



**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENYOSIALISASIKAN
SERVICE OF EXCELLENT DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
(RSGM) LADOKGI R.E. MARTADINATA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

Disusun oleh:

**KARTINI
44213310030**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul **STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENYOSIALISASIKAN
SERVICE OF EXCELLENT DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT (RSGM)
LADOKGI R.E. MARTADINATA**

Nama : Kartini

NTM : 44213310030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 07 Oktober 2015

Mengetahui
Pembimbing



Dicky Andika, S.Sos, M.Si

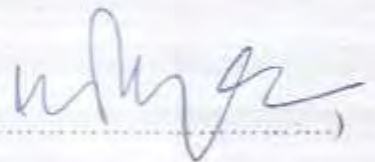
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI

Judul **STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENYOSIALISASIKAN
SERVICE OF EXCELLENT DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT (RSGM)
LADOKGI R.E. MARTADINATA**

Nama : Kartini
NIM : 44213310030
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 07 Oktober 2015

1. Ketua Sidang
Dr. A. Mulyana



(.....)

2. Penguji Ahli
Dadan Iskandar, M.Si



(.....)

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



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENYOSIALISASIKAN
SERVICE OF EXCELLENT DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT (RSGM)
LADOKGI R.E. MARTADINATA

Nama : Kartini
NIM : 44213310030
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 19 Oktober 2015

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dieky Andika, S.Sos, M.Si

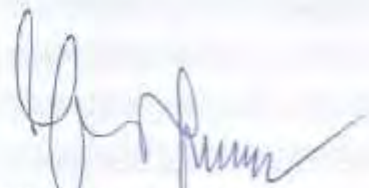
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,



Dr. Agustina Zubair, M.Si

Ketua Bidang Studi,



Dr. Elly Yuliawati, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi *Public Relations* dalam menyosialisasikan *service of Excellent* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut RSGM Ladokgi R.E Martadinata. “

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos, M.Si. Dosen pembimbing Akademis dan Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jati Sampurna Bekasi dalam memberikan bimbingan dan saran selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Dr. Agustina Zubair, Msi. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan Jati Sampurna Bekasi.
3. Dr. Ispawati Asri, M.M. Dosen Pembimbing Mata Kuliah Manajemen *Public Relations*.
4. Drs. Marwan Mahmudi, M.Si. Dosen Pembimbing Mata Kuliah Metodologi Penelitian Kualitatif.
5. Drs. Dadan Iskandar, M.Si. Dosen Pembimbing Mata Kuliah Metodologi Penelitian Kuantitatif.
6. Seluruh Staff Universitas Mercu Buana Bekasi, terimakasih atas bantuannya selama peneliti melakukan observasi dan penelitian skripsi.

7. Laksamana Muda TNI drg. Bambang Haryoto, Sp. Ort, selaku Kepala Pusat Kesehatan TNI yang telah berkenan memberikan banyak masukan dan kemudahan memberi data-data dalam menyelesaikan penelitian skripsi.
8. Laksamana Pertama TNI drg. Lita Agustia, M.H Kes, selaku Kepala Rumah Sakit Gigi dan Mulut Ladokgi R.E. Martadinata, yang telah berkenan memberikan banyak masukan dan kemudahan memberi data-data dalam menyelesaikan penelitian skripsi.
9. Kolonel Laut (K) drg. Willy Djoko Purnomo, Sp. PM, selaku Wakil Kepala Rumah Sakit Gigi dan Mulut Ladokgi R.E. Martadinata, yang telah berkenan memberikan banyak masukan dan kemudahan memberi data-data dalam menyelesaikan penelitian skripsi.
10. Letkol CKM dr. Asep Ganjar N, selaku Komandan Satuan Kesehatan Denma Mabes TNI yang telah berkenan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
11. Drg. Yuyu Latifah Purnama, selaku Kepala Humas Rumah Sakit Gigi dan Mulut Ladokgi R.E. Martadinata, yang telah berkenan memberikan banyak masukan dan kemudahan memberi data-data dalam menyelesaikan penelitian skripsi.
12. Lettu Laut (K) Abdul Latif Nurdin, AMTG, selaku Kepala Urusan Administrasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Ladokgi R.E. Martadinata, yang telah berkenan memberikan banyak masukan dan kemudahan memberi data-data dalam menyelesaikan penelitian skripsi.
13. Seluruh Staf dan karyawan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Ladokgi R.E. Martadinata, terimakasih atas bantuannya selama peneliti melakukan observasi dan penelitian skripsi.

