



**Optimalisasi Penanganan Komplain di Mayapada Hospital
(Studi Kasus Penanganan Komplain yang Dilakukan *Public Relations* (PR) Periode Agustus 2014).**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

OLEH :

Nitaya Samarbak

44211010069

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS**

2015



LEMBAR PRSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Optimalisasi Penanganan Komplain di Mayapda Hospital
Tangerang (Studi Kasus Penanganan Komplain di *Public Relations* PR Periode Agustus 2014)

Nama : Nitaya Samarbak

NIM : 44211010069

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 20 Januari 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,
Pembimbing

(Dr. Farid Hamid. M.Si)



LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Optimalisasi Penanganan Komplain di Mayapda
Hospital Tangerang (Studi Kasus Penanganan
Komplain di *Public Relations* PR Periode Agustus
2014)

Nama : Nitaya Samarbak

NIM : 44211010069

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Januari 2015

Ketua Sidang,

Rizki Briandana, S.Sos, M.Comn

(.....)

Penguji Ahli,

Ida Anggraini A, SS, M.Si

(.....)

Pembimbing,

Dr. Farid Hamid, M.Si

(.....)



LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Optimalisasi Penanganan Komplain di Mayapda
Hospital Tangerang (Studi Kasus Penanganan
Komplain di *Public Relations* PR Periode Agustus
2014)

Nama : Nitaya Samarbak

NIM : 44211010069

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Januari 2015

Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing

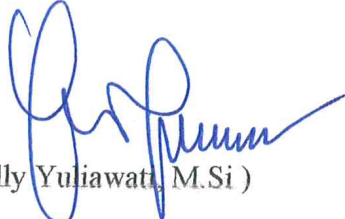
UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nitaya Samarbak

NIM : 44211010069

Program Studi : Public Relations – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2015



(Nitaya Samarbak)
NIM : 44211010069

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah dan karunianya yang tiada ternilai kepada peneliti, shalawat serta salam semoga tercurah pada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan segenap sahabat – sahabatnya, hingga akhir jaman, Amin.

Banyak rintangan dan hambatan yang penulis hadapi dalam penyusunan proposal ilmiah ini. Namun berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikannya.

Peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan dan do'a, semoga Allah membalas amal baik yang telah dilakukan umat-Nya atas sesama.Amin.

Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S-1) komunikasi bidang studi *public relations*. Dalam penulisan skripsi ini peneliti mendapatkan bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Farid Hamid M.Si selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang telah membimbing peneliti, memberikan waktu dan tenaganya dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir peneliti
2. Mama dan Papa yang telah mendukung peniliti dalam menyelesaikan tugas akhir dengan segala cinta dan kasih sayangnya kepada peneliti.
3. Kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan perhatian dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Keponakan peneliti Syanina dan Syavana, Razan, Irsya dan Syeril yang selalu memberikan semangat disaat peneliti mulai merasa lelah dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Teman – teman peneliti yaitu Novia, Indah, Diah, Peppy, Anggita, Fera, Sobri dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih

atas semua waktu dan dukungan serta bantuan yang kalian berikan kepada peneliti dalam penyelesaian tugas akhir ini.

6. Akhbar Pramuji Istara yang telah meluangkan waktu untuk memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan segala suka duka yang dialami peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada Mayapada Hospital Tangerang yang telah memberikan waktu dan tempat untuk peneliti menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada Departemen PR Mayapada Hospital Tangerang Ibu Kristin, mba Ane, mba Sukma, mas Galih dan dr. Vicli yang telah memberikan pembelajaran dan latihan serta waktu kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada Training & Development Mayapa Hospital Tangerang mba Asih dan mas Choiril yang tidak bosan-bosannya membantu peneliti untuk tetap menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada narasumber Akbar dan Hafidz yang telah memberikan waktunya untuk menyelesaikan penelitian ini.
11. Dan kepada semua bagian terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti akan sangat berterimakasih apabila ada kritik yang sifatnya membangun demi kebaikan penulisan-penulisan berikutnya.

