

**STRATEGI *MEDIA RELATIONS* RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF TERHADAP PUBLIK**

SKRIPSI



Oleh:

Syifa Fauziah

NIM : 20160710175

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

**STRATEGI *MEDIA RELATIONS* RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF TERHADAP PUBLIK**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) Strata Satu
pada Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**SYIFA FAUZIAH
NIM: 20160710175**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020



NOTA DINAS

Lamp : 3 sks Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 9 Juli 2020

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : SYIFA FAUZIAH
NIM : 20160710175
Judul : STRATEGI *MEDIA RELATIONS* RS PKU MUHAMMADIYAH
GAMPING DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF
TERHADAP PUBLIK

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera di munaqosyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Twediana Budi Hapsari, Ph.D

NIK. 19733525 2000004 113035

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**STRATEGI *MEDIA RELATIONS* RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF TERHADAP PUBLIK**

Skripsi ini dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : SYIFA FAUZIAH

NIM : 20160710175

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosyah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam pada tanggal 9 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqosyah

Ketua Sidang : Fahmi Irfanudin., Lc.,M.A

Pembimbing : Twediana Budi Hapsari, Ph.D

Penguji : Rhafidilla Vebrynda., S.I.Kom., M.I.Kom

Yogyakarta, 9 Juli 2020

Fakultas Agama Islam
Universits Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. Akif Khilamiyah, M.Ag

NIK : 19680212 199202 113016

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Syifa Fauziah

NIM : 20160710175

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **Strategi *Media Relations* Rs Pku Muhammadiyah Gamping Dalam Mempertahankan Citra Positif Terhadap Publik** benar-benar telah dilakukan dan merupakan karya sendiri. Adapun karya ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 9 Juli 2020

Yang memuat pernyataan,

Syifa Fauziah
20160710175

MOTTO

“MENCIPTAKAN KEBAHAGIAAN DI WAKTU YANG TERBATAS”

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ
الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا

قَوْلًا كَرِيمًا ﴿٢٣﴾

*“Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah
berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya
sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan
kepada keduanya perkataan ah dan janganlah engkau membentak keduanya, dan ucapkanlah
kepada keduanya perkataan yang baik.”*

(QS. Al Isra : 23)

PERSEMBAHAN

“Karya tulis ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua peneliti yang paling di cintai yaitu Almarhum Bapak A.Rachman dan Ibu Sulkah yang telah berjuang menjadikan peneliti sebagai seorang sarjana yang diharapkan dapat berguna bagi negara dan agama, serta yang telah senantiasa selalu memanjatkan doa terbaik kepada Allah *Subhanallahu Wata'ala* untuk kelancaran dalam menyelesaikan karya tulis ini. Teruntuk saudari kandung peneliti yaitu Neneng Wasilah, S.Pd dan Zakiah Ammati Rohman yang selalu menginspirasi peneliti. Tak lupa teruntuk kakak ipar peneliti yaitu Karen Sholihin, S.Pd yang tak luput mendukung peneliti dan kedua keponakan peneliti yaitu Calista Athifa Fatawa dan Muhammad Milad Attaqi yang peneliti sayangi, serta seluruh orang-orang baik yang Allah *Subhanallahu Wata'ala* kirimkan senantiasa memberikan doa dan semangatnya bagi peneliti”

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim.

Assalamu'alaikum Warrohmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur kehadiran Allah *Subhanallahu Wata'ala* yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah serta nikmat-Nya kepada peneliti. Oleh karena limpahan rahmat, hidayah dan karunia dari Allah Ta'ala, Alhamdulillah meski dengan segala keterbatasan yang melekat pada peneliti, akhirnya peneliti telah menyelesaikan penulisan karya ilmiah (skripsi) ini sebagai tugas akhir di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Kemudian shalawat dan salam senantiasa terhaturkan kepada Nabi, Rasul, dan Uswatun Hasanah kita bersama yakni Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi Wasallam*, yang mana beliau telah membawakan risalah Islam dan mengajarkannya kepada umat, sehingga hingga saat ini kita merasakan nikmatnya Islam dan nikmatnya beribadah kepada Allah *Subhanallahu Wata'ala*. Pembahasan karya ilmiah (skripsi) ini berkaitan dengan strategi media relations rumah sakit, pembahasan terkait hal tersebut sangat penting guna perkembangan strategi media rumah sakit di masa yang akan mendatang. Strategi media relations merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan masa depan instansi baik instansi pemerintahan ataupun swasta.

Tujuan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Strata Satu pada Fakultas Agama Islam Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis berterima kasih atas bimbingan, dukungan serta doa yang telah diberikan, kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Twediana Budi Hapsari, Ph.D. selaku Kepala Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing peneliti dengan sabar, dan ikhlas memberikan peneliti masukan serta motivasi, hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Orang tua terbaik, Bapak A.Rachman (alm) dan Ibu Sulkah yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada henti dipanjatkan kepada Allah SWT agar penulis menjadi anak yang sukses dan dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Gelar Sarjana S.Sos ini terkhusus dipersembahkan untuk kalian.
5. Saudari kandung dan Kakak Ipar penulis, Zakiah Ammati Rohman, Neneng Wasilah S.Pd dan Karen Solihin S.Pd yang selalu memberikan motivasi dan semangat penulis dalam mengerjakan skripsi. Serta keponakan-keponakan penulis, Calista Athifa Fatawa dan Muhammad Milad Attaqy , yang membuat penulis harus segera menyelesaikan skripsi agar dapat berjumpa kembali.
6. Keluarga besar Umi dan Bapak yang turut mendoakan peneliti.
7. Segenap dosen dan staff Tata Usaha Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang turut membantu dalam urusan akademik peneliti.

