

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PERAWAT
(STUDI DESKRIPTIF DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) KOJA JAKARTA UTARA)**

SKRIPSI

**Oleh :
Fitria Ari Sona
201210415002**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

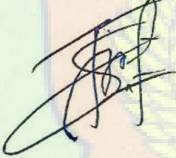
Judul Skripsi : Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perawat (Studi Deskriptif di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja Jakarta
Nama Mahasiswa : Fitria Ari Sona
Nomor Pokok Mahasiswa : 201210415002
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 01 Agustus 2019

Jakarta, 07 Agustus 2019

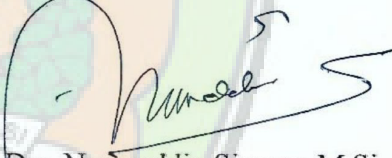
MENYETUJUL,

Pembimbing I

Pembimbing II


Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom

NID 041310015


Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si

NID 040503007

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perawat (Studi Deskriptif di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja Jakarta
Nama Mahasiswa : Fitria Ari Sona
Nomor Pokok Mahasiswa : 201210415002
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian skripsi : 01 Agustus 2019

Jakarta, 07 Agustus 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom
NID 0041509033

Penguji I : Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom
NID 041310015

Penguji II : Nita Komala Dewi, S.I.Kom., M.M
NID 0041509042

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom

NIP 1602244

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.kom

NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul : **Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perawat (Studi Deskriptif di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja Jakarta Utara)** ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan daam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 07 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Fitria Ari sona

201210415002

ABSTRAK

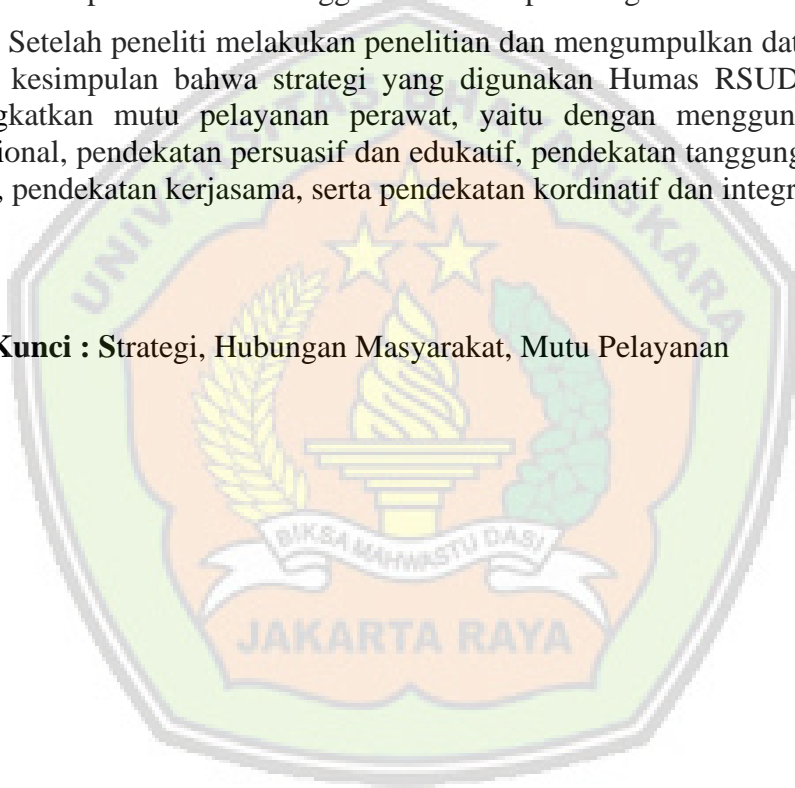
Fitria Ari Sona. 201210415002. Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perawat (Studi Deskriptif di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja Jakarta Utara)

Dalam Penelitian ini peneliti membahas mengenai Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja Jakarta Utara.

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Konsep yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini menggunakan konsep Strategi Humas Rosady Ruslan.

Setelah peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi yang digunakan Humas RSUD Koja dalam meningkatkan mutu pelayanan perawat, yaitu dengan menggunakan strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, pendekatan tanggung jawab sosial humas, pendekatan kerjasama, serta pendekatan kordinatif dan integratif.

