

**STRATEGI KOMUNIKASI RS PKU 'AISYIYAH BOYOLALI**

**DALAM MENANGANI KELUHAN PASIEN**

**SKRIPSI**

Di ajukan kepada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Jurusan Dakwah dan Komunikasi

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh:

**AFIDA NUR SHOLIKAH**

**NIM: 19.12.11.075**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

**JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2023**

**STRATEGI KOMUNIKASI RS PKU 'AISYIYAH BOYOLALI**  
**DALAM MENANGANI KELUHAN PASIEN**  
**SKRIPSI**

Di ajukan kepada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Jurusan Dakwah dan Komunikasi

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh:

**AFIDA NUR SHOLIKAH**

**NIM: 19.12.11.075**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**  
**JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afida Nur Sholikhah

NIM : 19.12.11.075

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Jurusan : Komunikasi dan Dakwah

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali Dalam  
Menangani Keluhan Pasien

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, Sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Boyolali, 2 November 2023



Penulis,

**Afida Nur Sholikhah**

**NIM. 19.12.11.075**

**Dr. Sarbini, M.Ag.**

**DOSEN FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

---

---

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal : Skripsi Sdri. Afida Nur Sholikah

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap proposal Skripsi saudara :

Nama : Afida Nur Sholikah

NIM : 19.12.11.075

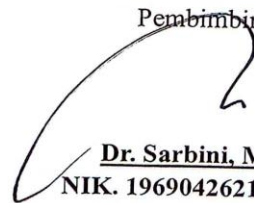
Judul : Strategi Komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien

Dengan ini kami menilai proposal skripsi tersebut dapat disetujui dan diajukan pada Sidang Munaqosyah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Boyolali, 2 November 2023

Pembimbing,



**Dr. Sarbini, M.Ag.**

**NIK. 19690426217011166**

**HALAMAN PENGESAHAN**

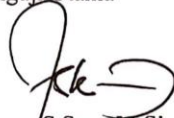
**STRATEGI KOMUNIKASI RS PKU 'AISYIAH BOYOLALI  
DALAM MENANGANI KELUHAN PASIEN**

Disusun Oleh :  
**Afida Nur Sholikah**  
191211075

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Pada Rabu, 6 Desember 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sosial (S.Sos)

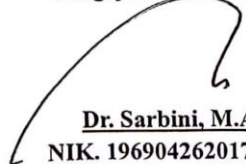
Sukoharjo, 20 Desember 2023

Penguji Utama



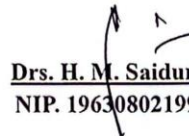
**Dr. Fathan, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 196902081999031001

Penguji II/Ketua Sidang



**Dr. Sarbini, M.Ag.**  
NIK. 19690426201711166

Penguji I/Sekretaris Sidang



**Drs. H. M. Saidun, M.Ag.**  
NIP. 19630802199003100

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



**Dr. Kholilurrohman, M.Si**  
NIP. 19741225 200501 1 005

## **MOTTO**

“Allah SWT lebih mencintai orang-orang yang berilmu”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang tua saya bapak Jumar dan Ibu Sutiyem tercinta yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang, terimakasih banyak atas setiap doa yang dipanjatkan yang selalu mengiringi disetiap langkahku. Adiku tersayang Hanifah Khoirul Janah, terimakasih atas dukungan serta motivasi yang diberikan kepadaku.

Serta teman-teman saya yang selalu memberi semangat, Mas Abdurahman Al Faruq, S.IP, Mbak Auliya Iffah Falasthin, S.Sos, Febyan Ratna Hendrawati Putri, S.Pd dan Alifa Nur Ramadhani terimakasih atas doa, dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

## ABSTRAK

**Afida Nur Sholikhah, NIM: 191211075. Strategi Komunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien. Program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. 2023.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh upaya RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien. Keluhan pasien merupakan ungkapan ketidakpuasan, kekhawatiran atau masalah yang dialami oleh pasien selama kunjungan atau perawatan medis di RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali. Dalam hal ini RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali melakukan berbagai strategi untuk menangani keluhan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi komunikasi yang dilakukan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien.

