

**PERAN *WORD OF MOUTH* DALAM PEMBENTUKAN  
PERSEPSI JASA PELAYANAN KESEHATAN  
(Studi Deskriptif Kualitatif Kasus RSUP DR. Sardjito Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Disusun oleh :

**TRISNA PRADITA PUTRA**

**05 09 02828 / KOM**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2010**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN *WORD OF MOUTH* DALAM PEMBENTUKAN  
PERSEPSI JASA PELAYANAN KESEHATAN  
(Studi Deskriptif Kualitatif Kasus RSUP DR. Sardjito Yogyakarta)**

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (satu)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

Trisna Pradita Putra

05 09 02828

Disetujui oleh :



Prof. Andre A. Hardjana, Ph.D

Dosen Pembimbing

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PERAN WORD OF MOUTH DALAM PEMBENTUKAN  
PERSEPSI PELAYANAN JASA KESEHATAN  
(Studi Deskriptif Kualitatif Kasus RSUP DR .Sardjito  
Yogyakarta)

Penyusun : Trisna Pradita Putra

NIM : 05 09 02828

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian Skripsi yang diselenggarakan  
pada:

Hari / Tanggal : Selasa / 28 September 2010

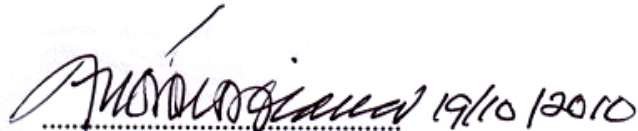
Pukul : 09.00 Wib.

Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIP UAJY

### Tim Penguji

Prof. Andre A.Hardjana, Ph.D

Penguji Utama

  
..... 19/10/2010

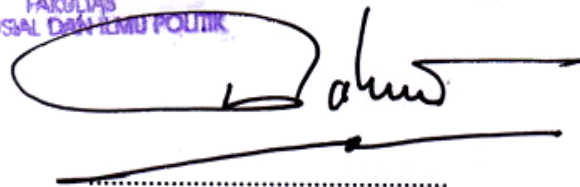
Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji I

  
.....  
FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Drs. Setio Budi HH., M.Si.

Penguji II

  
.....

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN



Nyanyian ziarah Salomo:

Jikalau bukan TUHAN yang membangun rumah, sia-sialah usaha orang yang  
membangunnya; jikalau bukan TUHAN yang mengawal kota,  
sia-sialah pengawal berjaga-jaga.

( mazmur 127:1)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Trisna Pradita Putra

NIM : 05 09 02828

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PERAN WORD OF MOUTH DALAM PEMBENTUKAN  
PERSEPSI PELAYANAN JASA KESEHATAN  
(Studi Deskriptif Kualitatif Kasus RSUP DR .Sardjito  
Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, bukan pencurian karya milik orang lain, bukan hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara otentik dan orisinal.

Pernyataan ini sungguh saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik dalam institusi ini.

Yogyakarta, 28 September 2010

Yang menyatakan



Trisna Pradita Putra

## KATA PENGANTAR

Sebuah kata yang pantas terucap setelah semua yang telah terjadi hanyalah “Terimakasih Tuhan”, Sebab dengan pertolonganNya yang luarbiasa laporan skripsi ini dapat selesai tepat sesuai waktu Nya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis benar benar belajar banyak hal. Antara lain memberi kesadaran baru kepada penulis bahwa *Media Relations* yang selama ini selalu terbayang sebagai hal utama yang harus dilakukan oleh seorang petugas Humas, ternyata hanya akan sia-sia jika masyarakat memiliki pengalaman yang berbeda dengan yang dicitrakan di media. Sebaik apapun seorang praktisi humas, jika ditempatkan dalam perusahaan yang buruk dan tidak mau memperbaiki keburukannya tersebut, maka segala usaha untuk membangun citra positif di perusahaan tersebut adalah sebuah usaha “*menjaring angin*”

Semangat, bahagia, antusias, buntu ide, minder, gejala putus asa dan kesedihan adalah segala macam perasaan yang dialami penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Tapi tiap langkahku ku tahu tuhan pimpin, dan Ia selalu menyediakan pertolongan tepat pada waktunya. Terimakasih untuk semua pihak yang dipakainya untuk memberikan pertolongan tersebut:

1. Kedua orang tuaku dan kedua kakak tercinta. Terimakasih untuk dukungan dan pengertian yang selama ini telah diberikan.
2. Prof. Andre, selaku dosen pembimbing yang selama ini telah membimbing dengan penuh kesabaran dan fleksibilitas yang tinggi. Terima kasih karena bersedia memahami segala keterbatasan penulis. Tim dosen penguji Yth Dr. MC Ninik Sri

Rejeki, M.Si dan Drs. Setio Budi HH., M.Si. yang telah berkenan memberikan masukan yang membangun.

