



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
AMG Joko Puratmo
44213310046

Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit
Tingkat II Moh Ridwan Meuraksa Kesehatan Daerah Militer Jaya
Jumlah halaman : vii + 76 halaman + 31 lampiran
Bibliografi : 17 acuan , Tahun 2008 - 2015

ABSTRAK

Strategi komunikasi sangatlah penting dalam mencapai satu tujuan dari organisasi, perusahaan dan institusi pelayanan. Rumah sakit merupakan bagian dari organisasi yang bergerak dibidang pelayanan sangat memerlukan strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan agar terhindar dari pengaduan dan gugatan hukum dari klien . Dengan strategi komunikasi yang tepat dan terencana rumah sakit akan lebih baik dalam pelayanan kesehatan kepada customernya.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan oleh rumah sakit tingkat II Moh Ridwan Meuraksa dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap customernya, dengan landasan teori dari Hafied Cangara yang ada didalam buku Perencanaan dan Strategi Komunikasi . Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian diskriptif dengan melalui wawancara kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas mengenai strategi komunikasi yang diterapkan rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan kesehatan melalui perencanaan strategi komunikasi yang berpedoman pada langkah-langkah penentuan komunikator, mengenal khalayak,menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi dan penggunaan media dan hambatan dalam komunikasi. Dengan demikian peneliti mampu memperoleh gambaran mengenai strategi komunikasi yang diterapkan rumah sakit tingkat II Moh Ridwan Meuraksa dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh rumah sakit tingkat II Moh Ridwan Meuraksa dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dikakukan melalui langkah-langkah menentukan komunikator, mengenal khalayak,menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi dan penggunaan media dan hambatan dalam komunikasi pada akhirnya akan meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada customer.