



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI HUMAS RUMAH SAKIT UNIVERSITAS
INDONESIA DALAM MENGELOLA KELUHAN
PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Allif Faizah Sahra

NPM.183112351640563

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2023



NATIONAL UNIVERSITY

PUBLIC RELATIONS STRATEGY OF THE INDONESIAN UNIVERSITY

HOSPITAL IN MANAGING CUSTOMER COMPLAINTS

THESIS

**Submitted as one to obtain a
Bachelor's degree in Communication Science (S.I.Kom)**

Allif Faizah Sahra

NPM.183112351640563

FACULTY SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE MAJOR

COMMUNICATION SCIENCE

2023



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

PERSETUJUAN SKRIPSI

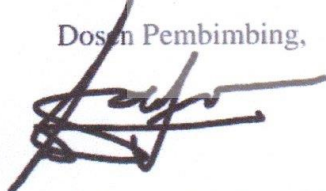
Nama Mahasiswa : Allif Faizah Sahra
NPM : 183112351640563
Konsentrasi Studi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Strategi Humas RS UI Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan


Jakarta, 31 Juli 2023

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing,


Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Drs. Adi Prakoso, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Allif Faizah Sahra
NPM : 183112351640563
Konsentrasi Studi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia Dalam
Mengelola Keluhan Pelanggan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 11 September 2023

Dosen Pembimbing,

Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Dekan,

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.si.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Allif Faizah Sahra
NPM : 183112351640563
Judul Skripsi : Strategi Humas RS UI Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang dipublikasikan sebelumnya atau yang ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, 30 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Allif Faizah Sahra



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),
Fax. 7802718-7802719 <http://www.unas.ac.id>, E-mail : info@unas.ac.id

Jakarta, 26 September 2022

Nomor : 101 /IK/IX/2022

Lamp : -

Hal : *Kesediaan Membimbing Proposal Skripsi*

Kepada Yth.

Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si

Dosen Prodi Ilmu Komunikasi

Di Jakarta

Dengan hormat,

Terkait dengan penyelenggaraan ujian proposal skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing proposal skripsi yang disusun oleh:

Nama : Allif Faizah Sahra
NPM : 183112351640563
Konsentrasi : Public Relation
Judul Proposal Skripsi : Strategi Humas RS UI Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan proposal skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia/ Tidak Bersedia**
Sebagai Pembimbing,

Yayu Sriwartini, S.Sos, M.Si

* coret yang tidak perlu



Program Studi Ilmu Komunikasi
Ketua,

Drs. Adi Prakosa, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Allif Faizah Sahra
Nomor Pokok : 183112351640563
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022
Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

Nama : Allif Faizah Sahra
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia Dalam
Mengelola Keluhan Pelanggan

Kata Kunci: Strategi Humas, Keluhan Pelanggan, Google Review, Model Servqual.	<p>Suatu pelayanan kepada pasien yang dapat dikatakan unggul atau sangat baik, jika petugas humas mampu atau jeli untuk mengenali tentang keinginan dan kebutuhan pasien. Fokus penelitian ini adalah pengelolaan keluhan pelanggan Rumah Sakit Universitas Indonesia di platform google review. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam mengelola keluhan pelanggan, dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam menerapkan strategi humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam mengelola keluhan pelanggan.</p> <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menggunakan penjelasan yang jelas, tepat dan nyata, dengan menggunakan wawancara didalamnya.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia telah melakukan strategi dalam mengelola keluhan pelanggan. Strategi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia yaitu mulai dari menentukan masalah, membuat rencana dan program, bertindak dan berkomunikasi, dan evaluasi. Hal ini sesuai dengan teori Cutlip dan Center dalam Ruslan (2010). Seluruh strategi yang digunakan oleh pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia juga sesuai dengan model Servqual yaitu telah menjalankan dimensi tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty. Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia juga sudah menerapkan manajemen komplain dengan baik,</p>
Pembimbing	Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRACT

Nama : Allif Faizah Sahra
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Judul : Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan

Keywords: Public Relations Strategy, Customer Complaints, Google Review, The Servqual Model	<p><i>A service to patients that can be said to be superior or very good, if the public relations officer is able or observant to recognize the patient's wants and needs. The focus of this research is the management of customer complaints at the University of Indonesia Hospital on the Google Review platform. The purpose of this study is to determine the public relations strategy of Universitas Indonesia Hospital in managing customer complaints, and to find out the obstacles in implementing the PR strategy of Universitas Indonesia Hospital in managing customer complaints.</i></p> <p><i>This study uses a qualitative approach that uses clear, precise and real explanations, using interviews in it.</i></p> <p><i>The results of this study indicate that the University of Indonesia Hospital has implemented a strategy in managing customer complaints. The strategy carried out by the University of Indonesia Hospital is starting from determining the problem, making plans and programs, acting and communicating, and evaluating. This is in accordance with the theory of Cutlip and Center in Ruslan (2010). All strategies used by the Hospital of the University of Indonesia are also in accordance with the Servqual model, namely implementing the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. University of Indonesia Hospital Public Relations has also implemented complaint management well.</i></p>
Lecturer	Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dengan mengikuti kurikulum yang berlaku pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional dan seluruh jajarannya.
2. Ibu Dr. Ernawati Chotim M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta beserta jajarannya.
3. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