14. Suamiku Hery Harsono serta anak-anakku Hecka Athaya Shabrina, Alfandy Bintang Ramdhan Maghfah, dan Muhammad Fajari Sidqi, yang selalu memberikan semangat dan doa untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
15. Sahabat-sahabatku M. Iman Dwi Soesanto dan Abdul Firman Gunawan yang selalu memberi semangat dan selalu membantu peneliti agar peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
16. Rekan-rekan Fakultas Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan Mabes TNI yang selalu memberikan dukungannya.
17. Semua orang yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya yang disebabkan oleh keterbatasan waktu, tenaga dan juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini.

Oleh karena itu peneliti mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan. Harapan peneliti skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan dapat memberikan sumbangan penelitian bagi studi kehumasan pada umumnya.

Jakarta, 07 Oktober 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	
2.1.1 Definisi Komunikasi.....	10
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	11
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	12
2.1.4 Proses Komunikasi.....	13
2.1.5 Unsur Komunikasi	14
2.2 <i>Public Relations</i> (PR)	
2.2.1 Definisi <i>Public Relations</i>	17
2.2.2 Tujuan <i>Public Relations</i>	19
2.2.3 Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i>	20
2.2.4 Khalayak <i>Public Relations</i>	25
2.3 <i>Customer Relations</i>	26
2.4 Strategi <i>Public Relations</i>	27
2.5 <i>Service Of Excellent</i>	
2.5.1 Definisi <i>Service Of Excellent</i>	34
2.5.2 Pengukuran Kualitas <i>Service Of Excellent</i>	36
2.6 Rumah Sakit	
2.6.1 Definisi Rumah Sakit.....	38
2.6.2 Tugas Rumah Sakit.....	38
2.6.3 Fungsi Rumah Sakit.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Paradigma Penelitian	40
3.2	Metode Penelitian	41
3.3	<i>Key Informan</i>	42
3.4	Definisi Konsep	
3.4.1	Strategi.....	44
3.4.2	<i>Public Relations</i>	45
3.4.3	<i>Service Of Excellent</i>	45
3.4.4	Pasien.....	46
3.4.5	Rumah Sakit	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Data Primer.....	46
3.5.2	Data Sekunder.....	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran umum Obyek Penelitian	
4.1.1	Sejarah RSGM Ladokgi RE. Martadinata.....	49
4.1.2	Tekad RSGM Ladokgi R.E Martadinata.....	52
4.1.3	Makna dan logo.....	53
4.1.4	Visi, Misi dan Motto RSGM Ladokgi R.E Martadinata.....	54
4.1.5	Tugas Pokok.....	54
4.1.6	Fungsi.....	55
4.1.7	Lima Lini Penggerak RSGM Ladokgi R.E Martadinata.....	55
4.1.8	Ragam Fasilitas Yang Disediakan.....	59
4.1.9	Struktur Organisasi.....	63
4.2	Hasil Penelitian.....	64
4.2.1	Melakukan Kegiatan Bakti Sosial.....	66
4.2.2	Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan	67
4.2.3	Membangun Hubungan Dengan Pihak Luar	74
4.2.4	<i>Publications</i> (Publikasi)	76
4.2.5	Proses Edukasi	78
4.3	Pembahasan.....	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN