

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM PENANGANAN *HANDLING COMPLAIN*  
TERKAIT MEDIA *CUSTOMER CARE* DI RUMAH SAKIT  
BUNDA SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**TITIK DWI NOVIANTI**

**NBI. 1151900053**

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

**2023**

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM PENANGANAN *HANDLING COMPLAIN*  
TERKAIT MEDIA *CUSTOMER CARE* DI RUMAH SAKIT  
BUNDA SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**TITIK DWI NOVIANTI**  
**NBL. 1151900053**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 26 Juni 2023;

Dewan Penguji:

1. **Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si**  
Penguji 1
2. **Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom**  
Penguji 2
3. **Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si**  
Penguji 3

()  
()  
()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

NPP. 20120.87.0103

## TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Titik Dwi Novianti  
NBI : 1151900053  
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM PENANGANAN *HANDLING COMPLAIN*  
TERKAIT *MEDIA CUSTOMER CARE* DI RUMAH  
SAKIT BUNDA SIDOARJO

Surabaya, 26 Juni 2023

**Mengetahui,**  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Disetujui Oleh,**  
Dosen Pembimbing



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**  
NPP. 20120.87.0103



**Dr. Merry Fridha Tri**  
**Palupi, M.Si**  
NPP.2015080789

## Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Penjiplakan

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Titik Dwi Novianti

NBI : 1151900053

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM *HANDLING COMPLAIN* TERKAIT MEDIA  
*CUSTOMER CARE* DI RUMAH SAKIT BUNDA  
SIDOARJO

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri serta atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipu likasikan 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 mencamtumkan dalam Daftar Pustaka
3. Apabila di kemudian 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 sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 27 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Titik Dwi Novianti



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail: [perpus@untag-sby.ac.id](mailto: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 : Titik Dwi Novianti  
NBI/NPM : 1151900053  
Fakultas : Ilmu Sosial dan 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 KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM *HANDLING COMPLAIN* TERKAIT MEDIA *CUSTOMER CARE* DI RUMAH SAKIT 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 : 27 Juni 2023

Yang Menvatakan,



(Titik Dwi Novianti)

## **ABSTRACT**

*In an effort to build good relationships with customers, companies need to pay attention to customer needs and understand the long-term benefits that can be created if a good relationship is maintained. Therefore, it requires the participation and contribution of all parts of the company's organizational structure to build good relationships with customers. This study aims to analyze Customer Relations communication strategies in handling complaints regarding the use of the "Mobile JKN" application at Bunda Sidoarjo Hospital. This application is one of the government's efforts to provide easier access to National Health Insurance (JKN) participants in accessing health services. In this study the concept of customer relations is used which includes media customer relations, planning and implementation of customer relations, as well as the evaluation stage carried out to create customer satisfaction. The research method used is a qualitative descriptive approach by collecting data through in-depth interviews with related parties at Bunda Sidoarjo Hospital. The results of the study show that Bunda Sidoarjo Hospital has implemented various Customer Relations communication strategies in handling complaints regarding the "Mobile JKN" application. This communication strategy includes the use of various customer relations media such as social media, Google Business and direct message services to interact with customers. In conclusion, this research is important for hospitals to implement appropriate communication strategies to handle complaints quickly, effectively, and maintain good relations between hospitals and customers.*

**Keywords:** *Customer Relations, Handling complaints, Bunda Sidoarjo Hospital, Mobile JKN.*

## ABSTRAK

Dalam upaya untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan dan memahami manfaat jangka panjang yang dapat tercipta jika hubungan yang baik terjaga. Oleh karena itu, diperlukan partisipasi dan kontribusi dari semua bagian dalam struktur organisasi perusahaan untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi *Customer Relations* dalam penanganan keluhan terkait penggunaan aplikasi "*Mobile JKN*" di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo. Aplikasi ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memberikan akses yang lebih mudah kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan kesehatan. Dalam penelitian ini konsep *customer relations* digunakan yang meliputi media *customer relations*, perencanaan dan pelaksanaan *customer relation*, serta tahap evaluasi yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Bunda Sidoarjo telah menerapkan strategi komunikasi *Customer Relations* yang beragam dalam penanganan keluhan terkait aplikasi "*Mobile JKN*". Strategi komunikasi tersebut mencakup penggunaan berbagai media *customer relations* seperti media sosial, google bisnis dan layanan pesan langsung untuk berinteraksi dengan pelanggan. Kesimpulannya, penelitian ini penting bagi rumah sakit untuk mengimplementasikan strategi komunikasi yang tepat guna menangani keluhan dengan cepat, efektif, dan menjaga hubungan baik antara rumah sakit dan pelanggan.

**Kata Kunci :** *Customer Relations*, Penanganan keluhan, RS Bunda Sidoarjo, *Mobile JKN*.



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan karunia sehingga peneliti akhirnya dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Strategi Komunikasi *Customer Relations* dalam Penanganan *Handling Complain* Terkait *Media Customer Care* Di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo”** untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana strata 1 Ilmu Komunikasi dan telah terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai arah langsung maupun tidak langsung, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih dengan sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Swt yang selalu melimpahkan rahmat dan anugerahNya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Kepada kedua orang tua penulis, terutama pada Ibu Sutrami yang tidak berhenti memberikan dukungan dan doanya selama ini, beliau lah menjadi acuan untuk giat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.kom, M.Med.kom selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus dosen pembimbing dua penulis yang selalu memberikan saya motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Merry Fridha Tripalupi, M.SI selaku dosen pembimbing satu dalam penyusunan skripsi ini, terutama atas dukungan dan bimbingan, arahan serta nasehat sehingga skripsi ini selesai.
6. Seluruh Staff Rumah Sakit Bunda Sidoarjo yakni Bu Risca Imelia, Bu Evi Sudariyanti, Kak Yussi Dwi Yolanda, terima kasih telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam penelitian ini.
7. Terimakasih kepada kakak penulis Eka Murdianingtyas dan Rachmadani Fitgri Ardandi yang banyak memberi perhatian, dukungan, arahan dan nasihat selama saya menjalankan perkuliahan dan penulisan skripsi. Serta keponakan lucu saya Dyah Prajna Paramita yang menjadi *moodbooster* dikala penulis penat dalam pengerjaan skripsi ini.

8. Mas Yudis selaku kakak tingkat ilmu komunikasi angkatan 2018, terima kasih banyak telah membantu penulis dalam perkuliahan ini dari awal hingga akhir dan berbagi pengalaman skripsi ini sampai tuntas.
9. Sahabat seperjuangan saya “Itenk Squad”, Diana Yemima, Habsyiyah, Rifa, Ezriel, Hanafi, Joshua dan Krisna, yang bersama-sama melewati masa studi dari semester 1 hingga semester akhir ini. Terima kasih atas pembelajarannya rasa solidaritas, kekeluargaan, susah senang dan intinya waktu yang kalian berikan sangat berharga bagi penulis. Sampai bertemu di gerbang kesuksesan menanti kalian semua. *Love You guys!!*
10. Sahabat dan *moodbooster* penulis yakni “Pecinta Civic”, Yoga Maldiw, Elsa Prozen, Intan, Ronan Marquez, Gerry Salut dan Rizky Barbar. Terima kasih atas waktunya yang rela menemani begadang ketika penulis mengerjakan skripsi, semua bentuk kesenangan, canda tawa yang membahagiakan dan menjadi keluarga baru bagi penulis. Terima kasih untuk segala info perkopian yang menjadi salah satu proses *healing* penulis selama ini. *Thank you so much guys*. Ayo kita sukses bersama:)
11. Teman-teman pejuang “Hidup Bahagia” Asmi Fitria, Fina Wafaul, Adhistry Aura, Abi Nabighoh, Akbar Tresno, Reno Nonono dan Irfan Om. Terima kasih selalu menemani dan menyemangati satu sama lain, yang selalu memberikan *bullyan* sebagai penghibur bagi penulis. *Guys, i’m done*. Selalu bahagia seperti nama grup kita.
12. Teman perkuliahan saya, Nabila Ivania, Rokimchil, Anisya, Achmad Rizal, Kak Ray, Suci yang selalu mendukung, menyemangati dan menjadi inspirasi saya untuk mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Keluarga baru penulis di tempat magang Kelurahan Menanggal, terutama Kak Zamrotin dan Kak Lisna yang sabar mendengarkan keluh kesah penulis dikala spaneng mengerjakan skripsi, sabar menghadapi sifat penulis yang gila ini. Terima kasih telah menjadi salah satu motivasi untuk segera mengakhiri perkuliahan ini, info loker.
14. Teman magang Alfamart penulis “Newbie batch4”, Louis, Ganis, Donny, Dina dan Gilang yang selalu mendukung dan membuat penulis semakin semangat mengerjakan skripsi ini dikala pekerjaan yang sangat menumpuk dan membuat lelah. Terutama terima kasih kepada Pak Budi, Pak Dahlan, Pak Dhoki, Bu Rima, Bu Ame, Kak Ika dan Kak Rifqi yang selalu memberi wejangan kepada penulis bahwa menuntut ilmu bisa dimana saja dan kapan saja, memberi tips&trik di dunia pekerjaan dan masih banyak lagi.
15. Untuk diri sendiri yang sudah mau berjuang sampai detik ini dan telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi ini. Telah melalui berbagai macam