4. Bapak Nursatyo, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
5. Ibu Dra. Masnah, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis. Terimakasih atas motivasi dan masukan-masukannya dalam konsultasi perihal rancangan akademik selama perkuliahan.
6. Ibu Yuyu Sriwartini, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing dan memberi pengarahan serta masukan mulai dari awal pembuatan proposal skripsi disusun hingga sampai ke tahap penelitian skripsi.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
8. Staf Sekretariat yang senantiasa melayani administrasi dengan sabar terhadap perkuliahan penulis dan seluruh Staf Universitas Nasional.
9. Kedua orang tua terutama Bapak dan Mama yang telah memberikan dorongan baik secara moril maupun materil dan selalu mengiringi langkah penulis dengan doa, serta atas bimbingan dan kasih sayang yang selama ini diberikan.
10. Seluruh teman dan sahabat penulis, yang telah memberikan motivasi dan support yang tak terhingga, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
11. Seluruh teman unit gizi terutama dr.Anna dan Mba Lia yang sudah banyak memberi dukungan dan membantu penulis dalam hal

perkuliahan dan pekerjaan sehingga penulis bisa menyelesaikan seluruh proses perkuliahan dengan baik

12. Kepada narasumber penelitian ini yaitu dr.Astrid dan Mba Renita yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan penulis informasi yang dibutuhkan.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis selama ini.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.



Jakarta, 9 September 2023

Penulis

Allif Faizah Sahra

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITS	v
HALAMAN KESEDIAAN DOSEN PEMBIMBING	vi
SURAT PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat penelitian	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 <i>Research Gap</i>	18
2.1.2 <i>State of the art</i>	21
2.2 Kerangka Teori	22
2.2.1 Strategi	22
2.2.2 Humas atau <i>Public Relation</i>	23
2.2.3 Peran dan fungsi Humas	26
2.2.4 Ruang Lingkup Humas	29

2.2.5	Strategi Humas	30
2.2.6	Pengelolaan	33
2.2.7	Keluhan Pelanggan.....	34
2.2.8	Pelayanan	36
2.2.9	<i>Google Review</i>	37
2.2.10	Dimensi Kualitas Pelayanan Model Servqual.....	38
2.2.11	Teori Manajemen Komplain.....	47
2.2.12	Dimensi Manajemen Komplain.....	49
2.2.13	Harapan Konsumen Atas Penanganan Keluhan.....	50
2.3	Kerangka Pemikiran	52
BAB III	55
METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1	Paradigma Penelitian	55
3.2	Pendekatan Penelitian.....	56
3.3	Subyek dan Obyek Penelitian.....	58
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4.1	Jenis Data	58
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5.1	Penentuan Key Informan dan informan.....	61
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	62
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	64
BAB IV	67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1	Hasil Penelitian.....	67
4.1.1	Profil Perusahaan	67
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	69
4.1.3	Struktur Organisasi.....	70
4.1.4	Hasil Observasi	74
4.1.5	Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam Mengelola Keluhan Pelanggan	75
4.1.6	Hambatan-Hambatan dalam Menerapkan Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam Mengelola Keluhan Pelanggan.....	118
4.2	Analisis Hasil	120

4.2.1 Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam Mengelola Keluhan Pelanggan	120
4.2.2 Hambatan-Hambatan dalam Menerapkan Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam Mengelola Keluhan Pelanggan.....	133
4.3 Pembahasan.....	134
4.3.1 Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam Mengelola Keluhan Pelanggan	134
4.3.2 Hambatan-Hambatan dalam Menerapkan Strategi Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam Mengelola Keluhan Pelanggan.....	144
BAB V	145
KESIMPULAN DAN SARAN	145
5.1 Kesimpulan.....	145
5.2 Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	158



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia	8
Gambar 1.2 Ulasan pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia	8
Gambar 1.3 Ulasan pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia	9
Gambar 4.1 Kotak Keluhan Pelanggan di Ruang Ranap	54
Gambar 4.2 Banner Pengaduan di Lobby Rumah Sakit Universitas Indonesia ...	71
Gambar 4.3 Kampanye di Instagram Rumah Sakit Universitas Indonesia.....	80
Gambar 4.4 Respon Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam Menanggapi Keluhan	91
Gambar 4.5 Grafik Kecepatan Waktu Tanggap Komplain Rumah Sakit Universitas Indonesia	91

