

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PROGRAM
HUMAS RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YANG BERUPA PROGRAM RADIO AS-SYIFA'
(ANALYSIS SATISFACTION OF PATIENT TO PUBLIC
RELATION PROGRAM IN RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA OF THE AS-SYIFA' RADIO PROGRAM)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh sebagian persyaratan guna memperoleh derajat
Sarjana S-1**

DISUSUN OLEH:

IKA SARIYANTI

2000 053 0028

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

PALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Team Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada hari : Rabu
Tanggal : 12 April 2006
Jam : 08.00 – 10.00 WIB
Tempat : Ruang Lab. IK (B), lantai III Kampus Terpadu UMY



Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

(Tri Hastuti NB, S.Sos, M.Si)

MOTTO

Q. S. Al-Insyirah: 6

Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan

Nabi Muhammad SAW

**Apabila Kamu Tidak Dapat Memberikan Kebaitan
Kepada Orang Lain Dengan Kekayaannya,
Berkah Mereka Kebaitan dengan Wajahnya
Yang Berseri-seri, Disertai Alaiak Yang Baik**

Nasihat Ali bin Abi Thalib:

Dosa Terbesar adalah Ketakutan

Rekreasi Terbaik adalah Bekerja

Musibah Terbesar adalah Keputusanasaan

Keberanian Terbesar adalah Kesabaran

Guru Terbaik adalah Pengalaman

Misteri Terbesar adalah Kematian

Kehormatan Terbesar adalah Kesetiaan

Karunia Terbesar adalah Anak yang Sholeh

Sumbangan Terbesar adalah Berpartisipasi

Modal Terbesar adalah Kemandirian

❖ *Orison Sweet Marden* ❖

*Keberhasilan Tidak Diukur Dengan Apa Yang Telah Anda
Raih, Namun Kegagalan Yang Telah Anda Hadapi, Dan
Keberanian Yang Membuat Anda Tetap Berjuang Melawan
Rintangan Yang Datang Bertubi-tubi*

PERSEMBAHAN

*“ Karya Kecilku Ini Kupersembahkan Untuk Orang-orang
yang Selalu Menyayangiku, Mencintaiiku, Mendukungku, dan
Mendo'akanku Dalam Setiap Langkahku “*

☺ *Papiku Cayank* ☺

☺ *Mamiku Cayank* ☺

☺ *Adikku Cayank* ☺

☺ *Seluruh Keluarga Besarku* ☺

Great Thank's To

1. Allah SWT "Raja Segala Raja", Sang Pemilik Semesta, sesembahan seluruh Ummat.
2. Rasulullah SAW junjungan kita, Sang pembimbing manusia menuju kepada cahaya yang benderang.
3. Al-Qur'an penuntun semua langkah agar tak tersesat, agar selalu selamat dunia akhirat, selalu dalam jalan kebaikan dan jalan yang diberkahi Sang Khaliq.
4. Mimiku, Pipiku, dan Dede'ku yang selalu menyayangiku dan tak henti-hentinya memberikan semangat padaku dan mengejar-ngejarku untuk menyelesaikan skripsi ini (akhirnya kelar juga ya...). © *Thanks for u'r love and u'r support*, tanpa kalian aku bukanlah siapa-siapa. Terima kasih atas kesabarannya selama ini, *I Love U All* Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dengan pahala yang berlipat dan limpahan rahmat serta nikmat, AMIN.
5. Shogun putih biruku yang selalu setia menemaniku melanglang buana ke penjuru nusantara ini, ceileeee.....
6. My song yang menemaniku bagadang, *thank you*..... Thank you juga 'toex Raduga-ku yang menemaniku ngefik, suasana jadi nggak sepi karena lagu-lagumu.....
7. My Cousins, Nur n Wahyu, *thanks* ya dukungan dan do'anya, *I Love U*.....
8. Jeng Endah, akhirnya aku menyusulmu say, *thanks* ya atas pertemanannya selama ini, *I really appreciated that*... Insyaa Allah kita selalu bersahabat sampai kapanpun, key.....
9. Nur, adiknya Endah, semangat ya.....!!

