



**KECAKAPAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL CUSTOMER CARE* DALAM MENANGANI KOMPLAIN PADA PASIEN RAWAT JALAN
(Di Rumah Sakit Anak Bunda Harapan Kita Jakarta Barat)**

SKRIPSI

Disusun oleh:

Jarot Ardyanto
44218120074

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :JAROT ARDYANTO
NIM :44218120074.
Program Studi :Ilmu Komunikasi Judul
Laporan Skripsi: *KECAKAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
CUSTOMER CARE DALAM MENANGANI KOMPLAIN PADA
PASIEN RAWAT JALAN (Di Rumah Sakit Anak Bunda
Harapan Kita Jakarta Barat)*

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 14 September 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



JAROT ARDYANTO

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama :JAROT ARDYANTO
NIM :44218120074.
Program Studi :Ilmu Komunikasi Judul
Laporan Skripsi: *KECAKAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
CUSTOMER CARE* DALAM MENANGANI KOMPLAIN
PADA PASIEN RAWAT JALAN (Di Rumah Sakit Anak
Bunda Harapan Kita Jakarta Barat)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Yuliawati, S.Sos M.Ikom.
NIDN :0306097205.
Ketua Penguji :Dr.IrmulansatiTomohardjo,M.Si
NIDN :0330077031
Penguji Ahli :Andi Pajolloi Bate,M.A
NIDN :0303069401

()

()

()

Jakarta 14 September 2023

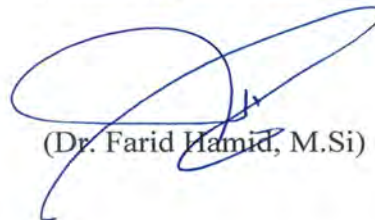
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

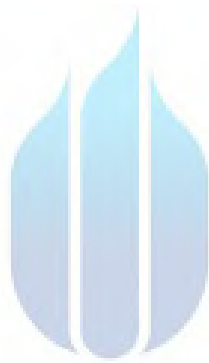
KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan sehingga dapat menyelesaikan Skripsi penelitian ini dengan judul “**Kemampuan Kecakapan Komunikasi Interpersonal *Customer Care* Dalam Menangani Pasien Komplain pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anak Bunda Harapan Kita)**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis haturkan Puji Syukur atas kekuatan Allah SWT Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan Skripsi ini terutama kepada:

1. Yuliatwati, S.Sos M.Ikom selaku Pembimbing yang telah dengan segenap hati membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Rika Yessica Rahma, M.Ikom selaku dosen mata kuliah Riset Komunikasi atas arahan dan bimbingannya untuk kelancaran penulis dalam penyusunan Skripsi Skripsi.
5. Fitri Budi Astuti, S.I.kom, MM, Salahudin Bintoro S.I.Kom Dan Rayni Hapsari CH S.I.Kom subjek Penelitian
6. Ibu saya, Ibu tukuni yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Ayah saya bapak yatman yang telah mendidik saya
8. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana Meruya yang telah membantu selama penyusunan Skripsi ini

Pada akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengharapkan Skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca semua, dan penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini demi kemajuan penulisan yang akan datang.



Jakarta, 14 September 2023

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

JAROT ARDYANTO

NIM: 44218120074

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :JAROT ARDYANTO
NIM :44218120074.
Program Studi :Ilmu Komunikasi Judul
Laporan Skripsi : *KECAKAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
CUSTOMER CARE DALAM MENANGANI KOMPLAIN PADA
PASIEAN RAWAT JALAN (Di Rumah Sakit Anak Bunda
Harapan Kita Jakarta Barat)*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 september 2023
Yang menyatakan,



JAROT ARDYANTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus penelitian	6
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat akademis	7
1.4.2 Manfaat praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis.....	14
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	14
2.2.2 <i>Public Relations</i>	15
2.2.3 Kecakapan Komunikasi	15
2.2.4 Komunikasi Interpersonal.....	16
2.2.5 Kecakapan Komunikasi Interpersonal	18
2.2.6 Komponen-Komponen dan Elemen Dalam Komunikasi Interpersonal	27

2.2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	30
2.2.8 Hubungan komunikasi Interpersonal	33
2.2.9 Pasien	35
2.2.10 <i>Customer</i> (Pelanggan/pasien).....	35
2.3 Aktivitas <i>Customer Care</i> Komunikasi	35
2.4 Keluhan/Komplain	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Subjek Penelitian.....	41
3.3.1 <i>Key Informan</i> :	42
3.3.2 Informan:	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran perusahaan.....	48
4.1.2 Visi.....	49
4.1.3 Misi	49
4.1.4 Tujuan	49
4.1.5 Motto.....	50
4.2 Hasil penelitian.....	51
4.2.1 Keterbatasan penelitian.....	51
4.2.2 Hambatan Proses komunikasi Interpersonal.....	51
4.2.3 Kecakapan komunikasi Interpersonal petugas <i>Customer Care</i> di Rumah Sakit Anak Bunda Harapan Kita.....	52

4.2.4	Kecakapan Petugas <i>Customer Care</i> di Rumah Sakit Anak Bunda Harapan Kita Menangani Komplain.....	55
4.3	Pembahasan.....	60
4.3.1	Kecakapan Interpersonal.....	60
4.3.2	Menjadi Seorang Petugas <i>Customer Care</i> Yang Baik.....	61
4.3.3	Memperkuat Layanan <i>Customer Care</i> di Rumah Sakit.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		77
LAMPIRAN.....		93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Situasi Proses Penanganan Pendaftaran Daring.....	6
Gambar 4.1 Maklumat Pelayanan Rumah Sakit	48

