



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
KUNJUNGAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA
dr. ESNAWAN ANTARIKSA JAKARTA**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh:
Aris Kabib Setyawan
44213310036

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
ANGKATAN UDARA dr.ESNAWAN ANTARIKSA, JAKARTA.**

Nama : ArisKabibSetyawan

NIM : 44213310036

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
Jakarta, Oktober 2015
**MENGETAHUI,
MERCU BUANA**

Pembimbing



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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

**Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ANGKATAN
UDARA dr. ESNAWAN ANTARIKSA, JAKARTA.**

Nama : Aris Kabib Setyawan

NIM : 44213310036

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Oktober 2015

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

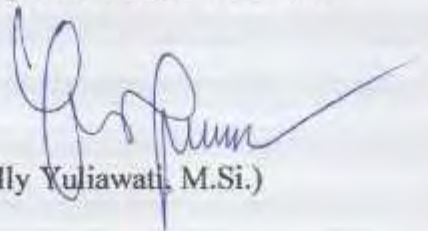
(Dicky Andika, S.Sos, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
ANGKATAN UDARA dr. ESNAWAN ANTARIKSA,
JAKARTA.

Nama : ArisKabibSetyawan

NIM : 44213310036

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS

Jakarta, Oktober 2015

MERCU BUANA

Ketua Sidang,
Marwan Mahmudi, M.Si.

(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Ispawati Asri, MM.

(.....)

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

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas Rahmat, Taufik dan Hidayah- Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Public Relations dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa, Jakarta”**

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :.

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing dan Sekretariat Program Studi *Public Relation* di Universitas mercubuana.
2. Bapak Marwan Mahmudi, M.Si selaku dosen mata kuliah Metode Penelitian Kualitatif.
3. Ny. Niniek Irawati, selaku istri yang setia mendampingi dan selalu mendukung dalam pembuatan skripsi ini.
4. Teman-teman kelas Public Relations Mabes TNI, yang selalu kompak dan semangat, serta banyak mendukung dan membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin.

Penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. *Amin Yaa Rabbal ‘Alamiin*

Jakarta, Oktober 2015

Penulis

Aris Kabib Setyawan



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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	10
1.3. Identifikasi Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Komunikasi	13
2.1.1. Pengertian Komunikasi	13
2.1.2. Jenis Komunikasi	15
2.1.3. Fungsi Komunikasi	20
2.1.4. Komunikasi Organisasi	22
2.1.5. Hambatan Komunikasi dalam Organisasi	24
2.2. <i>Public Relations</i>	25

2.2.1. Pengertian <i>Public Relations</i>	25
2.2.2. Tujuan <i>Public Relations</i>	27
2.2.3. Peran <i>Public Relations</i>	28
2.2.4. Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i>	30
2.2.5. Ruang Lingkup Pekerjaan <i>Public Relations</i>	32
2.2.6. Sasaran Kegiatan <i>Public Relations</i>	34
2.3. Strategi dan Strategi <i>Public Relations</i>	16
2.3.1. Strategi	35
2.3.2. Strategi <i>Public Relations</i>	36
2.3.3. Program Strategi	39
2.3.4. Komponen Pembentukan Strategi	40
2.4. Pasien Rumah Sakit	40
2.5. Rumah Sakit	42
2.5.1. Definisi Rumah Sakit	42
2.5.2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	43
2.5.3. Klasifikasi Rumah Sakit	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian	47
3.2. Metodologi Penelitian	51
3.3. Penentuan key Informan dan Informan Penelitian	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data	55
3.5. Definisi Konsep	57
3.6. Teknik Analisa Data	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Objek Penelitian	61
4.1.1. Sejarah Singkat Rumah Sakit	61
4.1.2. Visi, Misi dan Motto	63
4.1.3. Struktur Organisasi Humas	65
4.2. Hasil Penelitian	66
4.3. Pembahasan	94

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA	102
----------------------	-----

UNIVERSITAS
MERCU BUANA