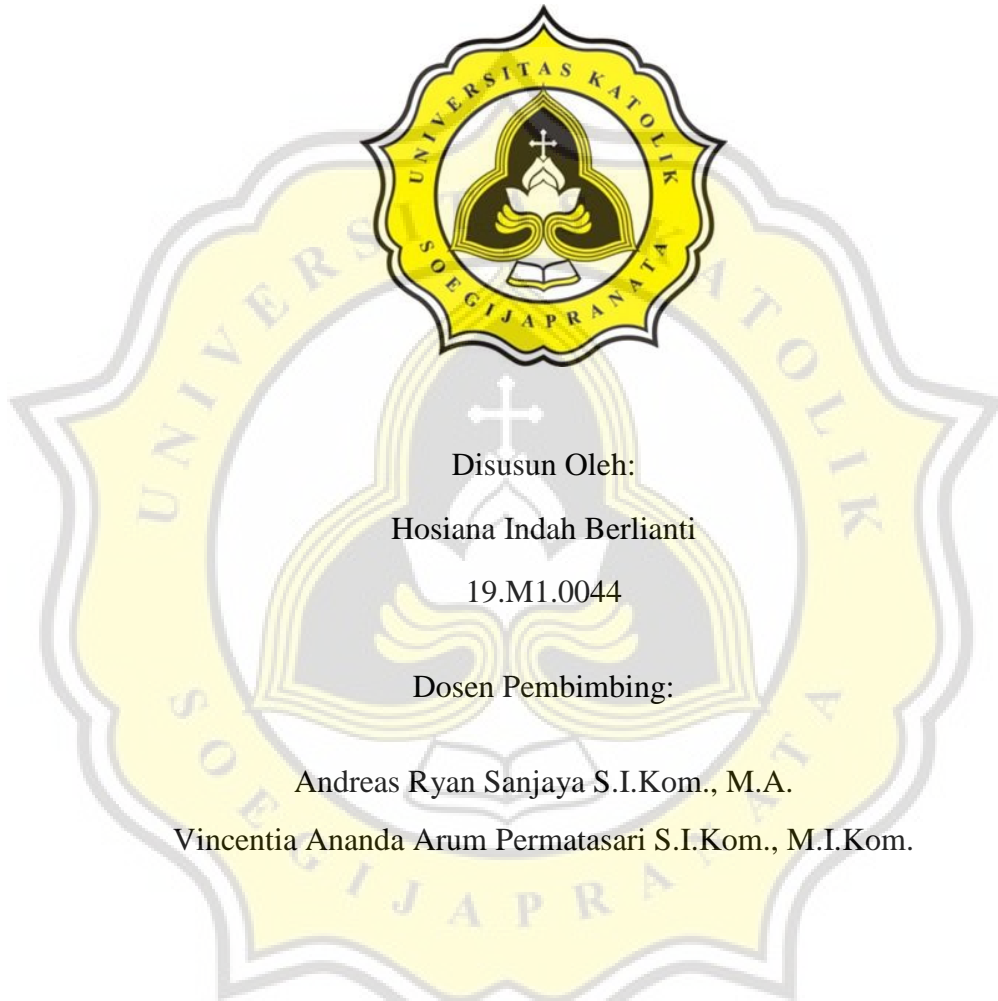


STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENANGANI KELUHAN

PASIEN DI RUMAH SAKIT MARDI RAHAYU KUDUS

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Hosiana Indah Berlianti

19.M1.0044

Dosen Pembimbing:

Andreas Ryan Sanjaya S.I.Kom., M.A.

Vincentia Ananda Arum Permatasari S.I.Kom., M.I.Kom.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2023

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENANGANI KELUHAN

PASIEN DI RUMAH SAKIT MARDI RAHAYU KUDUS

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Hosiana Indah Berlianti

19.M1.0044

Dosen Pembimbing:

Andreas Ryan Sanjaya S.I.Kom., M.A.

Vincentia Ananda Arum Permatasari S.I.Kom., M.I.Kom.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2023

ABSTRAK

Rumah sakit harus memberikan pelayanan bermutu tinggi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat sebagai organisasi yang menawarkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Karena sudah banyak rumah sakit yang berdiri, maka rumah sakit harus terus berinovasi dan berupaya meningkatkan standar pelayanan demi menjaga nama baiknya. Oleh karena itu, Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus tidak dapat dipisahkan dari pertumbuhan rumah sakit tanpa rencana *public relations*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *public relations* (PR) dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. Informan dalam penelitian ini adalah tiga Manager Pelayanan Pasien Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk menjawab permasalahan tersebut. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Temuan menunjukkan bahwa pendekatan *public relations* Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus untuk mengelola keluhan pasien konsisten dengan teori atau ide atau peneliti. Adapun keluhan yang ditemukan di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus meliputi keluhan prosedur, fasilitas, dan daya tanggap. Kemudian strategi *public relations* yang digunakan dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus meliputi pendekatan menyeluruh, penggunaan teknologi yang modern, alur atau proses yang tepat, peran pemimpin, dan komunikasi. Ditemukan rumah sakit telah memanfaatkan teknologi yang modern dalam kegiatan *public relations* platform media sosial yang digunakan belum dengan optimal, sehingga dari penelitian ini memberikan saran bahwa untuk mengatasi keluhan daya tanggap hendaknya rumah sakit mengaktifkan kembali platform media sosial sebagai wadah dan evaluasi dalam menangani keluhan pasien dengan waktu yang efektif dan efisien.

Kata Kunci: Strategi *Public Relations*, Keluhan Pasien

ABSTRACT

Hospitals provide high quality services in accordance with predetermined standards and accessible to all levels of society as an organization that offers health services to the community. Because many hospitals have been established, hospitals must continue to innovate and strive to improve service standards in order to maintain their good name. Therefore, Mardi Rahayu Kudus Hospital cannot be separated from the growth of the hospital without a public relations plan.

This study aims to determine the public relations (PR) strategy in handling patient complaints at Mardi Rahayu Kudus Hospital. Informants in this study were three Managers of Patient Services at Mardi Rahayu Kudus Hospital. This study uses descriptive qualitative research to answer these problems. Results of interviews, observations, and documentation.

The findings show that the public relations approach of Mardi Rahayu Kudus Hospital for managing patient complaints is consistent with the theory or ideas or researchers. The complaints found at Mardi Rahayu Kudus Hospital included complaints about procedures, facilities, and responsiveness. Then the public relations strategy used in handling patient complaints at Mardi Rahayu Kudus Hospital includes a comprehensive approach, the use of modern technology, the right flow or process, the role of leader, and communication. It was found that the hospital had utilized modern technology in social media platform public relations activities that were used not optimally, so this study suggested that to overcome responsiveness complaints the hospital should reactivate the social media platform as a forum for evaluation and handling of patient complaints in an effective and efficient time.

Keywords: *Public Relations Strategy, Patient Complaints*