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti memberikan gambaran data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara kepada informan, selanjutnya observasi dengan datang langsung ke RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali dan wawancara dengan tiga informan pihak RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan metode reduksi data dan menggunakan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali telah mempraktikkan strategi komunikasi dalam menangani keluhan pasien diantaranya yaitu pertama mengenal khalayak pasien atau masyarakat umum yang banyak menyampaikan keluhan, selain itu RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali mengategorikan keluhan berdasarkan tingkat kepentingan yaitu grading merah, kuning dan hijau sehingga mempermudah penyelesaian keluhan, kedua menyusun pesan dengan membuat berbagai layanan-layanan meliputi layanan informasi dan layanan pengaduan, ketiga menetapkan metode atau strategi dengan cara mengadakan kunjungan *home visit*, membuat mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), serta melakukan pengobatan gratis ke masyarakat dan keempat seleksi penggunaan media komunikasi, media yang digunakan oleh RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali yaitu media Website, Instagram, Whatsapp dan Youtube.

**Kata kunci: Strategi Komunikasi, RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali, Penanganan Keluhan Pasien.**

## ABSTRACT



**Afida Nur Sholikhah NIM: 191211075. PKU Aisyiyah Boyolali Hospital Communication Strategy in Handling Patient Complaints. Islamic Communication and Broadcasting study program. Ushuluddin and Da'wah Faculty. Raden Mas Said State Islamic University Surakarta. 2023**

*This research was motivated by the efforts of PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital in handling patient complaints. Patient complaints are an expression of dissatisfaction, concerns or problems experienced by patients during visits or medical treatment at PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital. In this case, PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital implemented various strategies to handle patient complaints. The aim of this research is to describe the communication strategy used by PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital in handling patient complaints.*

*In this study, qualitative research methods were used, the researcher provided a descriptive description of the data. The data collection technique was carried out by conducting interviews with informants, then observing by coming directly to the PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital and interviewing three informants from the PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital. This research uses data analysis techniques with data reduction methods and uses data validity using source triangulation.*

*The results of this research found that PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital has practiced communication strategies in handling patient complaints, including first getting to know the audience of patients or the general public who submit many complaints, apart from that, PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital categorizes complaints based on the level of importance, namely grading red, yellow and green so that it makes it easier to resolve complaints, secondly compiling messages by creating various services including information services and complaint services, thirdly establishing methods or strategies by conducting home visits, making APM (Independent Registration Platform) machines, and providing free medical treatment to the community and the fourth selection of the use of communication media, the media used by PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital, namely Website, Instagram, Whatsapp and YouTube media.*

***Keywords: Communication Strategy, PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital, Handling Patient Complaints.***

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat yang sangat luar biasa, memberikan saya kekuatan dengan di bekali ilmu pengetahuan, kecerdasan dengan penuh cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita baginda nabi Muhammad SAW.

Skripsi berjudul Strategi Komunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali dalam Menangani Keluhan Pasien disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S.1) Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta.

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag., selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Kholilurrohman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Bapak Joni Rusdiana, S.Sos., M.I.Kom., selaku Koordinator Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Raden Mas Said Surakarta.
4. Bapak Dr. Sarbini., M.Ag. selaku pembimbing yang penuh kesabaran dan kearifan bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Fathan, S.Sos., M.Si dan Bapak Drs. H. M. Saidun, M.Ag., Selaku penguji skripsi yang telah memberikan masukan, catatan dan koreksi terhadap skripsi sehingga menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen-dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah terutama dosen Komunikasi dan Penyiaran Islam terimakasih atas bimbingan yang memberikan bekal Pendidikan.
7. Ucapan terima kasih kepada para informan pihak RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali Bapak Drs. Thontowi Jauhari, SH.,M.Si selaku Kabid Umum, Administrasi dan SDI RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali, Bapak Agus Prawoto, ST selaku Kasie

Umum RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dan Ibu Marni,S.Ak selaku petugas Customer Service RS PKU 'Aisyiyah Boyolali yang bersedia meluangkan waktunya.

8. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Jumar dan Ibu Sutiyem serta adik Hanifah Khoirul Janah terimakasih atas setiap doa yang selalu dipanjatkan selama ini yang tak pernah terhitung harganya sehingga penulis bisa menyelesaikan kuliah dengan baik.
9. Teruntuk teman terdekatku Selvi Andriyani S.Sos, Eliza Geatama Putri S.Sos dan Iswatun Hasanah S,Sos terimakasih telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi.
10. Teruntuk teman-teman KKN kelompok 55 terima kasih waktu sebulanya yang memberikan banyak pengalaman dan arti sebuah kebersamaan.
11. Teruntuk teman-teman KPI angkatan 2019 yang sudah menyemangati saya untuk tidak menyerah sehingga bisa di tahap penyelesaian proses Skripsi ini meskipun tidak tepat waktu.

