



**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II MOH RIDWAN
MEURAKSA KESEHATAN DAERAH MILITER JAYA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh

UNIVERSITAS

AMG JOKO PURATMO

44213310046

MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Jakarta

2015



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II MOH
RIDWAN MEURAKSA KESEHATAN DAERAH MILITER JAYA**

Nama : AMG Joko Puratmo

NIM : 44213310046

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS

Jakarta, Oktober 2015

MENGETAHUI,
Pembimbing

MERCU BUANA

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



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II MOH RIDWAN MEURAKSA KESEHATAN DAERAH MILITER JAYA**

Nama : AMG Joko Puratmo

NIM : 44213310046

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Oktober 2015

UNIVERSITAS

Disetujui dan diterima oleh,

MERCU BUANA

Pembimbing

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

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II MOH
RIDWAN MEURAKSA KESEHATAN DAERAH MILITER JAYA**

Nama : AMG Joko Puratmo

NIM : 44213310046

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Oktober 2015

Ketua Sidang
Dr. Agustina Zubair, M.Si

(.....)

Penguji Ahli
Dr. Heri Budiarto, M.Si

(.....)

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

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar sebagai lulusan dari fakultas Ilmu Komunikasi program study Public Relations Universitas Mercubuana.

Selanjutnya tidak lupa penulis haturkan terima kasih kepada semua pihak atas bimbingan dan bantuannya sehingga dapat terselesainya skripsi ini, semoga amal baik tersebut mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dengan rasa hormat dan syukur, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos., M.Si selaku sekretaris program study dan selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, catatan dan informasi dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si selaku dosen materi penelitian komunikasi yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Kepada seluruh dosen pengajar program study Public Relations yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan.
4. Kepada Kolonel Ckm dr. Iwan Turniawan, MARS selaku Kepala Rumah sakit Tingkat II Moh Ridwan Meuraksa beserta Staf yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini dengan memberikan ijin dan data tentang rumah sakit.

5. Kepada seluruh rekan mahasiswa Public Relations kelas Mabes TNI yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada bapak dan ibu yang telah memberi motivasi dan doa restu dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
7. Kepada istri dan anak tercinta yang telah memberikan motivasi dan dorongan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis sangat senang dan merasa mendapat penghormatan apabila ada masukan dan koreksi serta kritik untuk peningkatan kualitas dalam penelitian ini. Akhirnya semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu meridhoi segala amal baik kita semua. Amien

Jakarta, September 2015

UNIVERSITAS

Penulis

MERCU BUANA

AMG Joko Puratmo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL		i
KATA PENGANTAR		ii
ABSTRAK		iv
DAFTAR ISI		v
DAFTAR GRAFIK		vii
DAFTAR GAMBAR		viii
BAB I PENDAHULUAN		1
1.1 Latar Belakang Masalah		1
1.2 Fokus Penelitian		9
1.3 Identifikasi Masalah		10
1.4 Tujuan Penelitian		10
1.5 Manfaat Penelitian		11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		12
2.1 Komunikasi		12
2.2 Strategi Komunikasi		19
2.3 Public Relations		21
2.4 Customer Service		25
2.5 Perencanaan Strategi Komunikasi		27

2.6	Pelayanan Kesehatan	38
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1	Paradigma Penelitian	42
3.2	Tipe Penelitian	44
3.3	Metode Penelitian	44
3.4	Key Informasi/Narasumber.....	45
3.5	Tehnik Pengumpulan Data	47
3.6	Definisi Konsep	49
3.7	Tehnik Analisa Data	51
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1.	Gambaran Umum Rumah Sakit Tingkat II Moh Ridwan Meuraksa	53
4.2.	Hasil Penelitian	59
4.3.	Pembahasan	73
BAB V	PENUTUP	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan Tahun 2014	7
Grafik 1.2 Jumlah Pasien Rawat Inap Tahun 2014	7



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit	58
Gambar 4.2 Foto Rumah Sakit Tingkat II Moh Ridwan Meuraksa	58
Gambar 4.3 Foto UGD	59
Gambar 4.4 Foto Unit Haemodialisa	59
Gambar 4.5 Foto Kamar Operasi	59
Gambar 4.6 Foto Ruang VIP	59
Gambar 4.7 Contoh X Benner.....	70
Gambar 4.8 Contoh Poster	71
Gambar 4.9 Contoh Leaflead	71