



**PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PASAR MINGGU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN**

SKRIPSI

ANNISA RAMADHANI

1310.411.092

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2017**



**PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PASAR MINGGU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar**

Sarjana Ilmu Komunikasi

ANNISA RAMADHANI

1310.411.092

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang di kutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar :

Nama : Annisa Ramadhani
NRP : 1310411092
Program studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

Bilamana di kemudian hari di temukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 31 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Annisa Ramadhani)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Ramadhani
NRP : 1310411092
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR MINGGU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hal Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 31 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Annisa Ramadhani)

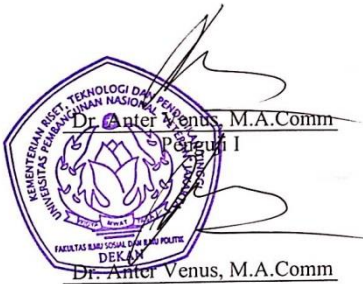
PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh :


Nama : Annisa Ramadhani
NRP : 1310411092
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Judul : Peranan Humas Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana, pada Progran Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


Drs. Aan Setiadarma, M.si
Ketua Penguji


Dr. Anter Venus, M.A.Comm
Penguji I
Dr. Anter Venus, M.A.Comm
Dekan


DR. Kusumajanti, S.sos, M.si
Penguji II


Damayanti, S.sos, M.si
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 17 Juli 2017

PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR MINGGU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Annisa Ramadhani

Abstrak

Dunia Humas telah memasuki era kompetisi, adanya persaingan usaha yang semakin ketat sebagai dampak dari globalisasi membuat peranan dari seorang praktisi Humas sangat dibutuhkan bagi instansi. Selain itu, terdapat faktor lain dimana pembentukan, pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting, karena kepercayaan masyarakat akan menjadi kunci keunggulan bersaing. Terlebih lagi bagi instansi yang baru beroperasi, tentunya rasa kepercayaan masyarakat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan Humas RSUD Pasar Minggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui kegiatan seminar kesehatan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi, teori humas, teori peranan humas, teori manajemen humas dan teori kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan Humas di RSUD Pasar Minggu telah terlaksana sesuai dengan prosedur instansi, yang dinilai dari cara mengkoordinir setiap kegiatan atau program yang ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga menggambarkan bahwa kegiatan atau program yang dijalankan cukup berhasil, hal ini terlihat dari dapat diterimanya setiap kegiatan atau program yang diselenggarakan kepada publik atau masyarakatnya.

Kata Kunci: Peranan, Humas dan Meningkatkan Kuliatas Pelayanan

THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL PASAR MINGGU IN INCREASING QUALITY OF SERVICE

Annisa Ramadhani

Abstract

The world of public relations has entered the era of competition, the existence of an increasingly tight business competition as the impact from globalization making the role of a public relations practitioner is needed for agencies. In addition, there are other factors which the establishment, maintenance and improvement of service quality to be very important, because public confidence will be a key competitive advantage. Especially for new establishments that operate, certainly a sense of trust society is urgently needed to improve the quality of service. The purpose of this research is to know the role of public relations in the RSUD Pasar Minggu in improving service quality through a health seminar. The theory used is a communication theory, theory, theory of public relations public relations role, the public relation management theory and the theory of service quality. The methods used in this research is qualitative, descriptive methods. While the techniques of data collection in this research is the interview. The results of this research show that the role of public relations in the RSUD Pasar Minggu has carried out in accordance with the procedures of agencies, which rated the way coordinating any activity or program which is shown to improve the quality of service. The results of the study also illustrates that the activity or program being run quite successfully, it can be seen from the admissibility of any activity or program organized to the public or the people.

