



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM MEMBANGUN  
CITRA LAYANAN RSUD KRAMAT JATI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1  
(S- 1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Diajukan oleh:

**Indrianisyah**

**44216120087**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2021**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
**LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indrianisyah  
NIM : 44216120087  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : *PERAN PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN CITRA LAYANAN RSUD KRAMAT JATI* adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 Agustus 2021  
Yang membuat pernyataan,



(Indrianisyah)

Mengetahui,

Pembimbing

( Dr. Nur Kholisoh, M.Si )

Ketua Bidang Studi

( Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Nama : Indrianisyah  
NIM : 44216120087  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM  
MEMBANGUN CITRALAYANAN RSUD  
KRAMAT JATI

Jakarta, 24 Agustus 2021

Mengetahui,  
Pembimbing



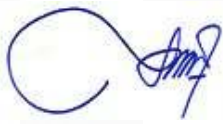
( Dr. Nur Kholisoh, M.Si )


UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR**

Nama : Indrianisyah  
NIM : 44216120087  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM MEMBANGUN  
CITRALAYANAN RSUD KRAMAT JATI

Jakarta, 24 Agustus 2021

Ketua Sidang : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom ( 

Penguji Ahli : Yuliawati, S.Sos, M.Ikom ( 

Pembimbing : Dr. Nur Kholisoh, M.Si ( 

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR**

Judul : PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM  
MEMBANGUN CITRALAYANAN RSUD KRAMAT  
JATI

Nama : Indrianisyah


NIM : 44216120087

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations


Jakarta, 24 Agustus 2021  
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations




( Suryaning Hayati, SE, MM,  
M.Ikom )

Pembimbing



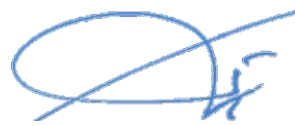
( Dr. Nur Kholisoh, M.Si )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



( Dr. Elly Yulawati, M.Si )

Ketua Program Studi Ilmu  
Komunikasi



( Dr. Farid Hamid, M.Si )



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang studi *Public Relations*  
Indrianisyah  
44216120087  
Peran Public Relation dalam Membangun Citra Layanan Rsud Kramat Jati  
Jumlah halaman  
Bibliografi :

### ABSTRAK

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan publik yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dituntut untuk menyediakan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengingat kebutuhan kesehatan penting bagi setiap manusia. Oleh karena itu sebagai institusi pelayanan, rumah sakit dituntut untuk mengelola kualitas pelayanannya secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai bidang pelayanan yang diberikan. Penelitian ini di lakukan pada Rumah Sakit RSUD Kramat Jati yang bertujuan untuk mengetahui peran *Public Relations* membangun citra dan pelayanan rumah sakit.

Kualitas layanan kesehatan dalam menilai manajemen kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Rsud Kramat Jati adalah mengacu pada teori Dozier & Broom pada peran dan kualitas pelayanan. pelayanan meliputi : peran *Public Relations*, sumber daya pemberi pelayanan dan sistem pelayanan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Dilakukan pula Uji keabsahan yang meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Dengan subjek penelitian Humas RSUD Kramat Jati beserta beberapa pasien berobat jalan yang sudah beberapa kali berobat di rumah sakit itu.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra kualitas pelayanan yang berkembang di RSUD Kramat Jati sangat bagus, karena di RSUD Kramat Jati lebih memprioritaskan kecepatan pelayanan pasien tanpa mempertanyakan keluarga atau jaminan terlebih dahulu dan memberikan service excellent. Selain itu, RSUD Kramat Jati mempunyai strategi dalam meningkatkan citra kualitas pelayanan kepada pasien yaitu memberikan kesan teridah kepada pasien, serta memberikan service excellent dengan memprioritaskan kecepatan dan kepuasan pelayanan. sehingga menghasilkan feedback berupa meningkatnya jumlah pasien di RSUD Kramat Jati,

**Kata Kunci : Peran Publik Relation, Kualitas Pelayanan, Citra, RSUD Kramat Jati**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi ini dengan judul “PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM MEMBANGUN CITRA LAYANAN RSUD KRAMAT JATI ”. Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan *Public Relations*. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Nur Kholisoh, M.Si, selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, mengarahkan, dan memberikan pencerahan dikala peneliti merasa kesulitan selama proses menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua bidang studi dan dosen mata kuliah Tugas Akhir saya yang sudah memberikan petunjuk saat ingin memulai penelitian dan selalu mesupport di setiap mengerjakan penelitian ini.
3. Kedua Orangtua saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa yang tidak pernah putus.
4. Teman-teman UMB Menteng PR Angkatan 30, terima kasih atas support dan doanya dari semester 1 hingga sekarang.

Walaupun demikian, dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga proposal skripsi ini

dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi bidang ilmu komunikasi.

Jakarta,

2021

Penulis



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoretis .....	23
2.2.1 Komunikasi .....	23
2.2.2 <i>Public Relations</i> (Hubungan Masyarakat).....	25
2.2.3 <i>Public Relations Officer</i> (PRO) .....	29
2.2.4 Peran <i>Public Relations</i> .....	31
2.2.5 Strategi <i>Public Relations Officer</i> .....	32
2.2.6 Citra.....	37
2.2.7 Kualitas Pelayanan .....	40
2.2.8 Instagram.....	44
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	47
3.2 Metode Penelitian.....	48

3.3 Subjek Penelitian .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4.1 Data Primer .....	50
3.4.2 Data Sekunder .....	51
3.5 Teknik Analisis Data .....	51
3.6 Teknik Analisis Keabsahan data.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Publik Relations dalam mencari solusi dan mendengarkan harapan Pasien.....	58
4.2.2 Peran Publik Relations Membantu Pimpinan RS Dalam dan Mengambil Tindakan Dalam Mengambil Keputusan Mengatasi Masalah.....	63
4.2.3 Strategi Eksternal Public Ralations RSUD Kramatjati Jakarta	67
4.2.4 Peran Humas Untuk Membangun Citra di Mata Masyarakat	76
4.2.5 Aktivitas-Aktivitas Humas dalam menjalankan Fungsinya Untuk Membangun Citra RSUD Kramat Jati .....	79
4.2.6 Kualitas Pelayanan Menciptakan Sarana Untuk Memperoleh Umpan Balik dari Masyarakat .....	80
4.2.7 Instagram.....	84
4.3 Pembahasan .....	85
4.3.1 Publik Relations dalam mencari solusi dan mendengarkan harapan Pasien.....	85
4.3.2 Publik Relations Membantu Pimpinan RS Sebagai Penasihat dan Mengambil Tindakan Dalam Mengambil Keputusan Mengatasi Masalah.....	86
4.3.3 Peran kinerja terhadap public yang di lakukan Public Relations Rumah Sakit Umum Kramat Jati. ....	87
4.3.4 Strategi Eksternal Public Ralations RSUD Kramatjati Jakarta	88
4.3.5 Peranan Humas Untuk Membangun Citra di Mata Masyarakat .....	89

4.3.6	Aktivitas-Aktivitas Humas dalam menjalankan Fungsinya Untuk Membangun Citra RSUD Kramat Jati .....	91
4.3.7	Kualitas Pelayanan Menciptakan Sarana Untuk Memperoleh Umpan Balik Dari Masyarakat.....	91
4.3.8	Publik Relations Dalam Bidang Teknis .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>94</b>
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>98</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit yang Dikelola Pemerintah maupun Swasta di Jakarta Timur Kramat Jati Tahun 2020 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Foto Akun Instagram @rsud_kramatjati.....	5
--	---