Penulis menyadari sepenuhnya, karya kecil ini merupakan sebuah karya sederhana yang banyak dengan kekurangan serta jauh dari kesempurnaan. Karena kesempurnaan hanya milik tuhan yang maha esa pencipta langit dan bumi. Kritik dan saran sangat penulis harapkan, demi kesempurnaan penulisan di masa mendatang.

Sukoharjo, 2 November 2023

Penulis

**Afida Nur Sholikhah**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Pembatasan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori .....	10
1. Konsep Strategi Komunikasi .....	10

2. Konsep Keluhan Pelanggan .....	18
3. Konsep Pelanggan .....	24
B. Kajian Pustaka.....	26
C. Kerangka Berpikir.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
B. Pendekatan Penelitian .....	31
C. Subjek Penelitian.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
E. Teknik Keabsahan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum.....	38
1. Sejarah Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali.....	38
2. Lokasi Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali.....	39
3. Visi Misi dan Tujuan Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali .....	39
4. Motto Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali.....	39
5. Semboyan Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali.....	40
6. Logo Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali .....	40
7. Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali .....	40
9. Ketenagaan Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali.....	44
B. Sajian Data .....	45
C. Analisis Data .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68

B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Keluhan pasien melalui Whatsapp .....	6
Gambar 2 Keluhan pasien melalui ulasan Google .....	7
Gambar 3 Kerangka berpikir.....	29
Gambar 4 Struktur Organisasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali .....	41
Gambar 5 Keluhan di ulasan Google .....	51
Gambar 6 Keluhan Whatsapp .....	51
Gambar 7 Mekanisme layanan aduan .....	53
Gambar 8 Kunjungan home visit .....	56
Gambar 9 Mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri).....	56
Gambar 10 Pengobatan gratis ke masyarakat .....	57
Gambar 11 Tampilan Website RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.....	58
Gambar 12 Tampilan Instagram RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.....	59
Gambar 13 Tampilan Whatsapp RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.....	60
Gambar 14 Tampilan Youtube RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Rumah Sakit di Kabupaten Boyolali tahun 2022.....	3
Tabel 2 Waktu penelitian .....	30
Tabel 3 Jenis dan Fasilitas .....	43
Tabel 4 Ketenagaan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali .....	44
Tabel 5 Pembagian khalayak .....	47
Tabel 6 Jumlah Keluhan Pasien.....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....	73
Lampiran 2 Dokumentasi .....	80
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	83
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian.....	84
Lampiran 5 Bukti Cek Plagiasi .....	85
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	86

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang tidak boleh dipisahkan dari keberlangsungan hidup manusia untuk saling berkomunikasi satu dengan lainnya. Manusia seperti simbiosis mutualisme yang artinya sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan orang lain satu dengan yang lainnya. Segala hal yang dilakukan dalam menjalani kehidupan, tentu memerlukan proses komunikasi saat melakukannya. Dalam proses komunikasi ditemukan beberapa hal yang penting contohnya yang sering terjadi yaitu *miss communication* atau kegagalan dalam proses komunikasi yang dapat diakibatkan oleh perbedaan persepsi, perbedaan bahasa, *noise* atau gangguan saat melakukan proses komunikasi.

Untuk mencegah adanya *miss communication* dalam proses komunikasi salah satunya dengan menerapkan strategi komunikasi. Strategi komunikasi merupakan penentu atau tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif, strategi komunikasi didefinisikan menurut (Effendy, 2003) strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.

