



**KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN KELUHAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BELLA**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :

**YUNITA THEODORA LANGKUN**

44214310011

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
BEKASI  
2017**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
PENANGANAN KELUHAN PASIEN RAWAT  
JALAN DI RUMAH SAKIT BELLA BEKASI

Nama : Yunita Theodora Langkun

NIM : 44214310011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Februari 2017

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,  
Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
PENANGANAN KELUHAN PASIEN RAWAT  
JALAN DI RUMAH SAKIT BELLA BEKASI

Nama : Yunita Theodora Langkun  
NIM : 44214310011  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, February 2017

Ketua Sidang,  
Dr. (c) A. Rahman HI, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,  
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si

(.....)

Pembimbing I,  
Dicky Andika, S.Sos. M.Si

(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
PENANGANAN KELUHAN PASIEN RAWAT  
JALAN DI RUMAH SAKIT BELLA BEKASI

Nama : Yunita Theodora Langkun

NIM : 44214310011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Februari 2017  
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

(Dicky Andika, S.Sos. M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliani, M.Si.)


Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Penco Budi Sulistyono, Ph.D)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

 MERCU BUANA	<b>SURAT PERNYATAAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	<b>Q</b>
--	--	----------

No. Dokumen	19-2.4.01.00	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 Maret 2015		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : YUNITA THEODORA LANGKUN  
 NIM : 442 143 100 11  
 Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :  
KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN KELUHAN PASIEN  
KAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BELLA

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 5 Februari 2016  
 Yang membuat pernyataan,

  
 (METERAI TEMPEL)  
 6000  
 YUNITA THEODORA LANGKUN

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

( \_\_\_\_\_ )  
 Nama dan Tandatangan

Ketua Bidang Studi

( \_\_\_\_\_ )  
 Nama dan Tandatangan

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : **Komunikasi Internal dalam Penanganan Keluhan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bella.**

Nama : Yunita Theodora Langkun

NIM : 44214310011.

Program : Program Studi Public Relations.

Tanggal : 13 Februari 2017.

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengelolannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Februari 2016

UNIVERSITA  
MERCU BUANA




Yunita Theodora Langkun

 MERCU BUANA	<b>LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI          FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI          UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	Q
--	--	---

No. Dokumen	<b>19-2.4.01.00</b>	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 Maret 2016		

Nama : Yunita Theodora Langkun  
 N.I.M : 44214310011  
 Bidang Studi : Public Relations  
 Tahun Akademik : 2016/2017

No	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB/HALAMAN	TTD PERSETUJUAN PERBAIKAN
1	Dr. Afidal Makkuraga Putra, M.Si	1. Revisi Konsepnya, ditambahkan mengenai customer satisfaction dari teori-teori Marketing Communication karena tempat penelitian tidak memiliki PR khusus.	1. Sudah direvisi dan ditambahkan teori mengenai Customer Satisfaction pada konsep dan tinjauan pustaka.	1. BAB II	
2	Dr. (c) A. Rahman Hl. M.Si	1. Kata Pengantar harus direvisi, tulis nama lengkap pada ucapan terimakasih dan perannya atau kontribusinya dalam penyusunan skripsi.  2. Penulisan Footnote masih perlu diperbaiki, seharusnya memakai nama urutan sesuai aslinya.	1. Sudah diperbaiki  2. Sudah diperbaiki	1. KATA PENGANTAR  2. Footnote	 
3	Dicky Andika, S.Sos. M.Si	1. Spasi pada setiap akhir kalimat diperbaiki, karena masih ada yang belum dispasi	1. Sudah diberikan spasi	1. Setiap halaman yang belum diberikan spasi pada akhir kalimat	

Diperiksa & Disetujui

  
 UNIVERSITAS  
 Sekprodi Ilmu Komunikasi  
 Tanggal : 10 Februari 2017  
 MERCU BUANA



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Selama melakukan penelitian dan menjalani proses bimbingan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini, peneliti mendapat banyak ilmu yang tidak peneliti dapatkan selama menjalani perkuliahan. Berbagai macam kendala dan kesalahan menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari proses pembuatan skripsi ini. Tetapi dengan perbaikan-perbaikan yang senantiasa dilakukan, maka skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Oleh karena itu, tak lupa peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyusun proposal skripsi hingga skripsi.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. (c) A. Rahman, M.Si sebagai Ketua Sidang Skripsi Program Studi Public Relations
4. Dr. Afdal Makkuraga, M.Si sebagai Penguji Ahli Sidang Skripsi Program Studi Public Relations
5. Kepada Ibu Sri Puji Rahayu, S.Psi selaku Kepala Bidang SDM Rumah Sakit Bella yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk



melakukan penelitian dan memberikan dispensasi waktu untuk peneliti melanjutkan perkuliahan

6. Kepada Bpk. Muhammad Rohmat selaku Kepala Bidang Pemasaran & Pengembangan Bisnis, Ibu Desti Karyanti, SH. selaku Customer Service, Ibu Sari Melati Dewi, S.Kep, MARS. sebagai Koordinator Pemasaran Internal, Ruth Kartikaningtyas, SKM. selaku Customer Service, yang adalah karyawan Rumah Sakit Bella telah memberikan kesempatan peneliti melakukan wawancara dan memberikan informasi untuk kebutuhan skripsi peneliti
7. Kepada Noviyani Santi Kristina Langkun sebagai kakak kandung yang membantu dalam bentuk doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat rampung tepat pada waktunya.
8. Kepada Johannis Moses, sebagai teman yang membantu memberikan masukan skripsi peneliti sampai terselesaikannya skripsi ini dan berjalan dengan lancar.

