

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* RUMAH SAKIT SAKINA IDAMAN  
SLEMAN DALAM PROSES PERUBAHAN RUMAH SAKIT IBU DAN  
ANAK MENJADI RUMAH SAKIT UMUM**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**HERNITA SYIFA DAMAYANTI**

**20140530181**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Nama : Hernita Syifa Damayanti  
Nomor Mahasiswa : 20140530181  
Konsentrasi : Public Relations  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan Judul “STRATEGI CUSTOMER RELATIONS RUMAH SAKIT SAKINA IDAMAN SLEMAN DALAM PROSES PERUBAHAN RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK MENJADI RUMAH SAKIT UMUM” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta, April 2018

Hernita Syifa Damayanti

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Dengan penuh rasa syukur dan bangga, skripsi ini saya persembahkan untuk:**

**Allah SWT.** Tuhan segala umat yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang selalu mempermudah jalanku dalam segala hal termasuk dalam proses skripsi ini.

**Nabi Muhammad SAW.** Utusan Allah SWT yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menjadi zaman yang lebih terang.

**Papa dan Mama Tersayang.** Yang telah membimbing, mengajari, mendidik, dan menjagaku, serta menyayangiku dengan penuh sabar dan tulus. Terima kasih untuk segala kasih sayang, sudah banyak berkorban untuk hidupku, dan segala doanya selama ini untukku. Terima kasih atas dukungannya selama ini dan segala semangat yang diberikan dari awal hingga menyelesaikan tugas sebagai mahasiswa. Semoga skripsi ini menjadi titik mula untuk saya agar dapat memberikan sedikit kebanggan. Sayang banget sama mama dan papa.

**Kakaku dan Kakak Iparku.** Terima kasih atas segala dukungan dan selalu memberikan motivasi dalam mengerjakan skripsi serta membantuku ketika ada kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang mas dan mbak berikan dibalas oleh Allah SWT. Sayang banget sama mas dan mbak.

**Keponakanku.** Terima kasih adik-adik yang sudah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini dan menjadi penghibur dikala penat. Sayang banget sama kalian lucu-lucu gemesin.

**Keluarga besar dan teman-teman yang turut hadir memberi dukungan dalam perjalanan hidupku, serta ALMAMATERKU.**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tidak lupa ucapan terima kasih saya kepada:

- Terima kasih untuk sahabat Grup Pak Taufiq Squad: Silvia, Rizka, Vidya, Diva, Septy, Salma, Ayak, Uma, Putri, Gigih, Imam, dan Rahmad. Teman seperjuangan ngerjain skripsi ngerasain jatuh-bangun dalam proses revisi untuk mendapat gelar sarjana, terima kasih untuk saling support-nya dan saling motivasi dalam mengerjakan skripsi ini. Sukses selalu buat kita!
- Silvia Kartika Sari. Terima kasih untuk selalu support dan jadi teman produktif selama kuliah. Terima kasih udah banyak membantu selama proses menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi teman dikala senang, sedih, pusing, panik, dan semua perasaan lainnya. Semoga ke depan tetap jadi sahabat yang saling support dan produktif, terkonyol pokoknya hahahaha.
- Anggarani Dwi Astuti, Yang selalu memberikan aku semangat setiap hari dan selalu dengerin keluh-kesahku selama ini, terima kasih ya kamu ga pernah lelah untuk ngasih aku semangat dan ga pernah marah kalo aku suka ngeluh.
- Mas Catur Raharjo Widoyono, terima kasih udah selalu memberi motivasi dan dukungan untuk rajin kuliah serta cepat menyelesaikan skripsi dengan berbagai macam cara untuk bikin aku semangat agar cepat lulus. Terima kasih udah banyak membantu dan menemani dalam proses menyelesaikan skripsi dan ga pernah bosan dengerin keluh-kesahku selama ini.
- Terima kasih untuk Kak Gemuh yang selalu siap sedia membantu aku selama proses pengerjaan skripsi dan selalu kasih semangat, padahal lagi sama-sama berjuang demi kelulusan kuliah.
- Untuk Uma, dan Salma. Terima kasih udah banyak bantu aku yang panik menuju pendadaran padahal kita sama-sama mau pendadaran tapi kayaknya aku yang paling panik hahahaha terima kasih udah saling motivasi. Sukses buat kalian!
- Untuk Vidya dan Septy. Teman deg-degan selama hampir aja gagal wisuda bulan Juli karena mepet banget tanggal pendaftaran pendadaran tapi belum dapet tanda “acc” hahahaha tapi alhamdulillah bisa dapet tanda acc dan bisa