Di Indonesia Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Terdapat dua jenis Rumah Sakit di Indonesia berdasarkan kepemilikan yaitu Rumah Sakit Milik Pemerintah dan Rumah Sakit Milik Swasta. Rumah sakit milik pemerintah dibagi menjadi 3 yaitu Rumah sakit pemerintah bukan Badan Layanan Umum (BLU), Rumah sakit milik pemerintah dengan bentuk BLU dan Rumah sakit Milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kemudian Rumah Sakit Milik Swasta dibagi menjadi 2 yaitu Rumah Sakit Milik Perseroan Terbatas (PT) dan Rumah Sakit Milik Yayasan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Pertama rumah sakit umum kelas A harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis paling sedikit adalah 4 pelayanan medis spesialis dasar, 5 pelayanan spesialis penunjang medik, 12 pelayanan medis spesialis lain dan 13 pelayanan medis sub spesialis. Kedua rumah sakit umum kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis paling sedikit 4 pelayanan medis spesialis dasar, 4 pelayanan spesialis penunjang medik, 8 pelayanan medis spesialis lainnya dan 2 pelayanan medis sub spesialis dasar. Ketiga rumah sakit umum kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis

paling sedikit 4 pelayanan medis spesialis dasar dan 4 pelayanan spesialis penunjang medis. Keempat rumah sakit umum kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis paling sedikit 2 pelayanan medis spesialis dasar.

Di Kabupaten Boyolali keberadaan sebuah rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan merupakan hal penting, saat ini banyak berdiri rumah sakit dengan berbagai macam tipe dan strategi pelayanan masing-masing. Seperti di Kabupaten Boyolali sendiri pada tahun 2022 jumlah rumah sakit di Kabupaten Boyolali menjadi 12 yang terdiri dari 3 rumah sakit pemerintah dan 9 rumah sakit swasta sesuai tabel di bawah ini.

No	Nama Rumah Sakit	Tahun Berdiri	Kepemilikan	Tipe	Akreditasi
1	RSUD Pandan Arang	1989	Pemerintah Kabupaten	B	Paripurna
2	RSUD Simo	2007	Pemerintah Kabupaten	D	Dasar
3	RS Hidayah	2012	Swasta	D	Madya
4	RSI Banyu Bening	2004	Swasta	D	Paripurna
5	RSUD Waras Wiris	2007	Pemerintah Kabupaten	C	Lulus Perdana
6	RS Umi Barokah	2006	Swasta	D	Paripurna
7	RSU Asy Syifa	2010	Swasta	D	Paripurna
8	RS Sisma Medika	2001	Swasta	D	Paripurna
9	RS PKU 'Aisyiyah	2007	Swasta	D	Paripurna
10	RS Natalia	2016	Swasta	D	Lulus Perdana
11	RS Indriati	2020	Swasta	D	Belum
12	RSU Islam Boyolali	2016	Swasta	C	Belum

Tabel 1 Daftar Rumah Sakit di Kabupaten Boyolali tahun 2022

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali, 2022

(Komisi Akreditasi Rumah Sakit 2022)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa RS PKU 'Aisyiyah memiliki pesaing internal pelayanan rumah sakit mau tidak mau harus berjuang keras dalam meraih pasar layanan RS di Kabupaten Boyolali. RS PKU 'Aisyiyah Boyolali merupakan salah satu pemberi layanan kesehatan rumah sakit swasta keagamaan di daerah Boyolali bersama 8 RS pesaing lainnya (RSU Umi Barokah, RS. Asy Syifa Sambi, RS. Sisma Medika, RS. Hidayah, RS. Banyu Bening, RS. Natalia, RS. Indriati, dan RSU Islam Boyolali). Menurut observasi awal peneliti dengan salah satu pasien pada tanggal 7 Desember 2022 hal yang membedakan rumah sakit PKU 'Aisyiyah dengan rumah sakit lain adalah pelayanan yang diberikan cepat dan langsung ditangani berbeda dengan rumah sakit lain jika belum mendapatkan kamar akan menunggu lama di IGD.

Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali adalah rumah sakit umum milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Boyolali. Pada tanggal 15 Mei 2023 mendapatkan sertifikat akreditasi rumah sakit dari Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Indonesia (LARSI) dengan predikat lulus akreditasi tingkat paripurna. Hal ini merupakan salah satu upaya rumah sakit untuk tetap mempertahankan mutu pelayanan dengan menjalankan sesuai dengan standar akreditasi rumah sakit.

Visi dari rumah sakit adalah terwujudnya rumah sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali yang islami, profesional, terjangkau, dan menjadi pilihan utama masyarakat Kabupaten Boyolali. Dalam mewujudkan tujuan rumah sakit perlu adanya kerjasama antara karyawan medis maupun karyawan non medis didalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga kualitas pelayanan rumah

sakit akan terbentuk dan mencapai pelayanan yang berkualitas setidaknya dibutuhkan kinerja yang baik di rumah sakit. Salah satunya adalah kinerja *customer service*.