Jakarta , Januari 2015

Penulis

Nitaya Samarba

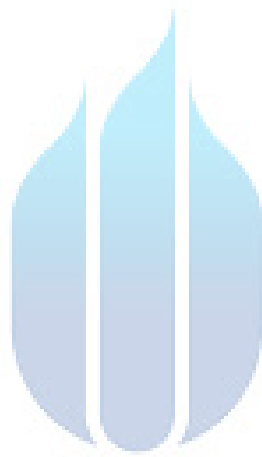
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUSSIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Focus Penelitian	7
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian komunikasi.....	10
2.1.2 Komunikasi Organisasi.....	12
2.2 Public relations	14
2.2.1 Pengertian PR	14
2.2.2 Strategi Komunikasi PR	16
2.2.3 Kegiatan PR	18
2.2.4 Khalayak PR	21
2.2.5 <i>Customer Relations</i>	24
2.2.6 Penanganan Komplain	39
2.2.7 Citra	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Paradigma Penelitian.....	45
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Subjek penelitian / Narasumber	46

3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	55
4.1.1 Sejarah Mayapada Hospital Tangerang	55
4.1.2 Komitment Mayapada Hospital Tangerang	56
4.1.3 Kebijakan Mutu	56
4.1.4 Visi dan Misi	57
4.1.5 Struktur Organisasi	58
4.1.6 Tugas dan Wewenang.....	59
4.1.7 Standart Operational Prosedure.....	61
4.1.8 Penghargaan	63
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Identifikasi Kasus Komplain	64
4.2.2 Alasan Customer Komplain.....	77
4.2.3 Optimalisasi Pengelolaan Komplain	81
4.2.4 Hambatan dan Kendala	96
4.3 Pembahasan	100
4.3.1 Proses Pengelolaan Komplain Sesuai Prosedur	101
4.3.2 Analisis Hambatan Pengelolaan Komplain	108
4.3.3 Pengawasan dan Evaluasi Pengelolaan Komplain	110
4.3.4 Hambatan dalam Penelitian	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran	115
5.2.1 Saran Akademis	115
5.2.2 Saran Praktis	115
DAFTAR PUSTAKA	vii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pasien Mayapada	5
Tabel 4.1 Rekapitulasi Komplain Rawat Inap	73
Tabel 4.2 Rekapitulasi Komplain Rawat Jalan	75
Tabel 4.3 Kecepatan Penanganan Komplain	107



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

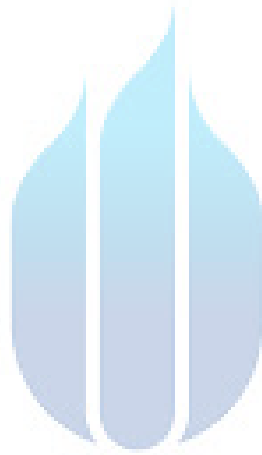
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Komplain Menggunakan Media Sosial <i>Facebook</i>	67
Gambar 4.2 Rekap Keluhan Pasien Bulan Agustus 2014	72
Gambar 4.3 Komplain <i>customer</i> Melalui <i>Facebook</i>	79
Gambar 4.4 <i>Standart Oprational Prosedure</i> Penanganan Komplain.....	81
Gambar 4.5 Form Berita Acara Penanganan Keluhan	85
Gambar 4.6 <i>Corrections Actions Reques</i>	88
Gambar 4.7 Kuesioner Rawat Jalan	89



DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Objek Komplain Pasien	68
Bagan 4.2 Identifikasi Komplain	76
Bagan 4.3 Alasan <i>Customer</i> Komplain	80
Bagan 4.4 Analisis Tindakan Penanganan Komplain dilapangan	83
Bagan 4.5 Pengelolaan Komplain Mayapada Hospital Tangerang	96
Bagan 4.6 Hambatan dan Kendala	100
Bagan .7 Proses <i>Standart Oprational Prosedure</i>	102



UNIVERSITAS
MERCU BUANA