

**STRATEGI KLINIK UTAMA PMI BANYUMAS DALAM PENERAPAN
SERVICE EXCELLENCE PADA PETUGAS PENDAFTARAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN**

Skripsi



Disusun oleh

Hayuning Aprilla Dinda

22SB21A183

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**STRATEGI KLINIK UTAMA PMI BANYUMAS DALAM PENERAPAN
SERVICE EXCELLENCE PADA PETUGAS PENDAFTARAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Hayuning Aprilla Dinda

22SB21A183

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

**STRATEGI KLINIK UTAMA PMI BANYUMAS DALAM PENERAPAN
SERVICE EXCELLENCE PADA PETUGAS PENDAFTARAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hayuning Aprilla Dinda

22SB21A183

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 12 Januari 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Prita Suci Nurchandani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom.
NIDN. 0627078101

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 29 Januari 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIK. 2022.10.1.038

PENGESAHAN

Skripsi

**STRATEGI KLINIK UTAMA PMI BANYUMAS DALAM PENERAPAN
SERVICE EXCELLENCE PADA PETUGAS PENDAFTARAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hayuning Aprilla Dinda

22SB21A183

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 29 Januari 2026

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIDN. 0330086501

Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0610088302

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 29 Januari 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Hayuning Aprilla Dinda
NIM : 22SB21A183
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Strategi Klinik Utama PMI Banyumas dalam Penerapan *Service Excellence* pada Petugas Pendaftaran untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Berlilana M.Kom., M.Si.
Dosen Pembimbing 2 : Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 12 Januari 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai 10.000,-

Hayuning Aprilla Dinda
NIM. 22SB21A183

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dalam keadaan sehat. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis bersyukur dapat menyelesaikan skripsi ini secara tepat waktu dan mempersembahkannya kepada orang-orang yang selalu membantu penulis dari awal hingga akhir proses pengerjaan skripsi. Dengan ucapan terima kasih penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang Tua Penulis, Buntoro dan Ratiwen atas dukungan dan motivasi yang diberikan dari awal hingga akhir penulis berkuliah.
2. Saudari kandung penulis, Vidia Mei Syahputri dan Diajeng Yulita Prabowo, S.H.
3. Teman penulis Nana Tri Yuliana dan Anindya Atali yang telah menjadi sahabat dekat penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang. Terima kasih atas dukungan dan waktu yg diberikan.
4. Seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya yang telah menemani dan menjadi salah satu semangat penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah kebersamaan dan bertumbuh bersama selama 4 tahun ini.
5. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2022, terima kasih atas dukungan dan waktu yang diberikan.
6. Semua pihak Klinik Utama PMI Banyumas yang bersedia memberikan informasi untuk membantu penulis dalam penulisan skripsi.

HALAMAN MOTTO

“Patience is not the ability to wait, but the ability to keep a good attitude while waiting”.

(Joyce Meyer)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “” dengan baik. Penyusunan skripsi ini tentu tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa ada dukungan dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Pembimbing I dan Rektor Universitas Amikom Purwokerto atas segala bimbingan, arahan, motivasi, dan dorongan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.
3. Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM., selaku penguji I dan Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom., selaku penguji II atas bimbingan dan ilmu yang diberikan.
5. Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom., selaku pembimbing II atas segala bimbingan, arahan, motivasi, dan dorongan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Karyawan Klinik PMI Banyumas, selaku informan peneliti, terima kasih atas kemurahan hati telah meluangkan waktu dan berbagi pengalaman hidup sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

7. Pasien Klinik PMI Banyumas, informan peneliti, terima kasih atas kemurahan hati telah meluangkan waktu dan berbagi pengalaman hidup sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Meskipun peneliti telah berupaya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, namun peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, peneliti berhadap para pembaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan masukan yang baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri dan pembaca.

Purwokerto, 12 Januari 2026

Penulis