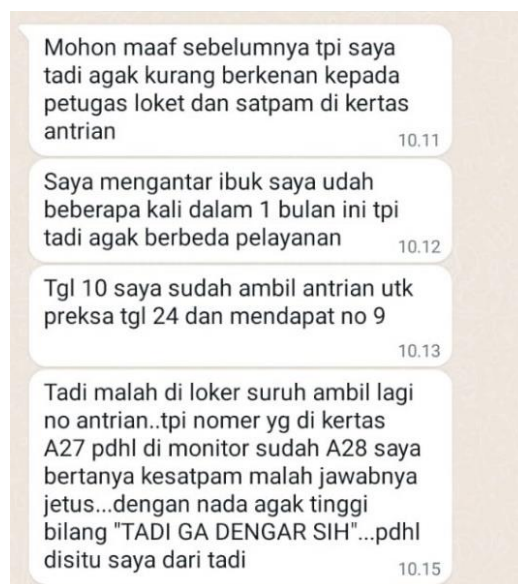
Layanan pada rumah sakit atau biasa disebut *customer service* sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut Kasmir *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (Kasmir, 2017). Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali memiliki layanan *customer service* dibawah struktur kepala bagian umum, administrasi dan SDI. Dengan adanya *customer service* bertujuan untuk menangani segala masalah keluhan yang disampaikan oleh pasien secara langsung maupun tidak langsung.

Hubungan yang dibangun oleh *customer service* dengan pasien memerlukan proses komunikasi yang efektif agar tidak menimbulkan *miss communication*. Salah satunya dengan menerapkan strategi komunikasi diharapkan bahwa seharusnya rumah sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali ketika terjadi masalah keluhan segera ditangani dengan baik.

Dalam menganalisis masalah tersebut terdapat teori tentang langkah dalam menyusun strategi komunikasi untuk mengetahui lebih mendalam penerapan strategi komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien. Berdasarkan pendapat Anwar Arifin ada empat langkah penting yang diperlukan untuk menyusun strategi komunikasi, yaitu mengenal

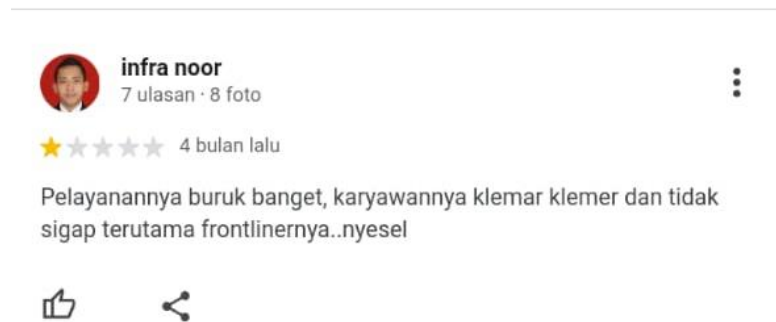
khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode dan seleksi penggunaan media komunikasi (Arifin, 1984).

Berdasarkan observasi pada tanggal 7 Desember 2022 yang dilakukan oleh peneliti, *Customer service* di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali masih terhitung baru karena dahulu belum ada wadah yang menampung semua keluhan dari pasien. Dengan adanya layanan *Customer Service* dapat membantu dalam penanganan keluhan pasien RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. Terdapat permasalahan keluhan yang dilakukan oleh pasien atau pengunjung besuk diantaranya yaitu keluhan medis atau nonmedis yang sering terjadi melalui whatsapp dan ulasan Google Maps RS PKU 'Aisyiyah Boyolali seperti gambar dibawah ini.



Gambar 1 Keluhan Pasien melalui Whatsapp

Sumber: Dokumen RS PKU 'Aisyiyah Boyolali



Gambar 2 Keluhan Pasien melalui ulasan Google

Sumber: Ulasan Google Maps RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Dari gambar diatas keluhan pasien merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan rumah sakit dalam mewujudkan kepuasan pasien. Sebagai rumah sakit yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan, setiap pasien mengharapkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan tersebut harus diberikan solusi atau pemecah masalah yang disampaikan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.

