

**STRATEGI *COMPLAINT HANDLING* RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING
MELALUI GOOGLE REVIEW 2020-2021**

Dosen Pembimbing: Dr. Yeni Rosilawati, SIP., SE., M.M

SKRIPSI



Disusun oleh:

Farhan Fadhila Habibullah

20180530005

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN BUKTI KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farhan Fadhila Habibullah

NIM : 20180530005

Menyatakan secara sehat dan sadar bahwa penulisan skripsi yang berjudul **“STRATEGI COMPLAINT HANDLING RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING MELALUI GOOGLE REVIEW 2020-2021”** merupakan karya asli dan belum pernah diajukan dalam proses tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ataupun di perguruan tinggi lain.

Dalam skripsi saya tidak terdapat karya idea tau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali tertulis dengan jelas referensi yang dicantumkan dalam skripsi dengan disebutkan nama serta dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 4 November 2022



Farhan Fadhila Habibullah

HALAMAN MOTTO

Cura, ut valeas!

“Berusahalah agar kau berhasil!”

Semangat penuh cinta dari semesta.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, segala puji dan syukur atas kehendak dan pertolongan Allah SWT, penulis berterima kasih banyak kepada-Nya atas kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian studi dan skripsi ini.

Persembahan penuh cinta dan kasih sayang dari penulis untuk:

Pahlawan Keluarga,

Bapak Anton Imam M.A.S (Alm)

Rindu itu bernama Bapak.

Cinta abadiku,

Mamah Inar Nurlaela

Sosok ibu yang begitu luar biasa tanpa tanding. Terima kasih telah membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang. Kasih sayang tak terhingga sepanjang masa.

Malaikat cantikku,

Oi, Wafi Qurrotul Aini

Sosok kakak perempuan yang juga luar biasa tanpa tanding. Terima kasih telah tulus berjuang dengan penuh cinta dan kasih sayang kepada penulis.

The Love of My Life

Annisa Nur Zahra

Terima kasih untuk selalu kebersamai penulis setiap saat. Jauh dekat, kasihmu selalu melekat.

KATA PENGANTAR

Senantiasa penulis panjatkan puji serta syukur ke hadirat Allah SWT yang selalu mencurahkan seluruh Cinta, Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI *COMPLAINT HANDLING* RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING MELALUI GOOGLE REVIEW 2020-2021”** dengan lancar tanpa ada hambatan yang berarti. Shalawat serta Salam penulis lantunkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan umatnya ke zaman yang penuh cahaya seperti saat ini.

Skripsi ini tak hanya untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar sarjana Strata-1 (S1) dari Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca termasuk civitas akademika, khususnya yang menempuh studi Ilmu Komunikasi terlebih *Public Relations*, baik digunakan sebagai referensi yang berkaitan dengan topik skripsi ini serta berkontribusi terhadap pengembangan pendidikan Indonesia.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini terdapat banyak pihak yang terlibat dalam membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih dan turut mendoakan semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang terbaik kepada:

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M. P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Fajar Junaedi, S.Sos., M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
3. Dr. Yeni Rosilawati, S.IP., SE., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu mencurahkan ilmu, waktu, dan masukan setiap saat dalam proses pembuatan skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik dan lancar.

4. Dr. Tri Hastuti Nur R, S.Sos., M.Si. dan Aswad Ishak, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji proposal dan skripsi yang telah memberikan banyak masukan yang begitu berarti dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. Seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Staff Administrasi Tata Usaha dan Program Studi Ilmu Komunikasi yang selalu turut serta memberikan informasi terkait administrasi, proses akademik dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi.
7. Seluruh keluarga besar IK UMY, terkhusus angkatan 2018 yang telah berjuang dan kebersamai penulis dalam proses pengembangan diri.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca. Kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Terima kasih.