3. Segenap direksi RS DR Sardjito pada umumnya dan Drs. Trisno Heru Nugroho M.Kes khususnya, yang telah memberi kesempatan dan informasi yang sangat membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Mas Didit, mbak Reni Tri Wardhani, Cue, mbak Dhanik, Femmy, yang baik secara sadar maupun tidak sadar telah memberikan inspirasi, motifasi dan jadi konsultan yang baik. Kelima informan yang selama ini akomodatif dan sabar menjawab setiap pertanyaan penulis. (Ari Kuswo, Ibu Tyas, Ibu Susi, Monica, dan Ibu Endang)
5. Teman teman dan kakak pembimbing KTB Getsemani, terimakasih untuk kebersamaan yang membawa pertumbuhan selama ini. Mas Didik, Mas Johan, Mas Ardhi, Andre, Feri, Verdi, Mas Hendri, terimakasih telah menjadi sahabat, pendoa, pendengar, serta motivator yang super. Adik-adik KTB ku : Indra, Angga, Aryono, Nixon, Hendrik, Opa, Irmanto, Arlendo, Tyan, Arifan, dan Adri. Sampai kapanpun kalian akan tetap menjadi saudara yang terus bertumbuh dalam iman. Teman teman perkantas DIY: Adit, Riris, Ida Ayu Triastuti, Ayu, Dian, Elisabet, Geo (sesuai urutan lulus paling akhir). Bekti, Titis, Heni, kak Fona, Dhani, shinta' 08 semua TPS angkatan 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 dan angkatan 2010 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Serta Ex PR.Com yang sekarang tergabung dalam "Densus 25" trimakasih untuk dukunganya.
6. Teman-teman Komunikasi Atma Jaya angkatan 2005. Baik yang sudah lulus ( memberi motivasi biar cepet lulus), dan teman teman yang masih berjuang untuk lulus (memberi ketenangan dan kepercayaan diri pada penulis untuk segera lulus).

Teman teman di radio sasando FM: mbak Olivia, mbak tata, mbak Irien, mbak Riana, mbak stevany, mas Adri, bang Zulpakar, mas Niko, pak Yopi, pak Poniran, Bapak dan Ibu Bos, Yoel, mak Jiah, moza.

Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebut satu per satu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir. Terima kasih.