hambatan baik dalam proses pengerjaan, proses revisi dan juga proses perjalanan saya dalam bekerja keras untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

16. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sejak awal masa perkuliahan hingga terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 16 Juni 2023  
Penulis,

Titik Dwi Novianti

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	12
2.3. Landasan Teori.....	14
2.3.1. <i>Public Relations</i> .....	14
2.4. Landasan Konseptual.....	17
2.4.1. <i>Customer Relations</i> .....	17
2.4.2. Media Digital.....	20
2.5. Kerangka Pemikiran .....	20
BAB III .....	23
METODE PENELITIAN .....	23
3.1. Pendekatan Penelitian.....	23
3.2. Jenis Penelitian.....	23
3.3. Subjek dan Objek Penelitian .....	24
3.3.1. Subjek Penelitian .....	24
3.3.2. Objek Penelitian .....	25
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4.1. Jenis Data (Primer dan Sekunder) .....	25
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.5. Teknik Analisis Data .....	26
3.6. Keabsahan Data.....	27
BAB IV .....	29
HASIL PENELITIAN.....	29
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	29
4.1.1 Profil Rumah Sakit Bunda Sidoarjo .....	29
4.1.2 Visi, Misi, dan Logo Perusahaan.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi.....	35

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	37
4.2.1    Strategi Komunikasi <i>Customer relations</i> Rumah Sakit Bunda Sidoarjo .....	37
4.2.1.1    Media <i>Customer relations</i> Rumah Sakit Bunda Sidoarjo .....	37
4.2.1.2    Perencanaan <i>Customer relations</i> Rumah Sakit Bunda Sidoarjo .....	42
4.2.1.3    Pelaksanaan <i>Customer relations</i> Rumah Sakit Bunda Sidoarjo.....	48
4.2.1.4    Tahap Evaluasi Rumah Sakit Bunda Sidoarjo.....	55
4.2.1.5    Kepuasan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Bunda Sidoarjo .....	57
BAB V .....	61
PENUTUP.....	61
5.1    Kesimpulan .....	61
5.2    Rekomendasi.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> .....	4
Gambar 4.1 Rumah Sakit Bunda Sidoarjo.....	29
Gambar 4.2 Fasilitas Rawat Inap.....	30
Gambar 4.3 Layanan Rawat Jalan.....	31
Gambar 4.4 <i>Platform</i> Instagram RS Bunda Sidoarjo.....	32
Gambar 4.5 <i>Platform</i> Google Bisnis RS Bunda Sidoarjo.....	33
Gambar 4.6 Logo Rumah Sakit Bunda.....	35
Gambar 4.7 Struktur Organisasi RSU Bunda Sidoarjo.....	36
Gambar 4.8 Komplain pengguna di Instagram.....	38
Gambar 4.9 Komplain pengguna di Google Bisnis.....	39
Gambar 4.10 Balasan penanganan <i>komplain</i> oleh PR.....	40
Gambar 4.11 <i>Banner Mobile JKN</i> .....	43
Gambar 4.12 Form kepuasan pasien rawat inap.....	48
Gambar 4.13 Form komplain dan Klarifikasi RS Bunda Sidoarjo.....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	67
Lampiran 2. Transkrip Wawancara .....	69
Lampiran 3. Dokumentasi Peneliti .....	84
Lampiran 4. Surat Balasan Ijin Observasi Rumah Sakit Bunda Sidoarjo.....	86
Lampiran 5. Lembar Perintah Revisi Penguji 1 .....	87
Lampiran 6. Lembar Perintah Revisi Penguji 2 .....	88
Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi Penguji 3 .....	89
Lampiran 8. Hasil Turnitin .....	90
Lampiran 9. Kartu Bimbingan .....	91