Yogyakarta, 4 November 2022



Farhan Fadhila Habibullah

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan syukur kepada para manusia luar biasa yang memiliki peranan yang tiada tanding dalam mengarungi kehidupan setiap hari hingga ditetapkannya gelar Sarjana kepada penulis. Maka dari itu, sebagai bentuk terima kasih dan apresiasi, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga cemara, Bapak Anton Imam M.A.S (Alm), Mamah Inar Nurlaela, Oi Wafi Qurrotul Aini, A Andris Sugianto, dan Aqila Azkadina Azzahra. Terima kasih tanpa batas atas cinta, dukungan dan do'a yang selalu dihembuskan setiap saat. Terima kasih telah selalu menjadi rumah yang sabar dan teduh. Suatu saat, penulis akan buat kalian semua bahagia dan penuh tawa. Semoga kelulusanku bisa membanggakan kalian. Tawa dan tangis telah berhasil penulis lewati untuk membuat kalian bangga kepada penulis. Teruntuk Bapak yang jauh disana: Pak, Akang lulus.
2. Renjanaku, Annisa Nur Zahra. Terima kasih tak terhingga kepadamu untuk selalu memeluk penulis dengan ketulusan cinta, do'a dan uluran tanganmu. Terima kasih tak terhingga kepadamu untuk selalu kebersamai dan menjadi rumah teduh yang menenangkan. Terima kasih untuk selalu membantu penulis menggapai tujuan. Cinta kasih, semestamu.
3. Kerabat tawa, Irfan Arya Pratama dan Dimas Bagus Prakoso. Terima kasih banyak sudah menjadi kawan tawa sedih penulis selama ini. Tanpa kalian, hidup ini hanyalah huhu tanpa haha.
4. Kerabat kopi, Kawat, Dika, Supri, Wiki yang turut hadir dalam kehidupan penulis sebagai kerabat yang selalu dipenuhi dengan pertemuan, pertemanan, canda tawa dan rasa saling tolong menolong satu sama lain.

5. Keluarga besar BEM Fisipol, kabinet Keluarga Teduh dan Bertaut. Terima kasih menjadi rumah penulis untuk berproses dalam meningkatkan kualitas diri ini. Lika-liku adalah harta pengalaman.
6. Diriku, Akang. Terima kasih, penulis. Terima kasih untuk tetap merangkak, berdiri dan selalu mencoba kuat dan bertahan selama ini. Disana niat-niat baikmu menunggu, teruslah berusaha dan pantang menyerah walau kan banyak keringat dan keluh kesah. Tapi tenanglah, rumahmu selalu ada untukmu selamanya. *I love you.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BUKTI KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teori	8
<i>Complaint Handling</i>	8
F. Metode Penelitian	19
1. Jenis Penelitian.....	19
2. Lokasi Penelitian.....	20
3. Sumber Data.....	20

4. Teknik Pengumpulan Data	21
5. Teknik Sampling	21
6. Uji Keabsahan Data.....	23
BAB II PROFIL RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING	24
A. Profil RS PKU Muhammadiyah Gamping	24
B. Visi Dan Misi RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	25
1. Visi	25
2. Misi.....	26
3. Tujuan.....	26
C. Struktur Organisasi	27
Jajaran di bawah Direktur SDI dan AIK	27
D. Jenis Fasilitas dan Pelayanan	28
1. Instalasi Pelayanan Jantung Terpadu	28
2. Instalasi Gawat Darurat	28
3. Intensive Care Unit (ICU).....	29
BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	30
A. Sajian Data	30
1. Identifikasi Keluhan Pasien RS PKU Muhammadiyah Gamping melalui Google Review	31
2. Data Keluhan Google Review.....	37
3. Strategi Penanganan Keluhan Melalui Google Review	47
4. Faktor Pendukung dan Penghambat Penanganan Keluhan melalui Google Review	50
5. Evaluasi <i>complaint handling</i> melalui Google Review RS PKU Muhammadiyah Gamping	51
B. Pembahasan.....	51

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61
A. Transkrip wawancara	61
1. Rubiyanto - Divisi Humas RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	61
2. Hepy Setyo Dewanto – Divisi Hukum dan Kominfo RS PKU Muhammadiyah Gamping	67
3. Lalu Nafri Yuskarohim Adnan – Pengguna layanan RS PKU Muhammadiyah Gamping	68
4. Rekap Data Keluhan RS PKU Muhammadiyah Gamping melalui Google Review 2020-2021	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan keluhan ringan dalam Google Review.....	6
Gambar 2 Tampilan keluhan sedang dalam Google Review.....	6
Gambar 3 Tampilan keluhan berat dalam Google Review	7
Gambar 4 <i>Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Gamping</i>	27
Gambar 5 Jenis Keluhan RS PKU Muhammadiyah Gamping melalui Google Review 2020-2021.....	32
Gambar 6 Tingkatan Keluhan RS PKU Muhamadiyah Gampng melalui Google Review 2020-2021	35
Gambar 7 Grafik perbandingan keluhan yang ditanggapi dan tidak ditanggapi	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Jajaran di bawah Direktur SDI dan AIK</i>	27
Tabel 2 Rekap Data Keluhan dan Tanggapan RS PKU Muhammadiyah Gamping melalui Google Review 2020-2021	37