Berdasarkan uraian diatas, sudah kita ketahui bahwa RS PKU 'Aisyiyah Boyolali merupakan rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Boyolali. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah dengan strategi komunikasi yang dilakukan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dapat menangani keluhan pasien. Apabila pada penelitian sebelumnya mengenai strategi komunikasi lebih pada meningkatkan kepuasan pelanggan, maka pada penelitian ini membangun strategi komunikasi yang belum terbentuk supaya publik mengetahui strategi komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan



suatu penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang di uraikan di atas terdapat identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Persaingan pelayanan antar rumah sakit yang ada di Kabupaten Boyolali
2. Komunikasi yang dipergunakan oleh RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali belum menerapkan strategi yang ideal
3. Pelayanan yang diberikan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali belum optimal

## **C. Rumusan Masalah**

Dari beberapa uraian yang telah disampaikan di atas maka penulis dapat menarik pokok masalah yang angkat dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Strategi Komunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien?

## **D. Pembatasan Masalah**

Untuk memfokuskan permasalahan yang akan diteliti, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada masalah Strategi Komunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien.

## **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan penelitian ini adalah: untuk menggambarkan strategi komunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali yang dilakukan dalam upaya menangani keluhan pasien.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian yang dibuat ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran atau referensi tambahan bagi penuntut ilmu dalam bidang yang sama yaitu dalam bidang komunikasi dan diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan mengenai strategi komunikasi yang dilakukan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat berguna atau bermanfaat khususnya bagi pihak RS PKU 'Aisyiyah Boyolali sebagai masukan tentang strategi komunikasi yang baru dalam menangani keluhan pasien rumah sakit ditahun-tahun selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Konsep Strategi Komunikasi**

###### **a. Pengertian Strategi**

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos* dengan kata lain *stratos* dan *ag*, *stratos* berarti “militer” dan *ag* artinya “memimpin” (Rachmat,2014). Maksud strategi disini adalah memimpin tentara, kemudian muncul kata *strategos* yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas. Pada awalnya kata strategi hanya digunakan untuk kepentingan militer saja tetapi berkembang berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen strategi dan lain sebagainya.

Menurut Onong Uchjana Effendy, strategi adalah perencanaan untuk mencapai tujuan, namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai jalan yang hanya memberikan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan taktik operasionalnya (Effendy, 2007).

Menurut Kennet Andrew yang dikutip oleh Pandji Anoraga strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan dan kebijakan, serta rencana- rencana penting untuk mencapai tujuan itu, yang dinyatakan dengan seperti menetapkan bisnis yang dianut atau yang akan dianut oleh

perusahaan, dan jenis atau akan menjadi jenis apa perusahaan ini (Pandji Anoraga, 2009).

Menurut Chandler yang dikutip oleh Supriono dalam bukunya yang berjudul Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis mengatakan bahwa strategi adalah penentuan dasar goal jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara-cara dan alokasi sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan (Supriono, 1985).

Sejalan dengan pendapat para ahli diatas, dilihat dari sudut etimologis penggunaan kata strategi dalam sebuah organisasi atau perusahaan dapat diartikan sebagai kiat, cara ataupun taktik yang dirancang secara sistematis untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen organisasi, yang terarah sesuai dengan tujuan strategi organisasi atau perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik.

#### **b. Tahapan Strategi**

Menurut (Fred R David, 2002) dalam melakukan strategi perlu melalui beberapa tahapan dalam prosesnya, secara garis besar strategi melalui tiga tahapan, yaitu:

##### 1) Perumusan Strategi

Langkah pertama yang dilakukan adalah merumuskan strategi yang akan dilakukan. Sudah termasuk di dalamnya adalah pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal,

menetapkan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan suatu objektivitas, menghasilkan strategi alternatif dan memilih strategi untuk dilaksanakan.

## 2) Implementasi Strategi

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, maka langkah berikutnya melaksanakan strategi yang ditetapkan tersebut. Dalam tahap pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerjsama dalam pelaksanaan strategi, jika tidak maka proses formulasi dan analisis strategi hanya akan menjadi impian yang jauh dari kenyataan.

Implementasi strategi bertumpu pada alokasi dan pengorganisasian sumber daya yang ditempatkan melalui penetapan struktur organisasi dan mekanisme kepemimpinan yang dijalankan bersama budaya perusahaan dan organisasi.

## 3) Evaluasi Strategi

Tahap terakhir dari strategi adalah evaluasi implementasi strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang dapat dicapai dapat diukur untuk menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah dicapai.

