

**ANALISIS STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENANGANI  
KOMPLAIN PASIEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN PR**

**(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi,  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**



**Evan Iqbal**

**1151003018**

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

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Evan Iqbal**

**NIM : 1151003018**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 25 Juli 2019**


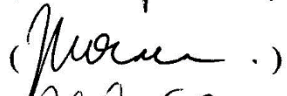

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Evan Iqbal  
NIM : 1151003018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Strategi Public Relations Dalam Menangani Komplain Pasien Ditinjau Dari Perspektif Manajemen PR (Studi Kasus: Rumah Sakit Pertamina Jaya)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai baian dari persyaratan yang diperlakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dianingtyas M. Putri M.Si (  )  
Penguji 1 : Mirana Hanathasia, S. Sos, M. Media Prac. (  )  
Penguji 2 : Vivid F Argarini, B.Arts., Dr. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Juli 2019

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evan Iqbal  
NIM : 1151003039  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah/ Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENANGANI  
KOMPLAIN PASIEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN PR  
(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA)**

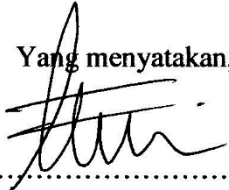
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Juli 2019

Yang menyatakan,

  
(.....)

**EVAN IQBAL**

## **Kata Pengantar**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

### **1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala**

Puji dan syukur senantiasa peneliti ucapkan kepada Allah SWT. yang selalu memberikan kemudahan serta berkah dan rahmat-Nya yang tiada pernah henti bagi peneliti. Melalui nikmat dan rezeki yang telah Allah berikan, alhamdulillah peneliti berkesempatan menempuh penelitian ini tanpa ada halangan dan hambatan.

### **2. Dr. Rista Lasmaria T**

Selaku sebagai ketua manajemen bisnis di RSPJ yang selalu maluangkan waktunya untuk bertemu dengan peneliti dan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, sekaligus memberikan arahan dan masukan mengenai laporan peneliti, peneliti ucapkan terima kasih banyak atas bimbingan beliau.

### **3. Staf Manajemen Bisnis**

Ucapan terima kasih juga peneliti ucapkan kepada para staf manajemen bisnis rumah sakit pertamina jaya karena mereka sangat terbuka menerima peneliti ketika peneliti masuk pertama kali di rumah sakit untuk melakukan penelitian, selalu mengajarkan cara kerja yang mereka kerjakan untuk memberikan pengalaman seagai masukan kepada peneliti pada penelitian yang peneliti lakukan.

### **4. Keluarga Peneliti**

Tentunya ucapan terima kasih untuk keluarga peneliti terutama bagi ibunda peneliti karena dengan koneksi beliau peneliti bisa melakukan penelitian di RSPJ, kepada

kembaran peneliti yang selalu mengingatkan peneliti untuk jangan terburu-buru dan teliti dalam mengerjakan tugas skripsi.

**5. Miss Dian Murtanti Putri, M.si**

Terima kasih banyak penulis sampaikan kepada Miss Dian Putri, yang senantiasa selalu meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan bimbingannya terkait skripsi ini. Miss Dian bukan hanya sebagai dosen pembimbing bagi penulis melainkan sudah penulis anggap seperti teman, *role model*, bahkan seperti keluarga sendiri bagi penulis, kasih sayang, perhatian, serta bimbingannya yang tiada henti diberikan selama pembuatan Tugas Akhir ini akan selalu penulis kenang.

**6. Teman-teman satu bimbingan**

Terima kasih juga peneliti berikan kepada teman-teman satu bimbingan dengan Miss Dian Murtanti Putri, M.si, teman-teman selalu memberikan masukan dan koreksi kepada tugas skripsi, bila menemukan kesalahan atau kekurangan selain itu mereka juga sering menginformasikan bila ada arahan penelitian yang bisa peneliti kembangkan lebih agar laporan menjadi lebih baik.

**7. Teman-teman Corporate Communication Universitas Bakrie 2015**

Terima kasih juga peneliti berikan kepada teman-teman satu perminataan di Universitas Bakrie dengan bantuan dan dukungan mereka selama peneliti mengerjakan tugas skripsi ini sangat membantu dan membuat peneliti lebih semangat lagi untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.

