



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT KANKER DHARMAIS**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Strata-1 (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :
Nama : ULIYANA
NIM : 04201-116
Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Uliyana
NIM : 04201-116
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah
Sakit Kanker “Dharmais”

Jakarta, April 2006

Mengetahui

Pembimbing I

(Ida Anggraeni A., SS, M.Si)

Pembimbing II

(Dra. Ispawati Asri., M.Si)



MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Uliyana
NIM : 04201-116
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah
Sakit Kanker "Dharmais"

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2006

1. Ketua Sidang

Irmulan Sati T., SH, M.Si

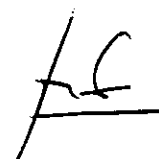
2. Penguji Ahli

Dra. Agustina Zubair, M.Si

()

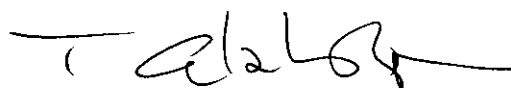
3. Pembimbing I

Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si

()

4. Pembimbing II

Dra. Ispawati Asri, M.Si

()



MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Uliyana
NIM : 04201-116
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah
Sakit Kanker “Dharmais”

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2006

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing I

(Ida Anggraeni A., SS, M.Si)

Pembimbing II

(Dra. Ispawati Asri, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Irmulan Sati T., SH, M.Si)

*Kasihmu Membuatku Tegar
Cintamu Membuatku Bertahan
Doa Dan Ketulusanmu Membuatku Begitu Yakini
Harapanmu Membuat Diriku Berontak*

*Bahwa Aku Bukan Hanya Ingin
Tapi Dapat Menjadi Gadismu Yang Membuatmu Bangga
& Mewujudkan Segala Harapanmu Akan Diriku*

Berikan Aku Kesempatan Itu Yaa Allah

*Agar Aku Dapat Mewujudkan
Segala Keinginan & Harapan Mereka*

*(special I'll give for the only one my
lovely parents, Mimih & Aba tercinta...)*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Everything Do Not Will Be Able To Be Put Accross

Except Not Feel Sure That Thing Can Be Put Accross.

(Segala sesuatu tidak akan mampu dilakukan dengan baik kecuali merasa yakin bahwa hal itu mampu untuk dilakukan dengan baik).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya berupa kesehatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, walaupun telah begitu banyak cobaan dan rintangan yang penulis hadapi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan walaupun penulis telah berusaha untuk menyajikan dengan sebaik-baiknya tulisan mengenai **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Kanker Dharmais”**

Skripsi ini tidak mungkin dapat disusun tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat dan bimbingan serta petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Ibu Ida Anggraeni A. SS. M.Si., selaku pembimbing I dan pembimbing akademik penulis atas bimbingannya, saran serta kritiknya yang diberikan pada penulis selama ini sehingga penulis merasa termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. “Semua nasehat Ibu tidak akan saya lupakan...”
2. Ibu Ispawati Asri M.Si., selaku pembimbing II penulis, atas bimbingan dan sarannya kepada penulis selama penulis menyelesaikan skripsi ini, sehingga penulis dapat belajar dan mengerti masalah-masalah yang penulis teliti.
3. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Irmulan Sati T.SH.M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Humas Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dini Agusbanun, selaku Kepala Divisi Pemasaran di RSKD
6. Bapak Bambang, selaku Manager Unit Humas dan Protokol dan pemandu di RSKD
7. Seluruh dosen dan staf pengajar FIKOM Mercu Buana yang telah menyumbangkan pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat mengaplikasikannya dalam penulisan skripsi ini
8. Seluruh staf TU FIKOM Mercu Buana yang telah membantu kelancaran proses administrasi penulis.

9. *My lovely parents* untuk ketulusan doa, kasih sayang, dan semua nasehat-nya pada penulis, “Mimih, Aba jerih payah kalian *Inshaallah* tidak akan Nana lupakan....”
10. Adik-adikku tercinta (Pipit, Ulan, Ilham) yang selalu membuat hidup penulis ceria, penuh canda dan tawa. Buat panda kecilku yang lucu “Arzula”, yang selalu menjadi obat dikala penulis merasa lelah dan bosan. Kalian merupakan “*aufklarung*” dalam kehidupan penulis.” *Thank you* untuk semuanya yaa sayang....”
11. Kedua Nenekku, Om Ganda, Om Adi, Ante Eha dan Ante Ana yang sudah membantu penulis dalam doa serta dukungannya.
12. *My Beloved* “Rendy Kurniawan” yang telah memberikan begitu banyak keceriaan dan warna baru dalam hidup penulis. “*hoping you can to become the bestness for me now and forever `cause I’m so really Love U Honey...*”.
13. Ryan Jonathans “*Cubitus*”, yang selalu membuat penulis *keep on moving* disaat mengalami keputusasaan dan sudah mau menjadi *a shoulder to cry on* penulis selama ini. “*Thank’s for all that you have give for me yaa Bi...!!*”
14. *My best a great friend* “ Wita ” yang selalu setia menjadi tempat curhat, sharing dan tidak pernah bosan mendengar keluh kesah penulis (*Thank’s for everything* ya Cin...). Rama (walaupun sering buat gw kesal, tapi gw tetap sayang lo...), Sany, Uci, Ita, Andreas, Dheny, Sahrul dan Yayat.
15. Sahabat-sahabatku, Yuyun & Widha “*Thank’s before* ya friends atas doa dan motivasi-nya...”, Rani, Vita and the Gank, Mona and the Gank, Dian Pinky and the Gank, Opie, Ika, Niken, Sigit, Chan dan Yuliyanto (Gober). Serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Jakarta, April 2006