10. Nopiex makasih ya atas semua bantuanmu, *thank you* banget....!!
11. Seni yang ngartis, hehe.... Cepetan dikerjain skripsinya, jangan berlenggak lenggok di *catwalk* terus, kelarin dulu tuh skripsi.....
12. dr. H. Muhammad Iqbal, Sp.PD, selaku Direktur Utama RSUD Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di institusinya.
13. Ibu Sri, Diklat RSUD Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas bantuannya, juga atas sertifikatnya... Maaf ya bu lama baru kembali lagi..... ☺
14. Bpk. Paiman, *Customer Service* RSUD Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas nasehat bapak yang berharga dan segala bantuan serta bimbingannya.
15. Bpk Yahya Firsyad, S.IP, Ka. Pemasaran RSUD Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan.
16. Bpk Masyhuri selaku pengelola Radio As-Syifa', terima kasih atas semua bantuannya, makasih juga atas wawancaranya.... (Oya, proposalnya udah jadi belum pak...??)
17. Teman-temanku kru RAMA FM (Opiex alongku cayank – s'moga Yan bisa nyusul ke Jepang juga ya, Amin. Doain ya long...), Putri si ciprut (jadi wisuda September...??), Yuki (ini dia calon bidan q-ta), Vira (adik, jangan manja yaaa.....), teh Kendy (moga cepat diberi Kendy junior ya teh, Amin), Arina (sang penulis kita), akh Yafit (*jazakallah* atas bantuan dan do'anya, s'moga skripsinya cepat selesai ya akh, jadi bisa wisuda nyusul Rhyant deh ... ☺), kang Adam (duh yang lagi KKN, sibuk ni yeee.....), kang Tardi (gimana usaha cetak-cetaknya, moga tambah laris ya...), Rifqi "Qiqi" (kuliah dong dik, jangan maen terus...), Manan

mo wisuda, kapan neeh, Mei or Juni...??). Makasih atas persahabatan tulus kalian selama ini, semoga persahabatan kita tak putus sampai kapanpun, AMIN.....

18. Romo Kelik, makasih *supportnya* dan *candanya*, semoga Romo selalu sehat ya...
19. Pak Heri yang udah ngajarin kami siaran, makasih banyak.....
20. Mas Nadhif, makasih ya tehnya. Aku selalu dibuatin terus nih (kalau aku minta *ding*, hehehe.....)
21. Murdiyanto, makasih ya atas semua kebaikanmu, Allah SWT yang akan membalasnya nanti.... Semangat ya...!!
22. Ria yang sekarang entah dimana.... Kamu dimana pren, kenapa ga' ada kabar sama sekali...?? S'moga Allah SWT melindungimu dan menjagamu dimanapun kamu berada. I Miss U siz..... Take care ya.....
23. Teman-temanku jurusan Ilmu Komunikasi dan jurusan ilmu yang lain angkatan 2000, 2001, 2002, 2003, 2004 (waduh, banyak neeh temennya, hehehe.....)
24. Semua pihak yang belum tersebutkan yang telah banyak memberikan bantuannya, terima kasih banyak. Bukannya ga' mau nulisin nama kalian, tapi halamannya ntar *nggak* cukup, hehehe.....
25. Pokoknya untuk semua orang yang dengan rela dan tulus ikhlash selalu meneriakkan "Hidup Rhyant!!!") ☺

.....

KATA PENGANTAR



In the Name of Allah, most Gracious, most Merciful

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, dan pengikutnya hingga akhir zaman, Amin.

Tak terasa, akhirnya selesai juga skripsi ini penulis kerjakan, waktu beergulir begitu cepatnya, tiba-tiba saja sudah medio April 2006, saatnya untuk menjilid skripsi ini, hehe....