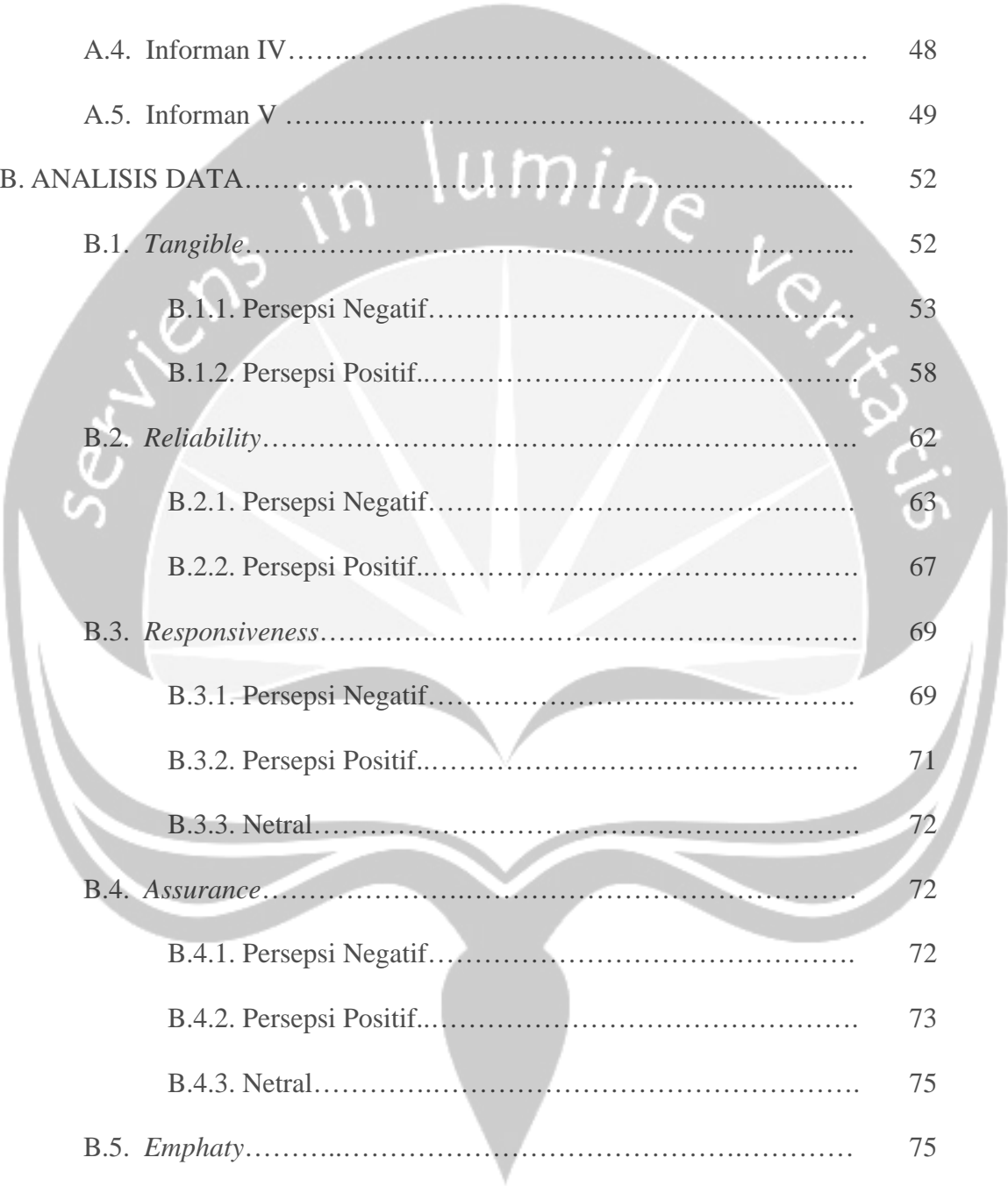


## **DAFTAR ISI**



<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
E. KERANGKA TEORI.....	8
E.1. Public Realties.....	8
E.2. Persepsi dalam membentuk citra.....	11
E.3. <i>Word Of Mouth</i> .....	13
E.4. Kelompok Referensi.....	15
E.5. Jasa Pelayanan Kesehatan.....	17
F. KERANGKA KONSEP.....	19
G. METODOLOGI.....	20
G.1. Metode Penelitian.....	20

G.2. Sifat Penelitian.....	21
G.3. Jenis Penelitian.....	24
G.4. Karakteristik Informan (subyek Penelitian).....	22
G.5. Metode Pengumpulan Data .....	23
G.5.1. Data Primer.....	23
G.6. Teknik Analisis Data.....	29
G.7. Objek penelitian.....	30
<b>BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	<b>31</b>
A. Visi dan Misi RSUP DR.Sardjito.....	31
B. Sejarah RS DR.Sardjito .....	32
B.1. RS DR. Sardjito Sebagai RS Swadana dan PNBP.....	34
B.2. RS DR. Sardjito Sebagai RS Perjan.....	34
B.3. RS DR. Sardjito Sebagai Badan Layanan Umum (BLU).....	35
C. Gambaran Umum RS DR.Sardjito.....	35
C.1. Jumlah Sumber Daya Manusia.....	36
C.2. Jumlah Tempat Tidur.....	36
C.3. Layanan.....	37
C.4. Fasilitas lain.....	38
C.5. Prestasi.....	39
<b>BAB III. HASIL TEMUAN DAN ANALISIS DATA</b>	<b>41</b>
A. TEMUAN DATA.....	42



A.1. Informan I.....	42
A.2. Informan II.....	45
A.3. Informan III.....	46
A.4. Informan IV.....	48
A.5. Informan V.....	49
B. ANALISIS DATA.....	52
B.1. <i>Tangible</i> .....	52
B.1.1. Persepsi Negatif.....	53
B.1.2. Persepsi Positif.....	58
B.2. <i>Reliability</i> .....	62
B.2.1. Persepsi Negatif.....	63
B.2.2. Persepsi Positif.....	67
B.3. <i>Responsiveness</i> .....	69
B.3.1. Persepsi Negatif.....	69
B.3.2. Persepsi Positif.....	71
B.3.3. Netral.....	72
B.4. <i>Assurance</i> .....	72
B.4.1. Persepsi Negatif.....	72
B.4.2. Persepsi Positif.....	73
B.4.3. Netral.....	75
B.5. <i>Emphaty</i> .....	75
B.3.1. Persepsi Negatif.....	76
B.3.2. Persepsi Positif.....	77

