

ANALISIS STRATEGI PELAKSANA FUNGSI HUMAS PUSKESMAS CIPANAS LEBAK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan

Disusun Oleh:
FIRMAN MAULANA HAKIM
044115627



1279

PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR

Tgl Terima :

No. Induk Buku : 1279/KI/FSR/2021

No Class : 1279 FIR a 2021

Sumber Buku :

Hanay

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
FEBRUARI 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Firman Maulana Hakim
NPM : 044115627
Judul : Analisis Strategi Pelaksana Fungsi Humas Puskesmas
Cipanas Lebak Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada
Pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Dini Valdiani, M.Si
NIK. 1.1110 033 517



Pembimbing II : Feri Ferdinan Alamsyah, M.Ikom
NIK. 1.0614 025 629



Pembaca : Nutriana Rizkawati, M.Si
NIK.

Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 03 Februari 2021

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIK : 1.9600 607.199009.2.001



Ketua Program Studi



Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

FIRMAN MAULANA HAKIM, 044115627. 2021. Analisis Strategi Pelaksana Fungsi Humas Puskesmas Cipanas Lebak Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: Dini Valdiani dan Feri Ferdinan Alamsyah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelaksana fungsi Humas Puskesmas Cipanas dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengungkapkan situasi dan permasalahan Puskesmas Cipanas dalam mengimplementasikan strategi pelaksana fungsi humas di Puskesmas tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Cipanas Kabupaten Lebak di Jalan Raya Gajrug – Muncang KM. 1, Kecamatan Cipanas, Kabupaten Lebak, pada bulan September 2020 hingga Januari 2021. Penelitian ini menggunakan dua subjek penelitian terdiri dari informan kunci sebanyak dua orang dan informan dua orang. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan triangulasi sumber untuk membandingkan data hasil wawancara informan kunci dengan data hasil wawancara informan triangulasi. Triangulasi sumber dalam penelitian ini adalah Yayasan Assifa Amilindo Pratama, Serang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teori yang digunakan dengan menganalisis pelaksana fungsi humas Puskesmas Cipanas, Lebak telah menjalankan strategi dalam meningkatkan pelayanan prima dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Hal ini terlihat dari keempat fungsi humas, yaitu sebagai menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi, membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal, menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi atau perusahaan kepada publik, dan melayani publik.

Kata Kunci : *Orang Dengan Gangguan Jiwa, Pelayanan Kesehatan, Strategi Pelaksana Humas*