Kata Kunci : Strategi, Hubungan Masyarakat, Mutu Pelayanan



ABSTRACT

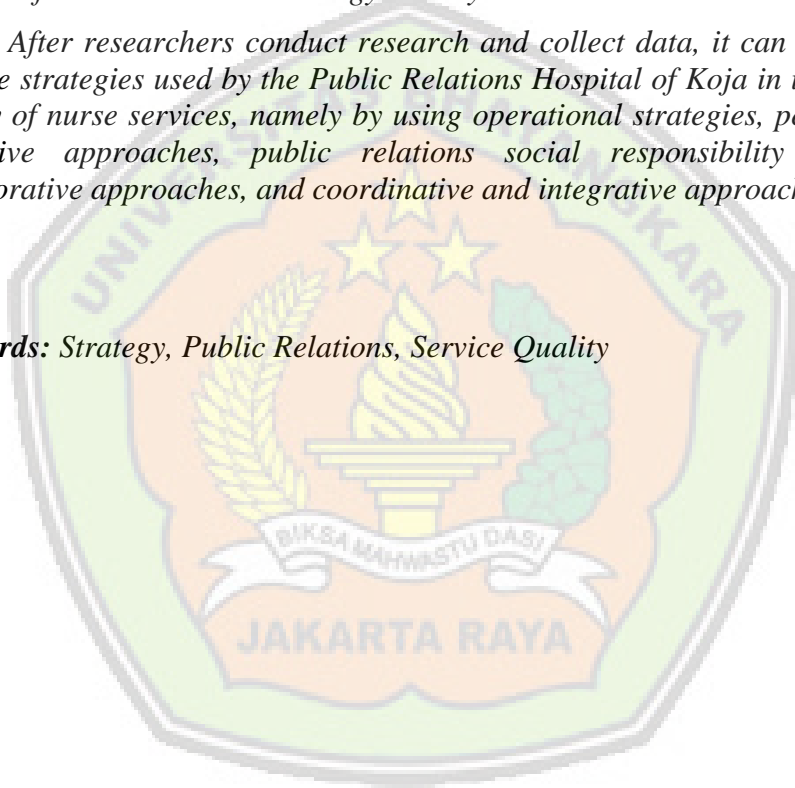
Fitria Ari Sona. 201210415002. *Public Relations Strategy in Improving the Quality of Nurse Services (Descriptive Study at the Regional General Hospital (RSUD) Koja North Jakarta)*

In this study, researchers discussed about Public Relations Strategies in Improving the Quality of Nurses Services in the North Jakarta Koja General Hospital.

This study uses a description method with a qualitative approach. To obtain data, researchers used three data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation. The concept used to analyze this research uses the concept of Public Relations Strategy Rosady Ruslan.

After researchers conduct research and collect data, it can be concluded that the strategies used by the Public Relations Hospital of Koja in improving the quality of nurse services, namely by using operational strategies, persuasive and educative approaches, public relations social responsibility approaches, collaborative approaches, and coordinative and integrative approaches.

Keywords: *Strategy, Public Relations, Service Quality*



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkah dan rahmat-Nya. Terimakasih kepada keluarga tercinta yang selalu mendoakan, memberikan nasihat dan semangat agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunan ini peneliti mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, peneliti mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada :

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing peneliti dalam menyusun skripsi.
5. Bapak Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing peneliti dalam menyusun skripsi .
6. Ibu Nita Komala Dewi, S.I.Kom., M.M selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi.
7. Sahabat serta teman – teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti sangat menerima kritik dan saran yang membangun.

Jakarta, 07 Agustus 2019
Peneliti,



Fitria Ari sona
201210415002

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan penelitian	5
1.5.1 Kegunaan Teoritis	5
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kerangka Konsep	10

2.2.1	Komunikasi.....	10
2.2.2	Hubungan Masyarakat (Humas)	11
2.2.3	Strategi Humas	15
2.2.4	Mutu Pelayanan	19
2.2.5	Perawat	23
2.3	Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Metode Penelitian	25
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2.1	Tempat Penelitian	25
3.2.2	Waktu Penelitian	26
3.3	Sumber Data.....	26
3.4	Key Informan dan Informan	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Teknik Analisis Data	39
3.7	Metode Keabsahan Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....		31
4.1	Gambaran Umum	31
4.1.1	Sejarah RSUD Koja	31
4.1.2	Visi, Misi, Motto, Penghargaan	31
4.1.3	Logo RSUD Koja	32
4.1.4	Struktur Organisasi RSUD Koja	33
4.1.5	Infrastruktur RSUD Koja	33
4.1.6	Pelayanan RSUD Koja	34

4.2	Profile Key Informan & Informan	46
	4.2.1 Profil Key Informan	47
	4.2.2 Profil Informan	47
4.3	Sajian Data	50
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	51
	4.4.1 Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perawat RSUD Koja Jakarta Utara	51
	4.4.2 Mutu Pelayanan Perawat	65
	BAB V KESIMPULAN & SARAN	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	68
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbandingan Hasil Penelitian	8
Tabel 4.2 : Data Key Informan	46
Tabel 4.3 : Data Informan	46



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 : Logo RSUD Koja	32
Gambar 4.2 : Foto peneliti dengan informan 1	47
Gambar 4.3 : Foto peneliti dengan informan 2	48
Gambar 4.4 : Foto peneliti dengan informan 3	48
Gambar 4.5 : Foto peneliti dengan informan 4	49
Gambar 4.6 : Foto peneliti dengan informan 5	49
Gambar 4.7 : Kegiatan Seminar Perawat RSUD koja	54
Gambar 4.8 : Kegiatan Apel Perawat RSUD koja	58
Gambar 4.9 : Kegiatan Lunch Meeting RSUD koja	62
Gambar 4.10 : Kegiatan Penyuluhan RSUD koja	64
Gambar 4.11 : Tim Medis RSUD Koja Bantuan Donggala & Palu	64
Gambar 4.12 : Tim Medis RSUD Koja dalam Asian Games	65



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 : Kerangka Pemikiran	24
Bagan 4.1 : Struktur Organisasi RSUD Koja	33



DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 1.1 : Rata-Rata IKM Survey Kepuasan Pelanggan Th 2017 4



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Perbaikan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat – Surat Penelitian
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Transkrip Observasi dan Wawancara
- Lampiran 5 : Reduksi Hasil Wawancara
- Lampiran 6 : Foto – Foto Penelitian
- Lampiran 7 : Curriculum Vitae Peneliti