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sangat menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan semua pihak, baik moril maupun materiil. Dan naif rasanya kalau dalam penyusunan skripsi ini tidak ada hambatan, namun do'a yang tiada henti dari orang tua, keluarga, sahabat, dan semuanya-lah akhirnya penulisan skripsi ini terselesaikan. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ucapkan rasa

1. Allah SWT, Sang Khaliq, penolong segala sesuatu, dan atas ridho, nikmat, dan rahmat-Nya lah skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Ibu Tri Hastuti NR, S.Sos, M.Si selaku pembimbing satu, yang telah banyak membimbing dan memberikan pengarahan dari awal hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Taufiqurrahman, MA selaku pembimbing dua, yang telah banyak membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Aswad Ishak, S.IP selaku dosen penguji, yang menyempurnakan skripsi ini dengan revisinya.
5. Bapak Ahmad Husein yang selalu mendengarkan curhat penulis dan selalu memberikan semangat dan do'anya kepada penulis untuk terus maju.
6. Bapak Katon, bapak Catur, dan bapak Aris yang selalu memberikan informasinya kepada penulis. Terima kasih atas do'a, semangat, dan candaanya agar penulis selalu semangat dan pantang menyerah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, saran yang membangun penulis harapkan. Namun tak ada yang sempurna selain milik Allah, kesempurnaan adalah hak prerogatif Sang Illahi.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi maupun bagi pembaca semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2006

Ika Sariyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR DIAGRAM	xviii
ABSTRAKSI	xix
<u>BAB I</u>	1
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori	
1. Humas	9
2. Radio sebagai Media Humas	17
3. Konsep Evaluasi	22
4. Tingkat Kepuasan	27
5. Mengukur Tingkat Kepuasan	28

F. Metode Penelitian	
1. Populasi dan Sampel	33
2. Teknik Pengumpulan Data	33
3. Skala Pengukuran	34

BAB II..... 35

**PROFIL RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DAN
RADIO AS-SYIFA'**

PROFIL RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA 35

A. Sejarah Perkembangan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ...	35
B. Mutu Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan	40
C. Falsafah, Misi, Motto, dan Tujuan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	
1. Falsafah	44
2. Misi	44
3. Motto	44
4. Tujuan	45
D. Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	45
E. Sistem dan Prosedur Kerja	49
F. Mitra Kerja	53

SEJARAH SINGKAT STUDIO SIARAN RS PKU

..... 50

A. Latar Belakang	58
B. Maksud dan Tujuan	58
C. Pola Siaran	59
D. Pengelola Siaran	60
E. Materi Siaran	60
F. Waktu Siaran	61
G. Komputerisasi Studio	61
<u>BAB III</u>	63
ANALISIS DATA	
A. Analisis Identifikasi Profil Pasien	63
Deskripsi Responden	63
a. Jenis Kelamin	64
b. Usia	64
c. Pendidikan Terakhir	65
d. Pekerjaan	66
e. Pendapatan per Bulan	67
f. Lama Perawatan	67
B. Analisis Tingkat Kesetujuan	68
Deskripsi Tingkat Kesetujuan Responden	68
a. Keberadaan Radio As-Syifa'	69
b. Pasien yang Mendengarkan Radio As-Syifa'	70
c. Jumlah Pasien tentang Nama Radio	70

d. Manfaat Radio bagi Pasien	73
C. Analisis Tingkat Kepentingan	75
Deskripsi Tingkat Kepentingan Responden	75
a. Acara Konser (Ketertarikan Pasien atas Acara Tanya Jawab dengan Dokter)	76
b. Pengetahuan Pasien tentang Program Tilawah	77
c. Acara Tilawah dalam Program Syifaus Shudur	78
d. Pengetahuan Program Lagu Nasyid	79
e. Acara Lagu Nasyid	79
f. Pengetahuan Program Pengkajian Ayat-Ayat Suci Al-Qur'an	81
g. Acara Pengkajian Ayat-Ayat Suci Al-Qur'an	81
h. Pengetahuan Program Bimbingan Do'a Harian	82
i. Acara Bimbingan Do'a-Do'a Harian	83
j. Pengetahuan Program <i>Tune</i> Sehat	84
k. Acara <i>Tune</i> Sehat	85
l. Pengetahuan Program Konser (Konsultasi Bersama Dokter) ...	86
m. Acara Konser (Konsultasi Bersama Dokter)	87
n. Pengetahuan Program Intramural	88
o. Acara Siaran Intramural	88
p. Pengetahuan Program Nada Informatika	89
q. Acara Nada Informatika	89