daftar pendadaran. Terima kasih sudah saling support dan saling memotivasi. Sukses ya guys! Semoga ke depannya selalu jadi orang yang beruntung.

- Terima kasih buat Ika dan Intan dari Grup Pak Taufiq Squad yang udah lulus dan udah pendadaran. Terima kasih udah selalu kasih semangat dan motivasi, sabar banget nanggapi chatku yang selalu tanya tentang pendadaran.
- Terima kasih untuk Enakin Aja: Sugeng, Iqbal, Silvia, Mita, dan Trina. Tanpa kalian kuliahku ga berwarna hahaha terima kasih untuk semua kenangan selama masa perkuliahan ini ya guys! Sayang banget sama kalian.
- Seluruh teman-teman dan sahabat di Jurusan Komunikasi dan Public Relations angkatan 2014, kalian luar biasa, saling support dan saling menginspirasi, semoga yang lain cepat kelar skripsinya dan lekas lulus. See you on top!
- Terima kasih untuk sahabat seperjuangan teman-teman kelas E yang udah bersama-sama selama perkuliahan dari semester 1 sampai semester 4, terima kasih untuk cerita indah bersama kalian. Sukses buat kita semua ya guys!
- Teman-teman KKN 217: Deby, Ipin, Bayu, Ge, Farah, Nana, Elsa, Mela, Meita, dan Sintya. Terima kasih untuk suka dan dukanya selama menjadi kelompok KKN, segala cerita ditempat KKN, dan udah saling memberi support. Terima kasih juga udah ditampung haha maklum anak baru pindahan kelompok KKN, seneng bisa setiap hari sama kalian dalam sebulan, banyak kenangan banget.
- Terima kasih untuk Step Squad: Mas Bima, Mas Syahfad, Mas Kujang, Mbak Dita, Mbak Shista, Mas River, Mbak Hana, Mas Prio, Nesya, Mas Rendi, Mas Ainun, Mas Yazil, dan Hamam hahaha pokoknya terima kasih banyak udah menghiburku dikala penat skripsi. Yang belum kelar skripsi, ayo-ayo buruan lulus!
- Untuk Mbak Siti, Pak Jono, Pak Mur. Terima kasih sudah sabar dan hebat dalam membantu dan melayani segala urusan mahasiswa di Jurusan Komunikasi UMY.
- Terima kasih kepada semua dosen Ilmu Komunikasi UMY yang sudah memberi ilmu diperkuliahan dengan baik, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat bagi semuanya.

- Terima kasih kepada dosen pembimbing skripsiku, Pak Taufiqur Rahman, S.IP., M.A., Ph.D. yang sudah sabar dan tulus dalam membimbing dan mengarahkan, tanpa beliau skripsi saya tidak akan sampai seperti sekarang.
- Terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman khususnya Pak dr. Nur Muhammad Artha, M.Kes., Sp.A. selaku Direktur Rumah Sakit dan Pak Supartono Aji Handoyo, MBA. selaku Public Relations Rumah Sakit yang sudah mau menerima saya untuk penelitian di sana dan sudah membantu dalam proses penggalan data melalui wawancara.
- Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih banyak.

## MOTTO

*Kunci kesuksesan itu adalah sabar dan berusaha.  
Belajar dari kegagalan untuk menemukan dan belajar  
membangun kesempatan untuk meraih keberhasilan*

*-Endang Satuni-*

*Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas  
banyak kesabaran (yang kau jalani) yang akan  
membuatmu terpana hingga kamu lupa pedihnya  
rasa sakit*

*-Imam Ali Bin Abi Thalib AS-*

*Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai  
saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil  
bangkit kembali*

*-Nelson Mandela-*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan judul “Strategi Customer Relations Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam Proses Perubahan Rumah Sakit Ibu dan Anak menjadi Rumah Sakit Umum” guna melengkapi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2018.