C. INTERPRETASI.....	77
C.1. Informan I.....	77
C.1.1. Persepsi yang diperkuat oleh WOM.....	78
C.1.2. Persepsi yang terbentuk tanpa peran WOM.....	80
C.2. Informan II .....	80
C.2.1. Persepsi yang dibentuk oleh WOM.....	80
C.3. Informan III.....	81
C.3.1. Persepsi yang dibentuk oleh WOM.....	81
C.3.2. Persepsi yang terbentuk tanpa peran WOM.....	82
C.3. Informan IV.....	83
C.3.1. Persepsi yang dibentuk oleh WOM.....	83
C.3. Informan V.....	84
C.3.1. Persepsi yang diperkuat oleh WOM.....	84
C.3.2. Persepsi yang terbentuk tanpa peran WOM.....	85
<b>BAB IV. PENUTUP</b> .....	<b>88</b>
A. KESIMPULAN.....	87
A.1. Konteks Peran WOM.....	88
A.1.1. Berperan Dominan.....	88
A.1.2. Sebagai Penguat.....	89
A.1.3. Tidak Berperan.....	89
B. KETERBATASAN DAN KELEMAHAN PENELITIAN.....	90
C.SARAN.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92

LAMPIRAN



**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Interview Guide

2. Interview Guide Humas Sardjito
3. Hasil Wawancara informan 1
4. Hasil Wawancara informan 2
5. Hasil Wawancara informan 3
6. Hasil Wawancara informan 4
7. Hasil Wawancara informan 5
8. *Member check* informan 1
9. *Member check* informan 2
10. *Member check* informan 3
11. *Member check* informan 4
12. *Member check* informan 5



## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana peran *Word Of Mouth* (WOM) dalam membentuk persepsi jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah sebuah produk yang memiliki Resiko pembelian (*Perceived risk*) tinggi. Karena itu setiap orang akan penuh pertimbangan dalam memilih penyedia jasa pelayanan kesehatan. RS DR.Sardjito Yogyakarta adalah salah satu penyedia Jasa Pelayanan kesehatan tertua dan terbesar di Yogyakarta. Untuk dapat bersaing dengan Rumah sakit lain, tentunya Sardjito berusaha membangun Citra yang baik tentang pelayanan kesehatan yang diberikannya kepada masyarakat. Untuk dapat membangun citra positif, hal penting yang harus diperhatikan adalah persepsi masyarakat tentang RS DR. Sardjito

Setelah semua usaha membangun citra melalui media dilakukan, ternyata masih ada publik yang mempersepsi buruk pelayanan kesehatan di Sardjito. Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang cukup berpengaruh dalam pembentukan persepsi. Faktor lain yang diduga berperan membentuk persepsi pelayanan kesehatan di RS DR. Sardjito adalah *Word Of Mouth*. Dengan melakukan penelitian peran WOM dalam membentuk persepsi, diharapkan petugas humas dapat melihat WOM sebagai strategi membangun citra.

Riset ini melaporkan hasil diskripsi peran WOM dalam membentuk persepsi pelayanan kesehatan dan dalam konteks seperti apa peran tersebut dapat terlaksana. Persepsi pelayanan kesehatan RS DR Sardjito dipetakan dengan melakukan wawancara mendalam kepada lima orang informan, kemudian diidentifikasi peran WOM dalam membentuk citra tersebut.

Meski tergolong sebagai bentuk komunikasi yang sudah kuno, namun secara umum dapat disimpulkan WOM memiliki peran yang kuat dalam membentuk persepsi pelayanan kesehatan. Kredibilitas pesan WOM menempati urutan kedua terkuat setelah pengalaman empirik. Dalam penelitian ini terungkap tiga jenis peran *Word Of Mouth* dalam membentuk citra jasa pelayanan kesehatan RS Dr.Sardjito Yogyakarta. Antara lain : Berperan dominan, Berperan sebagai penguat persepsi yang sudah ada dan yang ketiga adalah Tidak berperan samasekali. Terdapat beberapa hal yang menjadi faktor kuat lemah peran WOM dalam diri seseorang. Diantaranya: pengalaman empirik, akses informasi komunikasi, dan Kredibilitas penyampai pesan.

**KEY WORDS:** *Word Of Mouth* , persepsi, pelayanan kesehatan