



**PERANAN *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT UMUM
ZAHIRAH DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN
MASYARAKAT**

SKRIPSI

WULAN SEPTI RABBANI

1210411109

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

2016



**PERANAN *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT UMUM
ZAHIRAH DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN
MASYARAKAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

WULAN SEPTI RABBANI

1210411109

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

2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

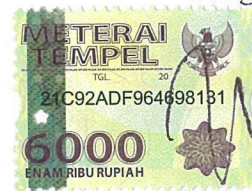
Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Wulan Septi Rabbani
NRP : 1210411109
Tanggal : 02 Maret 2016

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Maret 2016

Yang Menyatakan,



Wulan Septi Rabbani

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Wulan Septi Rabbani
NRP : 1210411109
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi - *Public Relations*

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

PERANAN *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT UMUM ZAHIRAH DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak 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 pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 02 Maret 2016

Yang menyatakan,



Wulan Septi Rabbani

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

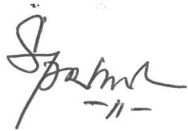
Nama : Wulan Septi Rabbani
NRP : 1210411109
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peranan *Public Relations* Rumah Sakit Umum
Zahirah dalam Membangun Kepercayaan
Masyarakat

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



Dr. Fredy B.L Tobing

Ketua Penguji



Drs. Supratman, M.Si

Penguji I



Dr. Fredy B.L Tobing

Dekan



Dra. Sofinas Z. Asaari, MPA

Penguji II



Dra. Siti Maryam, M.Si

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 02 Maret 2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
I.4 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	7
II.1 Dasar Teori	7
II.2 Definisi Konsep	14
II.3 Kerangka Berfikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
III.1 Metodologi Penelitian	23
III.2 Jenis Penelitian	23
III.3 Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	24
III.4 Teknik Pengumpulan Data	25
III.5 Teknik Analisis Data	26
III.6 Teknik Keabsahan Data	26
III.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	29
IV.2 Hasil Penelitian	39
IV.3 Peranan <i>Public Relations</i> Rumah Sakit Umum Zahirah dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat.....	40
IV.4 Pembahasan Penelitian	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
V.1 Kesimpulan	64
V.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka berfikir	22
Gambar 2	Logo RSUD Zahirah	33
Gambar 3	Struktur organisasi Rumah Sakit Umum Zahirah	34
Gambar 4	Struktur organisasi divisi marketing	39
Gambar 5	<i>Public relations</i> RSUD Zahirah saat mensosialisasikan dan mempresentasikan tentang RSUD Zahirah	45
Gambar 6	Contoh kegiatan pelatihan tentang ortopedi untuk masyarakat	46
Gambar 7	Pemeriksaan gula darah gratis untuk masyarakat	46
Gambar 8	Peserta yang memberikan pertanyaan dalam kegiatan Seminar Kesehatan	47
Gambar 9	Suasana pemeriksaan kesehatan gratis kegiatan Bakti Sosial RSUD Zahirah	50
Gambar 10	Contoh daftar hadir masyarakat yang mengikuti kegiatan Bakti Sosial	50
Gambar 11	Kuesioner untuk pasien atau pengunjung RSUD Zahirah	52
Gambar 12	Penampilan website RSUD Zahirah pada halaman depan	54
Gambar 13	Jumlah peningkatan pengunjung RSUD Zahirah pada kamar rawat inap	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tahapan Penelitian	28
Tabel 2	Tahap Perkembangan Rumah Sakit Umum Zahirah	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	Form Kegiatan Konsultasi Skripsi (A 2.2)
Lampiran 3	Form Tanda Persetujuan Ujian Skripsi (A.5)
Lampiran 4	Surat Permohonan Riset
Lampiran 5	Surat Keterangan Riset
Lampiran 6	Ijazah SMA
Lampiran 7	Kartu Hasil Studi (KHS)
Lampiran 8	<i>Print out</i> Pembayaran Mahasiswa
Lampiran 9	Sertifikat TOEFL
Lampiran 10	Sertifikat <i>Out Bound</i>
Lampiran 11	Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku Perpustakaan FISIP
Lampiran 12	Hasil Wawancara
Lampiran 13	Daftar Hadir Kegiatan Seminar Kesehatan
Lampiran 14	Contoh Kuesioner
Lampiran 15	Daftar Hadir Kegiatan Bakti Sosial