

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Maha Suci Allah SWT yang senantiasa mencurahkan Rahmat-Nya kepada orang-orang yang senantiasa berada di Jalan-Nya. Shalawat serta salam senantiasa dipanjatkan pada junjungan Nabi Muhammad SAW. Semoga Allah senantiasa mencurahkan Rahmat-Nya kepada beliau, keluarga, para sahabat sampai kita semua hingga akhir zaman nanti.

Tiada kata yang paling indah peneliti ucapkan melainkan puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, peneliti diberikan kekuatan, nikmat, karunia yang tiada hentinya, sehingga peneliti dapat mengerjakan skripsi yang berjudul: **“STRATEGI KOMUNIKASI BAGIAN PELAYANAN DAN PENGADUAN RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK (RSKIA) KOTA BANDUNG (Studi Deskriptif mengenai Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit)”**. Penelitian ini disusun untuk menempuh Ujian Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang membantu peneliti dalam pelaksanaan dan pengerjaannya. Untuk itu, dalam kesempatan ini, peneliti

ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada **Ibunda tercinta Linda Yuliani dan Ayahanda tercinta H. Firmansyah, SE.** yang selalu memberikan doa, bantuan, dukungan materi dan moril serta kasih sayang yang tiada ternilai yang telah diberikan kepada peneliti, serta untuk Kakak Peneliti, **Indra Andriansyah dan Chandra Maulana**, serta Adik peneliti **Rafi Rizqi Firmansyah dan Alghifary Ramadhan Firmansyah** yang membuat peneliti bersemangat untuk mengerjakan skripsi ini.

Selain itu, skripsi ini selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan yang baik ini, dengan segala hormat dan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Yth. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., M.A.,** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan surat pengesahan penelitian ke lapangan.
2. **Yth. Dr. Rismawaty, S.Sos., M.Si.,** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia Bandung yang telah memberikan segala hal baik pengarahan dan pandangan sebelum dan sesudah peneliti melakukan penelitian dan telah memberikan surat pengesahan penelitian ke lapangan.
3. **Yth. Olih Solihin, M.I.Kom.,** selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia Bandung yang memberikan arahan secara administratif kepada peneliti dalam menyusun laporan ini.
4. **Yth. Tine Agustin Wulandari, M.I.Kom.,** selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing peneliti yang telah senantiasa memberikan

pengarahan, bimbingan, nasehat dan motivasi serta bersedia untuk meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam perkuliahan dan penulisan skripsi sampai saat ini.

5. **Yth. Dr. Desayu Eka Surya, S.Sos. M.Si.**, selaku Ketua Sidang Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia Bandung. Terima kasih untuk motivasi dan dukungan atas ilmu, perhatian dan pengertian kepada peneliti.
6. **Yth. Dr. Melly Maulin P., S.Sos. M.Si.**, selaku Penguji Sidang Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia Bandung. Terima kasih untuk motivasi dan dukungan atas ilmu, perhatian dan pengertian kepada peneliti.
7. **Yth. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi**, yang telah memberikan ilmu, pelajaran, dan pengalaman kepada peneliti selama perkuliahan.
8. **Yth. Astri Ikawati A.Md.Kom**, selaku *Staff* Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah membantu semua keperluan peneliti sebelum dan sesudah penulis melakukan penelitian ini.
9. **Yth. Ratna Widiastuti, A.Md.**, selaku *Staff* Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia yang telah membantu semua keperluan peneliti sebelum dan sesudah penulis melakukan penelitian ini.

10. **Yth. dr. Taat Tagore Diah Rangkuti, M.KKK**, Selaku Direktur RSKIA Kota Bandung yang telah memberi izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di RSKIA Kota Bandung.
11. **Yth. Inna Apriani C., A.Md.Keb dan R.Munajat Nur Octavia, S.I.Kom**, Selaku Kepala Diklat dan *Public Relations Staff Officer* RSKIA Kota Bandung yang telah membantu peneliti dalam mengurus perizinan melakukan penelitian di RSKIA Kota Bandung.
12. **Yth. dr.Nuning Nurvita Rahayu, Muhamad Juli Iskandar, dan Anwar Junaedi**, selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik serta *Staff* Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung yang telah mendukung dan bersedia menjadi informan kunci dalam penelitian ini.
13. **Yth. Inaya Nadhisa dan Idah**, selaku pasien di RSKIA Kota Bandung yang telah bersedia menjadi informan pendukung dalam penelitian ini.
14. **Atami, Dila, Euis, Shella, Viandina, Nadhif, Ivan, Rizky, Nada, Tenny, Okky, Bangkit, Rangga, Jasmine dan Firman**, sebagai sahabat terdekat peneliti di Kersen Club, tempat untuk berkeluh kesah, berbagi dan selalu memberikan dukungan motivasi untuk peneliti selama proses penelitian.
15. **Tysha, Ririn, Ahya, Putri, Yenni, Aulya, Rakha, Yunia, Syifa, Wibie dan Irsyad** sebagai teman dekat peneliti yang berjuang bersama menyusun skripsi dan selalu memotivasi satu sama lain.
16. **Teman-teman Ilmu Komunikasi 2 dan Humas 4 serta keluarga besar Ilmu Komunikasi 2015**, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti sebelum dan selama penyusunan penelitian ini.

17. Semua pihak yang telah membantu sebelum dan selama pelaksanaan penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Dalam penelitian ini, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, umumnya bagi mahasiswa/i program studi Ilmu Komunikasi khususnya konsentrasi Hubungan Masyarakat.

Terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, Juli 2019

Peneliti

Reza Syahrial
NIM. 41815016