Ullyana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Signifikansi Penelitian	7
1.4.1. Signifikansi Akademis	7
1.4.2. Signifikansi Praktis	8
BAB II KERANGKA KONSEP	9
2.1. Komunikasi	9
2.2. Public Relations	11
2.2.1. Definisi Public Relations	11
2.2.2. Fungsi, Tugas dan Tujuan PR (Humas)	12
2.2.3. Publik/Sasaran PR (Humas)	13
2.3. Customer Relations	15
2.4. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfactions)	20
2.5. Pelayanan Prima (Service of Excellence)	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Tipe Penelitian	27
3.2. Metode Penelitian	27
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.3.1. Populasi	28
3.3.2. Sampel	28
3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	30

3.4.1. Definisi Konsep	30
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	31
3.4.2.1. Operasional Variabel Rawat Inap	31
3.4.2.2. Operasional Variabel Rawat Jalan	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Pengolahan dan Analisa Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1. Sejarah dan Latar Belakang RS Kanker Dharmais	40
4.1.2. Visi, Misi, Motto dan Falsafah RS Kanker Dharmais	41
4.1.3. Tujuan dan Fungsi RS Kanker Dharmais	42
4.1.4. Jenis Pelayanan	42
4.1.5. Kedudukan, Tugas dan Tanggung Jawab Humas RS Kanker Dharmais	45
4.2. Hasil Penelitian	47
4.2.1. Hasil Penelitian Pasien Rawat Inap	47
4.2.2. Hasil Penelitian Pasien Rawat Jalan	58
4.3. Jawaban Akumulatif	69
4.3.1. Jawaban Akumulatif Pasien Rawat Inap	69
4.3.2. Jawaban Akumulatif Pasien Rawat Jalan	70
4.4. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3.1	Sasaran dan Manfaat Service of Excellence	17
Tabel 2.3.2	Dimensi Kualitas Jasa Gronroos	18
Tabel 3.4.2.1	Operasional Variabel Rawat Inap	26
Tabel 3.4.2.2	Operasional Variabel Rawat Jalan	28
Tabel 4.2.1.1	Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap	41
Tabel 4.2.1.2	Usia Pasien Rawat Inap	42
Tabel 4.2.1.3	Pendidikan Pasien Rawat Inap	42
Tabel 4.2.1.4	Pekerjaan Pasien Rawat Inap	43
Tabel 4.2.1.5	Lama Perawatan Pasien Rawat Inap	43
Tabel 4.2.1.5	Gaji/Pendapatan Pasien Rawat Inap	44
Tabel 4.2.1.7	Profesionalisme dan Keterampilan Pasien Rawat Inap	45
Tabel 4.2.1.8	Reputasi dan Kredibilitas Pasien Rawat Inap	46
Tabel 4.2.1.9	Seni Dalam Pelayanan Pasien Rawat Inap	47
Tabel 4.2.1.10	Reliabilitas dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap	49
Tabel 4.2.1.11	Aksesibilitas dan Fleksibilitas Pasien Rawat Inap	50
Tabel 4.2.1.12	Bukti Fisik Pasien Rawat Inap	51
Tabel 4.2.2.1	Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan	52
Tabel 4.2.2.2	Usia Pasien Rawat Jalan	53
Tabel 4.2.2.3	Pendidikan Pasien Rawat Jalan	53
Tabel 4.2.2.4	Pekerjaan Pasien Rawat Jalan	54
Tabel 4.2.2.5	Lama Perawatan Pasien Rawat Jalan	54
Tabel 4.2.2.5	Gaji/Pendapatan Pasien Rawat Jalan	55
Tabel 4.2.2.7	Profesionalisme dan Keterampilan Pasien Rawat Jalan	56
Tabel 4.2.2.8	Reputasi dan Kredibilitas Pasien Rawat Jalan	57
Tabel 4.2.2.9	Seni Dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan	59
Tabel 4.2.2.10	Reliabilitas dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan	60
Tabel 4.2.2.11	Aksesibilitas dan Fleksibilitas Pasien Rawat Jalan	61
Tabel 4.2.2.12	Bukti Fisik Pasien Rawat Jalan	62
Tabel 4.3.1	Jawaban Akumulatif Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap	63
Tabel 4.3.2	Jawaban Akumulatif Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Riset dan Pengumpulan Data Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian di RS Kanker “Dharmais”
- Lampiran 3 : Surat Pengantar Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 4 : Tabel Induk Hasil Penelitian Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan
- Lampiran 5 : Struktur Organisasi RS Kanker “Dharmais”
- Lampiran 6 : Struktur Organisasi Bagian Hukum dan Humas RS Kanker “Dharmais”
- Lampiran 7 : SOP Manajer Unit Humas dan Protokol RS Kanker “Dharmais”
- Lampiran 8 : Program Unit Humas RS Kanker “Dharmais”
- Lampiran 9 : Gedung RS Kanker “Dharmais”
- Lampiran 10: Contoh Pelayanan Customer Satisfaction
- Lampiran 11: Contoh Pelayanan Poli Onkologi
- Lampiran 12: Contoh Pelayanan *Breast Conserving Treatment* (Terapi Kanker Payudara)

