

## ABSTRAKSI

**Judul** : Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Kegiatan Customer Relations RS. Roemani Semarang  
**Nama** : Afita Meity Fitriyanti  
**NIM** : D0C006008  
**Jurusan** : D III Ilmu Komunikasi

---

RS. Roemani sebagai salah satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan sangat membutuhkan opini publik sebagai sarana untuk memonitor kinerja karyawan. Munculnya pemberitaan negatif akhir-akhir ini tentu dapat berdampak buruk bagi persepsi pasien atas citra RS. Roemani Semarang. Bagi suatu instansi pelayanan jasa, persepsi pasien menjadi satu hal yang sangat penting karena pembentukan persepsi berhubungan dengan eksistensi instansi tersebut. Kegiatan komunikasi yang dapat dilakukan untuk membentuk persepsi positif bagi pasien adalah melalui kegiatan *customer relations*. Kegiatan tersebut dapat menciptakan kedekatan dengan pelanggan. Untuk itu sangat diperlukan kejujuran, komitmen, komunikasi, dan saling pengertian (Rangkuti, 2006:6). Melihat kenyataan itu maka diadakanlah penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien rawat inap terhadap kegiatan customer relations RS. Roemani Semarang.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif tanpa adanya pengujian hipotesis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan sarana kuesioner kepada 30 responden. Pengambilan sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*, dengan cara *accidental sampling*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, persepsi para pasien rawat inap terhadap kegiatan customer relations yang ada di RS. Roemani Semarang adalah cukup baik, karena dari keseluruhan responden yang diteliti sebanyak 46,67% memberikan penilaian cukup baik, sebesar 20% responden menilai baik dan kurang baik, serta sebanyak 3,33% responden menilai sangat baik. Namun masih terdapat 10% responden yang menilai kegiatan *customer relations* yang ada di RS. Roemani buruk.

Persepsi para pasien rawat inap dapat dikatakan cukup baik karena mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit yang dapat dimasukkan dalam dimensi keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) RS. Roemani Semarang.

Dalam 5 dimensi yang tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar para pasien rawat inap merasa puas akan kegiatan *customer relations* yang ada di RS. Roemani Semarang. Hal tersebut dapat menimbulkan munculnya persepsi positif di hati para pasien dan *customer* sehingga pihak rumah sakit wajib untuk mempertahankan serta meningkatkan pelayanan dan kualitas karyawannya.

Disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Semarang, Maret 2010  
Dosen Pembimbing,

**Triyono Lukmantoro, S.sos, M.Si**  
NIP. 19701211.199802.1.001