokasi Penelitian.....	38
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.5	Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV		43
DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Diskripsi Objek	43
4.2	Penyajian Data	46
4.3	Pembahasan.....	66
BAB V		71
PENUTUP.....		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Rekomendasi	72
DAFTAR PUSTAKA.....		51
DAFTAR LAMPIRAN.....		54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya	44
Gambar 2 Promo Agustusan.....	54
Gambar 3 Promo Kartini	55
Gambar 4 Facebook RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya	57
Gambar 5 Twitter RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya.....	58
Gambar 6 Website RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya	58
Gambar 7 E-Magazine RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya Edisi 13.	59
Gambar 8. Talkshow	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Literature Review.....	13
Tabel 2 Informan	40
Tabel 3 Jumlah Pasien.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	54
Lampiran 2. Wawancara.....	61
Lampiran 3 Informed Consent	62
Lampiran 4. Surat Jawaban Penelitian	63
Lampiran 5 Turnitin.....	64
Lampiran 6 Lembar Revisi I	65
Lampiran 7 Lembar Revisi II	66
Lampiran 8 Lembar Revisi III	67
Lampiran 9 Jurnal.....	68