D. Analisis Tingkat Kinerja	91
Deskripsi Tingkat Kinerja Responden	91
a. Kepuasan Pasien	91
b. Pengetahuan Pasien atas Program Syifaus Shudur	93
c. Kepuasan Program Syifaus Shudur	93
d. Pengetahuan Pasien atas Program Sehat Bersama PKU	94
e. Kepuasan Program Sehat Bersama PKU	95
f. Pengetahuan pasien atas Program Nada Informatika	96
g. Kepuasan Program Nada Informatika	97

BAB IV 101

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	101
B. Saran	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Tabel Jenis Kelamin	64
Tabel 3.2.	Tabel Usia	64
Tabel 3.3.	Tabel Pendidikan Terakhir	65
Tabel 3.4.	Tabel Pekerjaan Pokok	66
Tabel 3.5.	Tabel Pendapatan per Bulan	67
Tabel 3.6.	Tabel Lama Perawatan	67
Tabel 3.7.	Tabel Pengetahuan Pasien tentang Radio As-Syifa'	69
Tabel 3.8.	Tabel Pasien yang Mendengarkan Radio As-Syifa'	70
Tabel 3.9.	Tabel Pengetahuan Pasien atas Nama Radio di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	72
Tabel 3.10.	Tabel Manfaat Radio bagi Pasien	74
Tabel 3.11.	Tabel Acara Konser (Konsultasi Bersama Dokter)	76
Tabel 3.12.	Tabel Pengetahuan tentang Acara Tilawah	77
Tabel 3.13.	Tabel Acara Tilawah	78
Tabel 3.14.	Tabel Pengetahuan tentang Acara Lagu Nasyid	79
Tabel 3.15.	Tabel Pemutaran Lagu Nasyid	80
Tabel 3.16.	Tabel Pengetahuan tentang Program Kajian Ayat-Ayat Suci Al-Qur'an	81
Tabel 3.17.	Tabel Manfaat Pengkajian Ayat-Ayat Suci Al-Qur'an	81
Tabel 3.18.	Tabel Pengetahuan tentang Program Bimbingan Do'a Harian	83
Tabel 3.19.	Tabel Bimbingan Do'a Do'a Harian	83

Tabel 3.20.	Tabel Pengetahuan tentang Program <i>Tune Sehat</i>	84
Tabel 3.21.	Tabel <i>Tune Sehat</i>	85
Tabel 3.22.	Tabel Pengetahuan tentang Program Konser (Konsultasi Bersama Dokter)	86
Tabel 3.23.	Tabel Konser (Konsultasi dengan Dokter	87
Tabel 3.24.	Tabel Pengetahuan tentang Program Intramural	88
Tabel 3.25.	Tabel Siaran Intramural	88
Tabel 3.26.	Tabel Pengetahuan tentang Program Nada Informatika	90
Tabel 3.27.	Tabel Program Nada Informatika	90
Tabel 3.28.	Tabel Kepuasan Pasien	92
Tabel 3.29.	Tabel Keberadaan Program Syifaus Shudur	93
Tabel 3.30.	Tabel Kepuasan Program Syifaus Shudur	93
Tabel 3.31.	Tabel Keberadaan Program Sehat Bersama PKU	94
Tabel 3.32.	Tabel Kepuasan Program Sehat Bersama PKU	95
Tabel 3.33.	Tabel Keberadaan Program Nada Informatika	96
Tabel 3.34.	Tabel Kepuasan Program Nada Informatika	97
Tabel 3.35.	Tabel Program yang Paling Diminati	100

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Konsep Kesuksesan

20