

**STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN
DI RSU BUNDA SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh:

AFIFATUN NASIROH

1151800244

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN
DI RSU BUNDA SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh:

AFIFATUN NASIROH

1151800244

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

TANDA PESETUJUAN SKRIPSI

Nama : Afifatun Nasiroh
NBI : 1151800244
Judul : Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda
Sidoarjo

Surabaya, 6 Juli 2022

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP 20120870103



Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si

NPP 20130880165

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Diperintahkan di Depan Sidang Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan telah diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 2022

Dewan Penguji

1. Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si.

2. Bagus Cahyo Adhi Pradana, S.Sos., M. Med. Kom

3. Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A

(*Teguh Priyo Sadono*)

(*Bagus Cahyo Adhi Pradana*)

(*Beta Puspitaning Ayodya*)

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Afifatun Nasiroh
NBI : 1151800244
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSU
Bunda Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublishkan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh dewan penguji.

Surabaya, 13 Juli 2022

Yang menyatakan



Afifatun Nasiroh



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afifatun Nasiroh
 NBI/ NPM : 1151800244
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis~~ / ~~Disertasi~~ / ~~Laporan Penelitian~~ / ~~Praktek~~*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Strategi Humas Dalam Menangani Komplain.
 Di PSU Bunda Sidoarjo

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Pada tanggal : 13 Juli 2022

Yang Menvatakan,


 AFIFATUN

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Public Relations is a form of planned communication, both internal and external, between an organization and all audiences in order to achieve specific goals. This study aims to find out and explain how the Public Relations Strategy in Handling Complaints at RSUD Bunda Sidoarjo. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive type of research. The theory used Crisis management theory is one category of applied theory of public relations or PR in organizational management which is implemented to solve a problem or crisis. Data collection methods used are interviews, observation and documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation and draw conclusions. The results of this study are that the public relations of the Bunda General Hospital in handling customer or patient complaints are good by using social media, such as Google Business, Instagram, WhatsApp and others. So that Public Relations becomes more responsive to existing complaints and immediately takes care of them. The strategy carried out by public relations at the Bunda Sidoarjo General Hospital was in accordance with the steps of the Crisis Management Theory, namely crisis identification, crisis analysis, crisis isolation, crisis strategies and control programs.

Keywords: *Crisis Management Theory, Public Relations Strategy*

ABSTRAK

Public Relation atau Humas merupakan bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara satu organisasi dengan semua khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teori yang digunakan Teori manajemen krisis yaitu salah satu kategori teori terapan humas atau PR dalam manajemen organisasi yang diimplementasikan untuk menyelesaikan sebuah permasalahan atau krisis. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa humas RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani komplain pelanggan atau pasien sudah baik dengan menggunakan sosial media, seperti google bisnis, instagram, whatsapp dan lain-lain. Sehingga Humas menjadi lebih tanggap pada keluhan yang ada dan segera melakukan penanganan. Strategi yang dilakukan humas RSUD Bunda Sidoarjo sudah sesuai dengan langkah-langkah Teori Manajemen Krisis, yaitu identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, strategi krisis dan program pengendalian.

Kata kunci : Strategi, Humas, Manajemen Krisis

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan anugerahnya yang tak terhingga kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo” ini dengan baik. Penulisan skripsi ini sebagai persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir, untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sehubungan dengan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
- 2) Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
- 3) Bapak Mohammad Insan Romadhani, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
- 4) Bapak Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi, selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan motivasi sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik;
- 5) Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM, selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan motivasi sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik;
- 6) Kedua orang tua yang selalu bersabar dan memberikan motivasi sehingga semuanya berjalan dengan lancar;
- 7) Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi serta pelajaran yang berharga “arti perjuangan dan persahabatan”.
- 8) Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu satu persatu yang telah banyak membantu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Demikianlah, mudah-mudahan semua ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis untuk meretas kehidupan dan masa depan yang baik. Selanjutnya, penulis menyampaikan permohonan maaf apabila ada kekurangan dan kesalahan selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Atas perhatiannya penulis sampaikan terima kasih.

MOTTO

Alhamdulillah lulus, tinggal nunggu kamu serius:)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Tanda Persetujuan Skripsi	ii
Tanda Pengesahan Skripsi	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Lembar Persetujuan Publikasi	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.1.4 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Critical Review	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Strategi Humas	13
2.2.2 Fungsi dan Tugas Humas	15
2.2.3 Teori Manajemen Krisis	16
2.2.4 Komplain	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	25

3.2.1 Subjek Penelitian	25
3.2.2 Objek Penelitian	26
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1 Jenis Data	26
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Keabsahan Data	27
3.5.1 Analisis Triangulasi	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	31
4.1 Deskripsi Objek	31
4.1.1 RSU Bunda Sidoarjo	31
4.1.2 Nama dan Logo RSU Bunda Sidoarjo	32
4.1.3 Struktur Organisasi	33
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	34
4.2.1 Penyajian Data dan Analisis	34
4.2.2 Pendekatan Teori Manajemen Krisis	42
4.2.3 Triangulasi Sumber	49
4.2.4 Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59
Lampiran 1 Transkrip Wawancara	59
Lampiran 2 Foto Dengan Informan	67
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 4 Surat Ijin Observasi	71
Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi	72
Lampiran 5 Hasil Turnitin	75

DAFTAR TABEL

Table 1 Jumlah Kunjungan Pelanggan/Pasien RSUD Bunda Sidoarjo	4
Table 2 Komplain Pelanggan	5
Table 3 Penelitian Terdahulu.....	9
Table 4 Daftar Nama-Nama Narasumber	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 2 Logo RSUD Bupa Sidoarjo	32
Gambar 3 Struktur Organisasi	33
Gambar 4 Komplain Pelanggan di Sosial Media.....	43
Gambar 5 Konfirmasi Unit Terkait	44
Gambar 6 Survey Humas.....	47
Gambar 7 Loket 7.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	59
Lampiran 2 Foto Dengan Informan	67
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 4 Surat Ijin Observasi.....	71
Lampiran 5 Hasil Turnitin	75