



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Strudi *Public Relations*  
Kharissa Aulia Ananda  
44215010054

Peran *Public Relations* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang

Bibliografi : 5 bab 74 hal + lampiran + 29 buku + 8 jurnal

## ABSTRAK

Perkembangan jumlah instansi kesehatan mendorong rumah sakit untuk bekerja lebih agar tetap bertahan dan mendapatkan simpati serta kepercayaan pasien. Salah satu upaya yang dilakukan oleh RS Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang yakni dengan menetapkan aspek *Public Relations* dalam bentuk menjaga hubungan baik dengan pasien. Sentuhan *Public Relations* yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dapat menciptakan persepsi citra positif pasien terhadap instansi kesehatan RS Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deksriptif. Penelitian ini mengambil bagian *Public Relations* dari RS Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang sebagai subyek penelitian dan memilih Novia Herawati selaku staf *Public Relations* RS Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang, serta dua pasien rawat jalan RS Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang (Andi Fauzan dan Lisnawati) sebagai informan. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara mendalam.

Hasil penelitian ini membahas tentang strategi RS Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang dalam menangani keluhan, peran *Public Relations* RS Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang dalam meningkatkan mutu pelayanan dan usaha yang dilakukan RS Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Rumah Sakit Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang menjalankan beberapa kegiatan guna meningkatkan mutu pelayanan. Strategi yang digunakan adalah melakukan teknisi komunikasi antara lain digunakan adalah melakukan tindakan dan berkomunikasi antara lain melakukan kerja dengan pihak eksternal. Upaya-upaya yang dilakukan *Public Relations* Rumah Sakit Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang adalah memberitahukan informasi-informasi dan layanan-layanan yang ada di rumah sakit seperti tersedianya divisi Pelayanan Pelanggan yang memberikan penyuluhan tentang layanan-layanan yang ada dirumah sakit.

Kata Kunci : Peran, *Public Relations*, Meningkatkan Mutu Pelayanan



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Mercu Buana University  
Faculty of Communication Sciences  
Majoring Public Relations  
Kharissa Aulia Ananda  
44215010054

The Role of Public Relations in Improving the Quality of Services at Bhakti Asih Hospital  
Ciledug Tangerang City

Bibliography : 5 chapter 74 pages + attachments + 29 Books + 8 Journal

### **ABSTRACT**

The development of the number of health agencies has encouraged hospitals to work more to stay afloat and gain patient sympathy and trust. One of the efforts made by the Hospital Bhakti Asih Ciledug Tangerang City is to establish aspects of Public Relations in the form of maintaining good relations with patients. Touch of Public Relations that provide good service to patients can create a positive perception of the patient's image of the health agency Bhakti Asih Hospital Ciledug, Tangerang City.

This research uses a qualitative approach with descriptive methods. This study took part in the Public Relations of the Tangerang City Hospital Bhakti Asih Ciledug as the subject of the study and chose Novia Herawati as the Public Relations staff of the City Hospital Bhakti Asih Ciledug Tangerang, as well as two outpatients Bhakti Asih Ciledug Hospital Tangerang City (Andi Fauzan and Lisnawati) as informants. This research was conducted by in-depth interview.

The results of this study discuss the strategy of the City of Bhakti Asih Ciledug Tangerang City in handling complaints, the role of Public Relations Hospital of the City of Bhakti Asih Ciledug Tangerang in improving the quality of services and businesses undertaken by the Bhakti Asih Ciledug Hospital in Tangerang City in improving the quality of services.

This study concludes that the Hospital of Bhakti Asih Ciledug Tangerang City runs several activities to improve service quality. The strategy used is to carry out communication technicians, among others, to take action and communicate, among others, work with external parties. The efforts made by the Public Relations Hospital of Bhakti Asih Ciledug in Tangerang City are to inform the information and services available in the hospital such as the availability of the Customer Service division that provides counseling about services in the hospital.

Keywords: The Role, Public Relations, Improving Service Quality