Pencapaian terbesar ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT beserta Rasul-Nya Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Segenap pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman yang telah bersedia mengizinkan saya untuk penelitian dan memberikan segala bentuk informasi yang saya butuhkan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Taufiqur Rahman, S.IP., M.A., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas bimbingan, nasehat, arahan, saran, serta perbaikan yang berguna bagi penulis dan kesabaran Bapak dalam membimbing selama proses penulisan skripsi saya ini.
6. Dosen Penguji Ibu Dr. Yeni Rosilawati, S.IP., M.M. Terima kasih telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Penguji Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si. Terima kasih telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi dan staf Ilmu Komunikasi, Pak Jono, Pak Mur, dan Mbak Siti. Terima kasih telah menjadi pusat informasi



dan pusat bantuan kemahasiswaan serta semua doa juga dukungannya selama proses penulisan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu kritik dan saran akan sangat penulis harapkan. Semoga persembahan ini dapat selalu bermanfaat.

Yogyakarta, April 2018

Penulis

Hernita Syifa Damayanti

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Persembahan .....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Motto .....</b>	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Grafik .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>xv</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I           PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Kajian Pustaka .....	13
F. Penelitian Terdahulu .....	38
G. Metode Penelitian .....	40
H. Sistematika Penulisan .....	51

### **BAB II           GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	52
B. Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	53
C. Nilai-Nilai Dasar Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	54
D. Budaya Kerja Rumah Sakit Sakina	

	Idaman Sleman .....	56
E.	Gambar, Logo, dan Lokasi Rumah Sakit Sakina	
	Idaman Sleman .....	56
F.	Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Sakina	
	Idaman Sleman .....	58
G.	Struktur Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	60
<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
	A. Sajian Data .....	66
	B. Analisis Data .....	110
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	121
	B. Saran .....	124
	<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>126</b>
	<b>Lampiran .....</b>	<b>129</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Sisi Dalam Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	56
<b>Gambar 2.2</b>	Sisi Depan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	57
<b>Gambar 2.3</b>	Logo Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	57
<b>Gambar 2.4</b>	Lokasi Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	57
<b>Gambar 2.5</b>	Struktur Organisasi Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	60
<b>Gambar 3.1</b>	Company Profile Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	77
<b>Gambar 3.2</b>	Website Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	78
<b>Gambar 3.3</b>	Pendaftaran Online Website Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	79
<b>Gambar 3.4</b>	Dokumentasi Senam Bersama .....	80
<b>Gambar 3.5</b>	Dokumentasi Penyuluhan Setelah Senam Bersama .....	81
<b>Gambar 3.6</b>	Dokumentasi Kumpulan Warga dalam Kegiatan Pemeriksaan Kesehatan .....	82
<b>Gambar 3.7</b>	Dokumentasi Pemeriksaan Kesehatan .....	84
<b>Gambar 3.8</b>	Media Sosial Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	89
<b>Gambar 3.9</b>	Dokumentasi Pelatihan Karyawan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	90
<b>Gambar 3.10</b>	Dokumentasi <i>Front Office</i> Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	92
<b>Gambar 3.11</b>	Dokumentasi Pengambilan Nomor Antrian Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	93
<b>Gambar 3.12</b>	Dokumentasi Pelayanan <i>Front Office</i> Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	94

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1.1</b>	Diagram Kunjungan Pasien Rawat Jalan .....	4
<b>Grafik 1.2</b>	Diagram Kunjungan Pasien Rawat Inap .....	5
<b>Grafik 3.1</b>	Hasil Kuesioner Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	73
<b>Grafik 3.2</b>	Hasil Kuesioner Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	74
<b>Grafik 3.3</b>	Data Demografi Pelanggan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	83
<b>Grafik 3.4</b>	Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	105
<b>Grafik 3.5</b>	Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman .....	106