8. Seluruh Civitas Hospitalia RS PKU Muhammadiyah Gamping yang sudah baik hati memberikan peneliti masukan serta arahan selama magang dan penelitian skripsi. Terkhusus kepada Tim Humas, Ibu Laili, Ibu Ratna, Pak Hepi, Pak Farkhan dan Pak Jarwo yang berkenan memberikan ilmu kehumasan serta data selama penulis magang dan penelitian skripsi. Serta Tim Bina Ruhani Islam, Pak Akbar, Pak Ricky, Bu Aida, Bu Eni, dan Bu Umi yang dengan sabar membagi ilmu tentang keruhanian pasien kepada peneliti.
9. Teman SD penulis, Atika Bristy Widyaningrum S.Ak dan Muhammad Syaiful Junianto S.I.Kom, yang mendorong peneliti untuk tetap bertahan kuliah di perantauan.
10. Syafitri Nur Azizah, yang sabar menjadi teman penulis dari jaman awal menginjakkan kaki dan mengekos di Jogja sampai penulis wisuda. Yang tidak pernah mengeluh menasihati peneliti ketika peneliti melakukan kekeliruan dalam hidup.
11. Septiani Eka Putri, yang memotivasi peneliti bahwa dibalik kesengsaraan, air mata dan derita akan ada kebahagiaan diakhir cerita.
12. Keluarga besar BEM KM UMY periode 2017- 2018.
13. Staff Presiden Mahasiswa BEM KM UMY periode 2017 – 2018.
14. Kelompok 075 KKN Tematik Dusun Pokoh II Desa Dlingo Kabupaten Bantul periode Januari 2019 dan warga Dusun Pokoh I dan Pokoh II.
15. ICC Musik KPI UMY Angkatan 2016.
16. Teman - teman KPI 2016 yang telah memberikan banyak inspirasi dan motivasi peneliti selama di bangku kuliah.
17. Semua teman-teman PISMAN SMAN 2 Tangerang angkatan 2015
18. Almamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

19. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu dan telah membantu proses penyusunan skripsi, memberikan dukungan serta do'a kepada peneliti.

Peneliti mengucapkan *jazakumullahu khoir*. Semoga Allah memberikan balasan terbaik atas banyak waktu, tenaga, juga materi yang dikeluarkan. Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan mengharapkan kritik saran dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 9 Juli 2020

Syifa Fauziah

DAFTAR ISI

COVER	i
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Secara Teoritis	5
1.5.2 Secara Praktis	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Kerangka Teori	11
2.2.1 Humas / Public Relations	11
2.2.2 Media relations	15
2.2.3 Citra	31
BAB III	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Operasional Konsep	34
3.3 Waktu Dan Lokasi Penelitian	35
3.4 Objek Penelitian	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	37
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum	38
4.1.1 Sejarah Instansi	38
4.1.2 Letak Geografis	39
4.1.3 Falsafah RS PKU Muhammadiyah Gamping	39
4.1.4 Visi dan Misi RS PKU Muhammadiyah Gamping	40
4.1.5 Motto RS PKU Muhammadiyah Gamping	42
4.1.6 Tujuan RS PKU Muhammadiyah Gamping	42
4.1.7 Manajemen di RS PKU Muhammadiyah Gamping	43
4.2 Kegiatan <i>Media relations</i> RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam mempertahankan citra terhadap publik	64
4.2.1 Faktor Pendukung	72
4.2.2 Faktor penghambat	73
BAB V	76
PENUTUP	76

5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi kelas rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gamping.....45

DAFTAR BAGAN

Gambar 2.2 Bagan Corporate Reputational Chain	31
Gambar 4.2 Bagan Struktur Badan Direksi RS PKU Muhammadiyah Gamping	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 4 Tahapan Strategi <i>Public Relations</i>	13
Gambar 4.1 Denah Lokasi RS PKU Muhammadiyah Gamping	39
Gambar 4.3 Dokumentasi Penyerahan bantuan sosial tandon air	52
Gambar 4.4 Poster jadwal siaran Talkshow Kesehatan	53
Gambar 4.5 Kunjungan kerumah jurnalis Republika.....	55
Gambar 4.6 Pemutaran Video edukasi di televisi area RS	58
Gambar 4.7 Akun instagram RS PKU Muhammadiyah Gamping	58
Gambar 4.8 Postingan akun instagram RS PKU Muhammadiyah Gamping	59
4.9 Proses Prekapan hasil lembar survei keluhan pasien	60
Gambar 4.10 Data keluhan pasien	60
Gambar 4.11 Berita yang dirilis Tribun Jogja	62
Gambar 4.12 Berita yang dirilis Merapi.....	65
Gambar 4.13 Poster siaran RS PKU Muhammadiyah Gamping di MQFM Jogja	67
Gambar 4.14 Screenshot liputan wawancara dengan TV Muh	69
Gambar 4.15 Berita yang dirilis SKH Merapi	70
Gambar 4.16 berita yang dirilis Suara Muhammadiyah	71

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Akreditasi SNARS 2019 RS PKU Muhammadiyah Gamping	82
RS PKU Muhammadiyah Gamping berpartisipasi dalam kegiatan seminar nasional kementerian kesehatan 2019	82
Dokumentasi Pentasyarufan Hewan Qurban 2019	83
Kegiatan Assesment menjelang penilaian Akreditasi SNARS dan SIRSMA 2019	83
Naskah Publikasi.....	84
Formulir Persetujuan Naskah Publikasi	106
Turnitin Naskah Publikasi	107