Akhir kata, peneliti menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. peneliti berharap agar skripsi yang telah dibuat ini dapat bermanfaat bagi orang lain yang membacanya.

Jakarta, 4 Februari 2017

Yunita Theodora Langkun

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	11
1.3. Identifikasi Masalah .....	12
1.4. Tujuan Penelitian .....	12
1.5. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Komunikasi .....	14
2.1.1. Pengertian Komunikasi .....	14
2.1.2. Proses Komunikasi.....	16
2.1.3. Faktor yang mempengaruhi komunikasi.....	17
2.2. Komunikasi Organisasi .....	18
2.2.1. Pengertian Organisasi.....	18
2.2.2. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	19
2.2.3. Fungsi Komunikasi Organisasi .....	20
2.3. Komunikasi Internal .....	21
2.3.1. Pengertian .....	21
2.3.2. Dimensi Komunikasi Internal .....	22
2.3.3. Jenis Komunikasi Internal.....	22
2.3.4. Hubungan Internal.....	24
2.4. Tinjauan Public Relations .....	25
2.4.1. Pengertian Public Relations .....	25
2.4.2. Tujuan Public Relations .....	28
2.4.3. Fungsi Public Relations.....	32
2.4.4. Publik Internal Humas.....	35
2.5. Komunikasi Kesehatan.....	36
2.6. Tinjauan Penanganan Suara Pelanggan .....	37
2.6.1. Suara Pelanggan .....	37
2.6.2. Pentingnya Pengelolaan Suara Pelanggan .....	38
2.6.3. Menangani Keluhan Pelanggan.....	40
2.6.3.1 Sikap Menangani Keluhan Pelanggan .....	41
2.6.4. Kepuasan Pelanggan .....	42

2.6.4.1 Pengertian.....	42
2.6.4.2 Elemen Kepuasan Pelanggan .....	42
2.6.4.3 Ciri-ciri pelanggan yang puas .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1. Paradigma Penelitian.....	45
3.2. Tipe Penelitian .....	46
3.3. Metode Penelitian.....	47
3.4. Subjek Penelitian .....	47
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1. Primer.....	50
3.5.2. Sekunder.....	51
3.6. Definisi Konsep.....	51
3.7. Teknik Analisa Data.....	53
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Gambaran Perusahaan .....	56
4.1.1. Sejarah Rumah Sakit.....	56
4.1.2. Visi .....	58
4.1.3. Misi .....	59
4.1.4. Motto .....	59
4.1.5. Falsafah .....	59
4.1.6. Tujuan .....	59
4.1.7. Logo .....	60
4.1.8. Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	61
4.1.9. Struktur Organisasi Departemen Pemasaran.....	62
4.1.9.1 Uraian Tugas .....	63
4.1.9.2 Pola Ketenagaan.....	66
4.2. Hasil Penelitian .....	67
4.2.1. Suara Pelanggan / Keluhan Pasien Rumah Sakit .....	68
4.2.1.1 Melalui Facebook.....	70
4.2.1.2 Melalui Website .....	73
4.2.1.3 Melalui Email.....	76
4.2.2. Alur Penanganan Keluhan Pasien .....	78
4.2.3. Komunikasi Internal .....	81
4.2.3.1 Komunikasi Melalui Form Bank Kasus.....	82
4.2.3.2 Komunikasi Melalui Grup Whatsapp.....	83
4.3 Pembahasan .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1. Kesimpulan .....	89
5.2. Saran.....	91
5.2.1 Saran Akademis .....	91
5.2.2 Saran Praktis.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1 : Grafik Jumlah Pasien Rawat Inap .....	9
Gambar 2 : Grafik Jumlah Pasien Rawat Jalan .....	10
Gambar 3 : Proses Komunikasi .....	16
Gambar 4 : Logo Rumah Sakit Bella .....	57
Gambar 5 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Bella .....	58
Gambar 6 : Struktur Organisasi Departemen Pemasaran.....	59
Gambar 7 : Pola Ketenagaan.....	64
Gambar 8 : Contoh Suara Pelanggan Positif Melalui Facebook.....	68
Gambar 9 : Contoh Suara Pelanggan Negatif Melalui Facebook .....	70
Gambar 10: Suara Pelanggan Melalui Website .....	72
Gambar 11 : Tampilan Kolom Pertanyaan Suara Pelanggan Melalui Website ..	72
Gambar 12 : Contoh Suara Pelanggan Melalui Email .....	74
Gambar 13 : Respon Suara Pelanggan Melalui Email dari Pemasaran .....	75
Gambar 14 : Respon Suara Pelanggan Melalui Email Yang Komplain .....	75
Gambar 15 : Form Keluhan Pasien Rawat Jalan.....	77
Gambar 16 : Form Bank Kasus .....	80
Gambar 17 : Grup Whatsapp.....	82



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Alur Management Komplain RS Bella

Lampiran 2 : Transkrip wawancara

Lampiran 3 : Curriculum Vitae

