



**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMPERTAHANKAN
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO
DIREKTORAT KESEHATAN ANGKATAN DARAT
(Periode 2014 s.d 2015)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relation

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

SYAWALUDIN
44213310041

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Univesitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMPERTAHANKAN
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PUSAT
ANGKATAN DARAT DIREKTORAT KESEHATAN ANGKATAN
DARAT

Nama : Syawaludin

NIM : 44213310041

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, Oktober 2015

Mengetahui

Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos.,M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Univesitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMPERTAHANKAN
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PUSAT
ANGKATAN DARAT DIREKTORAT KESEHATAN ANGKATAN
DARAT

Nama : Syawaludin

NIM : 44213310041

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, Oktober 2015

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos.,M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relation

(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMPERTAHANKAN
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PUSAT
ANGKATAN DARAT DIREKTORAT KESEHATAN ANGKATAN
DARAT

Nama : Syawaludin

NIM : 44213310041

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, Oktober 2015

Ketua Sidang,
Dr. Agustina Zubair, M.Si.

(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Heri Budianto, M.Si.

(.....)

Pembimbing
Dicky Andika, S.Sos.,M.Si.

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Direktorat Kesehatan Angkatan Darat” tepat pada waktunya.

Penyusunan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi pada bidang studi Public Relation di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Kampus D Cibubur sekaligus sebagai pembimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ispawati Asri, M.M., selaku Dosen pengajar bidang studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Kampus D Cibubur.
3. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si, selaku Dosen pengajar bidang studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Kampus D Cibubur.
4. Seluruh Dosen lainnya, Pengajar Ilmu Komunikasi bidang studi Public Relation yang telah berbagi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di Universitas Mercu Buana Kampus D Cibubur.
5. Brigjen TNI dr. Terawan Agus Putranto Sp.Rad (K) RI, selaku Kepala RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad, Brigjen TNI dr. Hardjanto Sp.B selaku Ketua Komite Medik RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad, Kolonel Ckm dr. Asrofi Sueb, Sp.B, Kolonel Ckm dr. Abraham Arimuko Sp.KK, Letkol Ckm Jhon Robert Simatupang, Letkol Ckm Siti Maryam, S.Kep, dan ibu Siti

Romlah yang telah mengijinkan dan membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.

6. Orang tua,istri dan anak-anak penulis tercinta yang telah memberikan dorongan baik secara moril maupun materil yang tiada henti sehingga penyusunan Skripsi dapat terselesaikan.

7. Sahabat-sahabatku, baik yang ada dilingkungan kerja maupun sesama kuliah dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu,penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata,harapan penulis semoga dengan terbitnya Skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pihak yang membutuhkan dan bermanfaat bagi para pembaca. Amin..



Jakarta, Oktober 2015

Syawaludin

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Identifikasi Masalah	9
D. Tujuan Penulisan	10
E. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Akademis	10
2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Ilmu Komunikasi	11
1. Pengertian Ilmu Komunikasi	11
2. Proses Komunikasi	13
3. Unsur-unsur Komunikasi	14
4. Model Komunikasi	15
5. Tujuan Komunikasi	19
6. Fungsi Komunikasi	19
7. Hambatan Dalam Komunikasi	19
B. Strategi Komunikasi	20
C. Fungsi Strategi Komunikasi	22

D. Komunikasi Organisasi	22
E. Komunikasi Internal	23
1. Tujuan Komunikasi Internal	24
2. Fungsi Komunikasi Internal	24
F. Media Komunikasi	25
G. Media Komunikasi Internal	26
H. Pengertian Public Relation	27
I. Pengertian Kinerja	28
J. Pengertian Karyawan	29
K. Mutu Pelayanan Kesehatan	29
1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	30
2. Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan	31
3. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	33
L. Pengertian Rumah Sakit	37
M. Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Paradigma Penelitian	40
B. Metode Penelitian	41
C. Narasumber	42
D. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Data Primer	44
2. Data Sekunder	45
E. Definisi Konsep Penelitian	45
F. Teknik Analisa Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum RSPAD Gatot Soebroto.....	49

1. Sejarah Singkat RSPAD Gatot Soebroto	49
2. Visi, Misi dan Tugas Pokok RSPAD Gatot Soebroto.....	51
3. Struktur Organisasi.....	52
4. Personel di RSPAD Gatot Soebroto.....	54
5. Fasilitas Pelayanan.....	54
B. Hasil Penelitian.....	56
1. Iklim Komunikasi.....	57
2. Budaya Organisasi.....	62
3. Media Komunikasi.....	66
4. Kepuasan Organisasi.....	76
5. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	77
6. Mempertahankan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	79
C. Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	ix

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Proses Komunikasi	14
Gambar 2	Model Komunikasi Aristoteles	16
Gambar 3	Model Komunikasi Lasswel	16
Gambar 4	Model Komunikasi Osgood dan Schramm	17
Gambar 5	Triangulasi Sumber Data	47
Gambar 6	Logo RSPAD Gatot Soebroto	50
Gambar 7	Struktur Organisasi RSPAD Gatot Soebroto	53
Gambar 8	Kegiatan Apel Pagi	70
Gambar 9	Kegiatan Jam Komandan	71
Gambar 10	Kegiatan Family Gathering	72
Gambar 11	Kegiatan Rapat Staf	72
Gambar 12	Buku Pedoman dan SOP	74
Gambar 13	Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit	77
Gambar 14	Penataan Formulir	80
Gambar 15	Renovasi Unit Gadar	80
Gambar 16	Program Kerja dan Anggaran.....	81