Keywords: The role of public relations, and increase quality of service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena telah memberikan berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan mengangkat judul "PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR MINGGU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN". Kesuksesan dan kelancaran penulis ini tentu di topang oleh bantuan dari berbagai pihak, saya mengucapkan terimakasih kepada kepada Dr. Kusumajanti, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membantu dan membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini, Dr. Anter Venus, M.A.Comm, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP), kepada Ibu Damayanti, S.sos, M.si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Terima kasih atas motivasi dan dukungan yang amat besar dari orang tua Nasir Sagita (Ayah) dan Nuning Kurnia (Ibu), dan orang-orang yang tercinta, kakak (Laila Sita Rosmalia, Randy Akbariawan dan Nurul Gita Ramadhan), adik (Muhammad Rizky Izzata dan Shabira Bilqis Akbar), dan teman seperjuangan Ilmu Komunikasi 2013 terkhusus konsentrasi *Public Relations*.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan masih terdapat kesalahan atau kekurangan, karena penulis yakin semua manusia memiliki keterbatasan pengetahuan dan kemampuan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk mendapatkan perbaikan yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Juli 2017



Annisa Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	7
I.3. Tujuan Penelitian	7
I.4. Manfaat Penelitian	8
I.5. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	10
II.1. Landasan Teori	10
II.1.1 Humas.....	10
II.1.2 Tujuan Humas	11
II.1.3 Fungsi Manajemen Humas	12

II.1.4 Fungsi Humas.....	13
II.1.5 Tugas Humas.....	14
II.1.6 Kegiatan Internal dan Eksternal Humas.....	14
II.2. Definisi Konsep.....	15
II.2.1 Peranan Humas.....	15
II.2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
II.3. Kerangka Berfikir.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
III.1. Pendekatan Penelitian.....	21
III.2. Jenis Penelitian.....	21
III.3 Objek Penelitian.....	22
III.4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
III.5. Teknik Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	22
III.6. Teknik Analisis Data.....	23
III.7 Teknik Keabsahan Data.....	24
III.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	25
III.9 Fokus Penelitian.....	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	28
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	28
IV.1.1 Pofil Perusahaan.....	28
IV.1.2 Sejarah Umum RSUD Pasar Minggu.....	28
IV.1.3 Tugas Khusus Humas RSUD Pasar Minggu.....	29
IV.1.4 Visi, Misi, Falsafah dan Motto RSUD Pasar Minggu.....	30
IV.1.4.1 Visi.....	30

IV1.4.2 Misi.....	30
IV.4.3 Falsafah	31
IV.4.4 Motto	31
IV.1.5 Layanan RSUD Pasar Minggu.....	31
IV.1.5.1 Pelayanan Medis	31
IV.1.5.2 Penunjang Media.....	36
IV.1.6 Logo RSUD Pasar Minggu	38
IV.2. Hasil Penelitian	39
IV.3. Peranan Humas RSUD Pasar Minggu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	39
IV.4. Pembahasan Peneltian.....	54
IV.5 Model Alur Penelitian.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
V.1. Kesimpulan	58
V.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Kegiatan Penelitian.....	26
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 2. Ruangan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	31
Gambar 3. Ruang Kamar Kelas VIP	33
Gambar 4. Ruang Kamar Kelas 1	34
Gambar 5. Ruang Kamar Kelas 2	34
Gambar 6. Logo RSUD Pasar Minggu	38
Gambar 7. Kegiatan Seminar Kesehatan	46
Gambar 8. Kegiatan Sosialisasi Masalah Kesehatan	48
Gambar 9. Tampilan Halaman Website RSUD Pasar Minggu	51
Gambar 10. Tampilan Halaman Facebook RSUD Pasar Minggu.....	51
Gambar 11. Tampilan Halaman Twitter RSUD Pasar Minggu	52
Gambar 12. Model Alur Penelitian	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran Lembar Absensi A2.2
- Lampiran Lembar Persetujuan A.5
- Lampiran Surat Keterangan Riset
- Lampiran Surat Balasan Riset
- Lampiran Hasil Wawancara
- Lampiran Dokumentasi