



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

ABSTRAKSI

Uliyana

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Kanker

Dharmais

x + 83 halaman + 13 lampiran + 30 tabel +, Bibliografi 26 acuan (1988-2005)

Kepuasan pelanggan dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan (*customer relations*) menjadi faktor penting, karena kepercayaan dan kesetiaan pelanggan merupakan hal yang sangat sulit dipertahankan. Kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan mutu pelayanan, fasilitas dan komunikasi yang diberikan oleh para karyawan. Membina hubungan dan memberikan mutu pelayanan yang baik kepada para pelanggan tidak lain untuk memperoleh dan meningkatkan citra perusahaan serta untuk mendapatkan kepercayaan dan penilaian yang positif dari publiknya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan Rumah Sakit Kanker "Dharmais". Kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah Komunikasi (merupakan konsep mengenai level/dampak dari proses Komunikasi Organisasi), *Public Relations* yang terdiri dari (definisi PR, Fungsi, Tugas dan Tujuan PR, kemudian mengenai Publik PR yang menjelaskan hubungan tentang publik internal dan eksternal), *Customer Relations*, *Customer Satisfactions*, dan *Service of Excellence*.

Tipe atau sifat dari penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survey yakni dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat inap dan pasien rawat jalan RS Kanker "Dharmais". Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berjumlah 410 orang dan pasien rawat jalan yang berjumlah 698 orang, dengan sampel berjumlah 41 orang untuk rawat inap dan 70 orang untuk rawat jalan.

Hasil penelitian pasien yang diperoleh mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan RS Kanker "Dharmais" adalah cukup puas dengan nilai rata-rata 3,32 dan juga cukup puas untuk pasien rawat jalan dengan nilai rata-rata 3,48. Saran dari hasil penelitian ini adalah untuk lebih meningkatkan sikap petugas agar lebih bersahabat dan peduli serta dapat lebih meningkatkan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, begitu juga dengan Humas RS Kanker "Dharmais" agar lebih meningkatkan lagi aktivitas atau program-program yang berkaitan dengan aktivitas *customer relations*.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

ABSTRACT

Uliyana

**The Satisfaction Storey Of Patient To Service Of Cancer Hospital
"Dharmais"**

x + 83 pages + 13 enclosures + 30 tables, Bibliografi: 26 form (1988-2005)

Satisfaction of customer and develop relations with customer (customer relations) become the important factor because trust and faithfulness of customer is very defended difficult matter. Satisfaction of customer very interconnected with quality of service, communications and facility which given by all employees. Constructing relations and give quality of good service to all customer, not other to obtain and improve the company image and also to get positive assessment and trust from the public.

The aimed of this research is to know and measure regarding the satisfaction storey of inpatient and outpatient to service of Cancer Hospital Dharmais. The concept that used in this research is Communications (this is concept concerning impact of communications process), Public Relations which consist of (Definition of Public Relations, Functions, Duty and Target of Public Relations, and then regarding public of Public Relations which explain relations concerning internal and eksternal public), Customer Relations, Customer Satisfaction, and Service of Excellence.

Type or character of this research is descriptive with quantitative approach and used survey that is with spread questioner to inpatient and outpatient of Cancer Hospital Dharmais. The populations which used in this research is inpatient which amount to 410 peoples and 698 peoples outpatient, and with used 41 peoples as samples to inpatient and 70 peoples to outpatient.

Result of this research obtained that the satisfaction storey of patient to service of Cancer Hospital Dharmais has enough satisfying with average value 3,32 for inpatient and also has enough satisfying with average value 3,48 for outpatient. Suggestion of this research result is to be more improve officer attitude to be more friendliness and care to all patient or visitor and also can improve speed of officer in giving service. So also with the Public Relations of Cancer Hospital Dharmais to be more improve again with their activity or programmes, especially which interconnected with customer relations activity.