SKRIPSI

Analisis Pemanfaatan Media Dalam *Handling Complaint*
Humas RSUP Prof. DR. R.D. Kandou Manado
Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien

Disusun Oleh:

Sinta Kusumaningayu Asmono

15321197

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan
Dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Tanggal: 19 AUG 2019

Dosen Pembimbing Skripsi

Nadia Wasta Utami, S.I.Kom.,M.A.

NIDN : 0505068902

SKRIPSI

ANALISIS PEMANFAATAN DALAM MEDIA *HANDLING COMPLAINT* HUMAS RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN

Disusun Oleh

Sinta Kusumaningayu Asmono

15321197

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Tanggal : 19 AUG 2019

Dewan Penguji:

1. Ketua : Nadia Wasta Utami S.I.Kom.,M.A (.....)
   NIDN : 0505068902
2. Anggota : Puji Hariyanti S.Sos., M.I.Kom (.....)
   NIDN : 0529098201

Mengesahkan
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0529098201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sinta Kusumaningayu Asmono

No. Mahasiswa : 15321197

Melalui surat ini menyatakan bahwa :

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindakan pelanggaran akademik dalam bentuk, seperti plagiasi, pembuatan skripsi oleh orang lain atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai peneliti, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti bahwa skripsi saya adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Dengan demikian pernyataan ini saya setujui dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 19 Agustus 2019



Sinta Kusumaningayu Asmono

15321197

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. Dr. R. D. KANDOU MANADO
Jalan Raya Tanawangko No. 56 Manado 95163
Telepon : (0431) 838203 – 838305 ; Faksimile (0431) 838204
Laman : www.rsupkandou.com; Suara Elektronik : rsupmdo@yahoo.co.id

Nomor : 06/KEPK-PSP/IV/2019 Manado, 01 April 2019
Lampiran : -
Perihal : **Pemberitahuan selesai penelitian**

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Bersama ini Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, memberitahukan bahwa penelitian dengan :

Judul	:	**Strategi Handling Complaint Humas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien**
Peneliti Utama	:	**Sinta Kusumaningayu Asmono**
Unit/Lembaga	:	**Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya – Universitas Islam Indonesia**
Tempat Penelitian	:	**HUKORMAS RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado**
Nomor KEPK	:	**191/EC-KEPK/X/2018**

Dengan ini diberitahukan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian pada bulan Oktober 2018-Desember 2018 dan saat ini dinyatakan telah selesai melaksanakan penelitiannya.

Untuk itu kami mohon bantuan kepada Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya – Universitas Islam Indonesia, agar yang bersangkutan dapat menyerahkan **Laporan Pelaksanaan Penelitian (Skripsi) dan print out Jurnal** kepada Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) untuk diarsipkan sebagai dokumen RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Demikian pemberitahuan ini, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Ketua KEPK,

Prof. Dr. dr. Max F. J. Mantik, Sp.A(K)
NIP. 19510714 198203 1 001

Sekretaris KEPK,

Dr. dr. Erwin Kristanto, SH, Sp.F
NIP. 19760425 200312 1 002

HALAMAN MOTTO

It's an ongoing process of loving yourself and defining your own worth for yourself.

-Catriona Gray
Miss Universe 2018

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Zat yang Maha Sempurna Allah Subhanahu wa taala
Atas rahmat, nikmat, karunia dan hidayah yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
Sholawat dan salam selalu diiringi kepada Rasulullah shallallahu'alaihi wa sallam, keluarga, sahabar dan sahabatnya.
Skripsi in, penulis persembahkan bagi Bapak dan Ibu tercinta
Bapak Djoko Asmono dan Ibu Sahabi Zulhadji
Terima kasih atas kasih sayang, cinta, *support*, baik secara moril maupun materi.
Terima kasih sudah membesarkan saya hingga menjadi berada di tahap ini.
Selain itu juga terima kasih disampaikan untuk kedua kakak
Indri Kusuma Wardhani dan Indra Kusuma WIjaya
Juga teruntuk keluarga besar dan kerabat lain yang mengiringi doa dan selamat hingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alakum Wr.Wb.

Alhamdulillahhirobbil'alamin, puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan ilmu-Nya serta hidaya kepada penulis sehing dapat menyusun dan menyelesaikan karya skripsi ini dengan baik dan semoga dapat bermanfaat bagi orang lain. Pada penelitian skripsi ini penulis membahas serta mendeskripsikan tentang Analisis Pemanfaatan Dalam Media *Handling Complaint* Humas RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien. Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia.

Selama proses penyusunan penelitian, banyak pihak yang berkontribusi membantu penulis baik dalam bentuk spiritual, moral dan material. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Djoko Asmono dan Ibu Sahabi Zulhadji yang memberikan doa dan mendukung kepada penulis selama melakukan studi akademik serta memberikan dukungan dalam bentuk moral dan materi di tanah rantau.
2. Kakak saya Indri Kusuma Wardhani dan Indra Kusuma Wijaya yang juga memberikan dukungan pada proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Nadia Wasta Utami S.I.Kom.,M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan masukan, bimbingan, dukungan, motivasi, senyuman serta semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Narasumber yang telah membantu hingga terselesaikannya penelitian ini Bapak Awaluddin, Ibu Grace dan Bapak Ronald dari bidang Hukormas RSUP Kandou.

Serta Bapak Destinus Kalibato merupakan suami dari pasien *obgyn* dan Bapak Argo Sangkay sebagai Camat Malalayang di tahun 2017.

5. Bapak Holy Rafika Dhona S.I.Kom., M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penulis
6. Ibu Puji Hariyanti S.Sos., M.I.Kom selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan revisi skripsi.
7. Segenap dosen pengajar dan staf Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini.
8. Sahabat yang sejak dulu menerima seluruh cerita emosional sedari awal perkuliahan hingga terselesaikannya skrispi ini Tri Sukma Melati Suci.
9. Saudara-saudari *volunteer* PR Indonesia yang memberikan sedikit warna saat proses penyusunan skripsi.
10. Keluarga KKN UII 68 2018.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan terimakasih untuk semangat dan supportnya.Terima kasih sahabat-sahabatku.

Tidak lupa saya mohon maaf apabila selama pengerjaan skripsi ini terdapat kekhilafan dan kesalahan. Saya menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan yang saya miliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 19 Agustus 2019

Peneliti

Sinta Kusumaningayu Asmono