**Jakarta 25 Juli 2019**

**Evan Iqbal**

**ANALISIS STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENANGANI  
KOMPLAIN PASIEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN PR**

**(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA)**

**EVAN IQBAL**

---

**ABSTRAK**

Untuk mendapatkan keuntungan sebuah perusahaan biasanya akan memberikan layanan atau sebuah produk kepada konsumennya, hal tersebut juga sama dengan sebuah rumah sakit. Dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasiennya Rumah Sakit Pertamina Jaya (RSPJ) memberikan layanan komplain yang bisa digunakan oleh pasien apabila mereka memiliki keluhan, opini atau tanggapan dari pelayanan rumah sakit yang sudah mereka terima, dalam RSPJ bagian yang mengatasi komplain adalah bagian Manajemen Bisnis yang dimana bagian ini terdiri dari kumpulan-kumpulan pekerjaan rumah sakit salah satunya adalah *Public Relations* (PR) atau biasa di sebut humas. Salah satu tugas humas RSPJ adalah mengatasi komplain yang diterima sebagai bentuk layanan rumah sakit kepada pasiennya, layanan komplain tersebut bisa disebut juga dengan bentuk *Customer Relationship Management* (CRM) dari rumah sakit kepada pasien rumah sakit dan dalam perusahaan biasanya yang mengatur hubungan konsumen dan perusahaan adalah humas. Dalam melakukan penanganan komplain RSPJ penelitian ini akan melihat cara kerja humas RSPJ dengan pandangan manajemen humas, manajemen humas sendiri adalah rangkaian kegiatan atau tahapan yang bisa digunakan oleh humas setiap kali mereka beraktivitas. Manajemen humas terdiri dari empat langkah yaitu Penentuan Masalah, Perencanaan dan Penyusunan Program, Bertindak dan Berkomunikasi, dan Evaluasi.

**Kata Kunci :** *Manajemen Humas*, Komplain, Rumah Sakit Pertamina Jaya

**ANALYSIS OF PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN HANDLING PATIENT  
COMPLAINTS VIEWED FROM PR MANAGEMENT PERSPECTIVES  
(CASE STUDY: PERTAMINA JAYA HOSPITAL)**

**EVAN IQBAL**

---

***ABSTRACT***

*To get benefits every company usually will provide services or a product to consumers so they a profit, it is also the same as a hospital. In providing health services to patients, Pertamina Jaya Hospital (RSPJ) provides complaints services that can be used by patients if they have complaints, opinions or feedback from hospital services that they have used, in RSPJ the part that handles complaints is the Business Management section where this section consists of a collection of hospital work, one of them is Public Relations (PR). One of the RSPJ public relations tasks is to overcome complaints received as a form of hospital services to patients, the complaint service can also be called the form of Customer Relationship Management (CRM) because complaints service can be seen as relationship management. In handling the RSPJ complaint, this study will look at the way public relations work of RSPJ with the view of public relations management, public relations management itself is a series of activities or stages that can be used by public relations every time they participate. Public relations management consists of four steps, namely Determination of Problems, Planning and Planning of Programs, Acting and Communicating, and Evaluationn,*

*Keywords: Public Relations Management, Complaints, Pertamina Jaya Hospital*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABLE.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>i</b>
<b>BAB 1.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB 2.....</b>	<b>10</b>
<b>KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Penelitian Sebelumnya.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. <i>Public Relations</i>.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.1. Tujuan <i>Public Relations</i>.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.2. Fungsi <i>Public Relations</i>.....</b>	<b>32</b>
<b>2.2.3. Peran Fungsi Relations.....</b>	<b>34</b>
<b>2.2.4. Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2.5. <i>Stakeholder</i>.....</b>	<b>37</b>
<b>2.3. Manajemen <i>Public Relations</i>.....</b>	<b>42</b>
<b>2.3.1. Penentuan Masalah.....</b>	<b>45</b>

