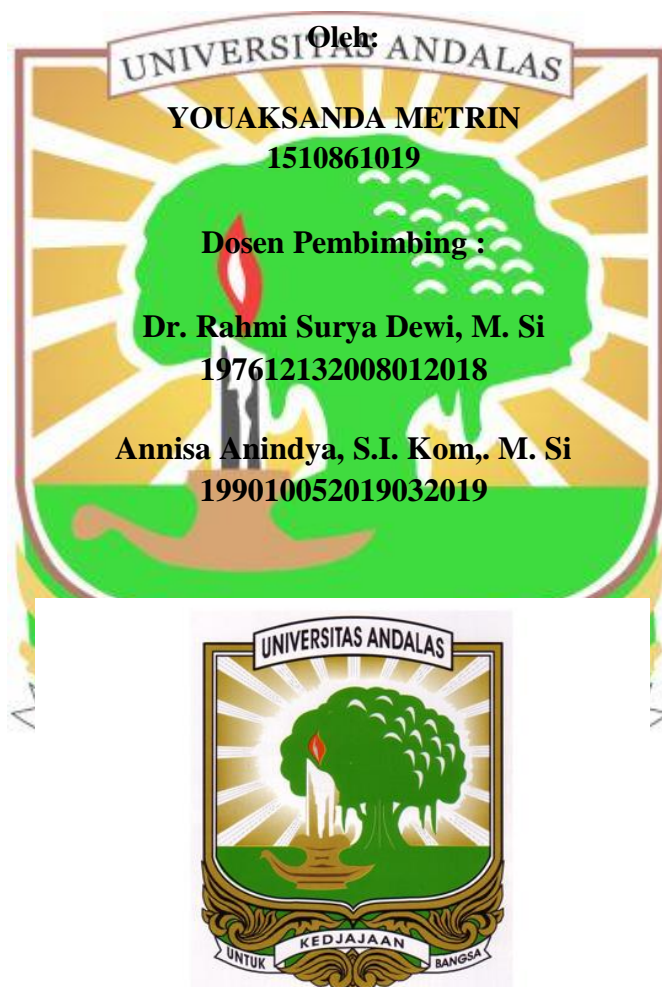


**MANAJEMEN ISU PELAYANAN PASIEN
DI SEMEN PADANG HOSPITAL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ABSTRAK

MANAJEMEN ISU PELAYANAN PASIEN DI SEMEN PADANG HOSPITAL

Oleh :
Youaksanda Metrin
1510861019

Pembimbing:
Dr. Rahmi Surya Dewi, M. Si
Annisa Anindya, S.I. Kom., M. Si

Semen Padang Hospital sebagai rumah sakit yang memiliki akreditasi paripurna yang merupakan akreditasi sempurna untuk rumah sakit, nyatanya masih saja memiliki isu yang berkembang di kalangan masyarakat, yaitu isu mengenai komunikasi berupa pelayanan yang kurang baik oleh perawat dan *security* terhadap pasien di Semen Padang Hospital. *Public relations* sebagai garda terdepan memiliki peran dalam manajemen isu pelayanan tersebut agar tidak berkembang menjadi krisis. Upaya yang dilakukan oleh *public relations*, khususnya di rumah sakit adalah dengan menyediakan angket yang berisi kritik dari pasien, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui proses manajemen isu *public relations* di Semen Padang Hospital serta mengetahui media komunikasi *public relations* dalam manajemen isu di Semen Padang Hospital. Metode penelitian ini adalah studi kasus – kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai *public relations* Semen Padang Hospital sebagai pihak yang bertanggung jawab serta berperan dalam manajemen isu di Semen Padang Hospital, kemudian penelitian ini dianalisis dengan teknik Miles dan Huberman. *Public relations* Semen Padang Hospital telah melakukan tugasnya sebagai pihak yang berperan dalam proses manajemen isu, namun ada beberapa perbedaan pada pelaksanaannya. Proses manajemen isu yang dilaksanakan *public relations* Semen Padang Hospital mengenai pelayanan pada pasien meliputi menganalisis isu, menelaah isu, dan mengambil keputusan. Unsur manajemen isu pada model proses manajemen isu terdapat dalam proses tersebut dengan adanya satu tahapan yang berbeda. Media komunikasi *public relations* dalam manajemen isu di Semen Padang Hospital terbagi menjadi dua, yaitu media komunikasi eksternal dan media komunikasi internal. Media komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi antara *public relations* dengan pasien di Semen Padang Hospital, meliputi menghubungi atau melakukan klarifikasi terhadap pasien melalui telepon, membalas pesan *whatsapp* maupun sms, dan menyelesaikan secara langsung di Semen Padang Hospital. Media komunikasi internal merupakan bentuk komunikasi antara *public relations* dengan pihak internal meliputi komunikasi antara *public relations* dengan pihak yang dikritik serta atasan dari pihak yang dikritik tersebut secara lisan dan tulisan.

Kata Kunci : *Public Relations*, Manajemen Isu, Semen Padang Hospital

ABSTRACT

CUSTOMER SERVICE ISSUE MANAGEMENT IN SEMEN PADANGHOSPITAL

By:
YouaksandaMettrin
1510861019

Advisors:
Dr. Rahmi Surya Dewi, M. Si
Annisa Anindya, S.I. Kom., M. Si

Semen PadangHospital as a Hospital that has paripurna accreditation which means a perfect accreditation for a Hospital, in reality still has issues developing among citizen, which is a communication issue such as poor service by the nurses and securities to patients in Semen PadangHospital. Therefore, public relations as the front guard has a role in the management of service issues so as not to develop into a crisis. Efforts made by public relations, especially in Hospitals are to provide a questionnaire that contains criticism from patients, both inpatients and outpatients. This study aims to determine the process of management of public relation issues at Semen PadangHospital and to know the media of public relations communication in issue management at Semen PadangHospital. The method used in this study is qualitative with case study approach. This research was conducted by interviewing public relations at Semen PadangHospital as this is the party having issues here. The study was analyzed by using the Miles and Huberman technique. Public relations in Semen PadangHospital has done their job as party who play a role in the process of issue management, however there are some differences in the implementation. The issue management process carried out by Semen PadangHospital's public relations regarding services to patients includes analyzing the issue, examining the issue, and making decisions. The issue management element in the issue management process model is contained in the process at a different stage. The public relations communication media in issue management at Semen PadangHospital is divided into two, namely external communication media and internal. External communication media is a form of communication between public relations and patients at the Hospital, including contacting or reassuring patients via telephone, replying to whatsapp messages and text messages. Internal communication media is a form of communication between public relations and the Hospitals internal parties, including communication between public relations with the criticized party and the supervisor of the party criticized, both written and oral.

Keywords: Public Relations, Issue Management, Semen PadangHospital

