

## ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul “Analisis kepuasan pasien terhadap program Humas RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berupa program Radio As-Syifa”. Dalam penelitian ini, penulis berusaha menganalisis kepuasan pasien atas program-program yang disiarkan oleh radio As-Syifa’ khusus bagi pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dimana maksud dari penelitian ini agar program-program radio yang selama ini disiarkan oleh radio As-Syifa’ benar-benar bermanfaat bagi pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, karena berdasarkan peran radio itu sendiri, yaitu agar dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pasien, agar memberikan kepuasan pada mereka dengan batas-batas yang dimiliki RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, karena tiap orang berbeda kebutuhan dan keinginannya.

Dalam penelitian ini, metode evaluasi yang digunakan adalah metode survey. Pengukurannya dilakukan dengan tiga cara. Pertama, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan yang diajukan kepada pasien dengan ungkapan ya dan tidak. Kedua, responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dari pelayanan radio As-Syifa’ dan seberapa besar yang mereka rasakan. Ketiga, responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara terbuka, dan studi pustaka.

Menurut Ferencic, penelitian evaluasi adalah suatu metode dan teknik penelitian sistematis yang digunakan untuk pengambilan keputusan ataupun penilaian tentang suatu program kegiatan. Sementara tujuannya, kata Ferencic, untuk mengetahui apakah suatu kegiatan berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Evaluasi kepuasan dilakukan dengan populasi dan sampel terhadap pasien dan skala pengukuran menggunakan skala Likert.

Dari hasil analisa, penulis menyimpulkan bahwa program Humas RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yakni radio As-Syifa’ mendapatkan respon yang baik. Dari 100 responden yang diteliti, hampir semua pasien memberikan jawaban setuju dan mengetahui keberadaan radio As-Syifa’, hanya 19 orang yang tidak mengetahui keberadaan radio. Pasien memberikan pandangan bahwa keberadaan radio As-Syifa’ yang disiarkan bagi pasien sangat penting, dimana pasien memberikan jawaban puas atas program-program yang disiarkan oleh radio As-Syifa’. Program acara yang disiarkan oleh radio As-Syifa’ dapat diklasifikasikan ke dalam 3 kelompok program acara, yaitu Syifaus Shudur, Sehat Bersama PKU, dan Nada Informatika. Syifaus Shudur terbagi atas Tilawah, selingan lagu Nasyid, kajian ayat-ayat suci Al-Qur’an, dan tuntunan do’a-do’a harian. Sehat Bersama PKU terbagi atas Tune Sehat, Konser (Konsultasi Bersama Dokter), dan Siaran Intramural. Nada Informatika terbagi atas penyampaian informasi seputar Kota Yogyakarta dan pengumuman penting seputar layanan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan analisis yang didapatkan, diketahui bahwa program Syifaus Shudur merupakan program yang paling disukai oleh pasien, dengan menempati urutan teratas dengan 69%, disusul