2.3.2.	Perencanaan dan Penyusunan Program .....	47
2.3.3.	Bertindak Dan Berkomunikasi .....	52
2.3.4.	Evaluasi .....	56
2.4.	Komplain/Keluhan Konsumen .....	56
2.4.1.	Penyebab Keluhan/Komplain .....	56
2.5.	Kerangka Penelitian.....	57
<b>BAB 3</b>	.....	<b>61</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>61</b>
3.1.	Metode Penelitian.....	61
3.1.1.	Objek Penelitian .....	62
3.1.2.	Lokasi Penelitian .....	63
3.2.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.2.1.	Sumber Data .....	63
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.3.	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Penelitian .....	65
3.4.	Teknik Analisis Data.....	67
3.5.	Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	68
<b>BAB 4</b>	.....	<b>70</b>
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	<b>70</b>
4.1.	Gambaran Umum Rumah Sakit Pertamina Jaya .....	70
4.1.1.	Sejarah Dan Profil Perusahaan.....	70
4.1.2.	Logo Perusahaan .....	73
4.1.3.	Struktur Organisasi RSPJ.....	75
4.2.	Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	82
4.2.1.	Ketua Manajemen Bisnis RSPJ .....	83
4.2.2.	Staff Manajemen Bisnis RSPJ.....	84
4.2.3.	Tringulator Peneliti.....	85
4.3.	Hasil Penelitian.....	85
4.3.1.	Manajemen Bisnis Sebagai Humas.....	85

4.3.2.	Gambaran Komplain Di Apotik Dan Mekanisme Penyampaian Komplain Di RSPJ	90
4.3.3.	Peran PR dalam menangani komplain.....	97
4.3.4.	Penanganan Komplain Berdasarkan Manajemen Humas .....	107
4.4.	Pembahasan .....	120
4.4.1.	Analisis Strategi Pesan Humas RSPJ .....	120
4.4.2.	Analisis Menyebarkan Pesan Humas RSPJ.....	121
4.4.3.	Analisis Media Komunikasi Humas RSPJ.....	124
4.4.4.	Hasil Temuan Baru .....	127
4.5.	Keterbatasan Penelitian.....	131
4.5.1.	Keterbatasan Peneliti .....	131
4.5.2.	Keterbatasan Informan .....	132
<b>BAB 5</b>	.....	<b>133</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>133</b>
12.1.	Kesimpulan Penelitian .....	133
12.2.	Saran Penelitian.....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>144</b>

## DAFTAR TABLE

Table 2. 1 Penelitian Sebelumnya .....	18
Table 3. 1 Kriteria Informan.....	64
Table 3. 2 Definisi Konseptual Dan Operasionalisasi Konsep.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	74
Gambar 4. 2 Logo Rumah Sakit Pertamina Jaya.....	74
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi .....	76
Gambar 4. 4 Struktur Manajemen Bisnis yang berlaku sebagai humas RSPJ.....	77
Gambar 4. 5 Struktur Manajemen Bisnis RSPJ.....	87
Gambar 4. 6 Bagian supervisor rumah sakit .....	93
Gambar 4. 7 Runga komplain RSPJ .....	93
Gambar 4. 8 Informasi yang ada di website rumah sakit .....	95
Gambar 4. 9 Kolom opini/komplain yang ada di website rumah sakit .....	95
Gambar 4. 10 Proses penanganan komplain RSPJ .....	97
Gambar 4. 11 Ruang Komplain RSPJ .....	117

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Komunikasi adalah suatu hal yang penting di kehidupan manusia, komunikasi berfungsi untuk menghubungkan antara manusia. Menurut Suprpto (2011:6) komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain, yang artinya menurut Suprpto komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari satu orang ke orang lain. Berdasarkan pengertian tersebut komunikasi adalah suatu hal yang harus bisa dilakukan dengan baik dan benar dan perlunya usaha untuk menjaga komunikasi agar hubungan antara sesama tidak bermasalah.

Selain untuk menghubungkan antara manusia komunikasi juga bisa menjadi penghubung manusia dengan sebuah perusahaan atau antar sesama perusahaan, perusahaan bisa berjalan bila ada yang bekerja di dalamnya dan yang bekerja di dalam perusahaan adalah manusia yang artinya perusahaan sendiri perlu untuk menjalin komunikasi dengan para karyawan dan masyarakat sekitar agar tujuan dan maksud dari perusahaan sendiri bisa dipahami dan dimegerti. Di dalam perusahaan ada devisi yang bertugas untuk menjalankan dan menjaga komunikasi untuk perusahaan, devisi tersebut bernama *Public Relations*.

Menurut Scott M, Cutlip, Aleen H. Center dan Glen M. Broom dalam bukunya "*Effective Public Relations*" (2009:6) definisi PR adalah "*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan publik", berdasarkan pengertian tersebut Cutlip, Aleen, dan Glen mengatakan bahwa tugas *Public Relations* (PR) adalah untuk mengusahakan sebuah perusahaan agar mendapatkan