### c. Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *Communicare* yang artinya memberitahukan. Kata tersebut kemudian berkembang dalam bahasa Inggris *Communication* yang artinya proses pertukaran informasi, konsep, ide, gagasan, perasaan, dan lain-lain antara dua orang atau lebih. Secara sederhana dapat dikemukakan pengertian komunikasi ialah proses pengiriman pesan atau simbol-simbol yang mengandung arti dari seorang sumber atau komunikator kepada seorang penerima atau komunikan dengan tujuan tertentu.

Berikut definisi Komunikasi menurut para ahli komunikasi, menurut Prof. Dr. Alo Liliweri Komunikasi adalah pengalihan suatu pesan dari satu sumber kepada penerima agar dapat dipahami (Alo Liliweri, 2003).

Kemudian menurut Everett M. Rogers Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam (Wiryanto, 2004).

Sedangkan menurut Lasswell Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Effendy, 2006).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapatlah dikemukakan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi ialah suatu pengiriman

pesan atau symbol-simbol yang mengandung arti dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu.

Menurut Deddy Mulyana, 2013 dalam buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar yang dikutip oleh Ngalimun (2017:30) dalam buku Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis, ada beberapa fungsi dalam komunikasi yaitu :

1) Fungsi komunikasi sosial

Komunikasi itu penting membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan. Pembentukan konsep diri, konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Konsep diri yang paling dini umumnya dipengaruhi oleh keluarga, dan orang-orang dekat lainnya disekitar kita, termasuk kerabat merekalah yang disebut significant other.

2) Fungsi komunikasi ekspresif

Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan yang peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun terutama lewat perilaku nonverbal.

### 3) Fungsi komunikasi instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan juga sesungguhnya seringkali mempunyai fungsi-fungsi tumpang tindih, meskipun salah satu fungsinya sangat menonjol dan mendominasi.

Berdasarkan sifatnya, komunikasi terdiri dari komunikasi tatap muka (*face to face*), komunikasi bermedia, komunikasi verbal, komunikasi non-verbal.

- 1) Komunikasi Tatap muka (*face-to-face*), ialah komunikasi yang berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*personal contact*).
- 2) Komunikasi Bermedia ialah komunikasi dengan menggunakan alat, umpamanya telepon, memorandum, Karena melalui alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terdapat kontak pribadi.
- 3) Komunikasi Verbal, Sifat ketiga ini juga biasa disebut bahasa lisan, Bahasa lisan itu terdiri dari dua jenis, yakni dalam bentuk lisan (*oral*) dan tulisan (*written/printed*), Sifat verbal dalam bentuk lisan dapat ditemui dalam komunikasi personal maupun komunikasi kelompok, Sedangkan yang berbentuk tulisan dapat dijumpai pada komunikasi massa dan komunikasi media.
- 4) Komunikasi Non-verbal, Sifat nonverbal, dari sudut pandang psikologis mencakup pengertian segala ungkapan yang tidak



disadari seseorang dalam bentuk gerak isyarat, gerak tubuh, air muka, nada/getaran suara, dan tarikan nafas.

#### **d. Strategi Komunikasi**

Sebuah instansi atau perusahaan penting adanya strategi komunikasi, strategi komunikasi pada dasarnya merupakan suatu perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mendapat tujuan tertentu dalam praktik operasionalnya (Effendy, 2003).

Menurut Middlenton (2013:61) Strategi komunikasi merupakan perpaduan yang sangat baik dari segala elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media) sampai pengaruh efek yang dirancang demi menghasilkan tujuan komunikasi yang optimal (Cangara, 2017).

Menurut Wayne Pace, Brent D, Peterson, dan M. Dallas Burnett dalam bukunya *Techniques for Effective Communication* (Uchjana, 2002: 32) tujuan strategi komunikasi adalah:

- 1) *To secure understanding*. Strategi komunikasi bertujuan untuk memastikan terciptanya saling pengertian dalam berkomunikasi dan untuk memberikan pengaruh kepada komunikan melalui pesan-pesan yang disampaikan untuk mencapai tujuan tertentu dari organisasi.
- 2) *To establish acceptance*. Strategi komunikasi disusun agar saling pengertian dan penerimaan tersebut terus dibina dengan baik.
- 3) *To motive action*. Strategi komunikasi memberikan dorongan, memotivasi perilaku atau aksi. Komunikasi selalu memberi

pengertian yang diharapkan dapat memengaruhi atau mengubah perilaku komunikan agar sesuai dengan keinginan komunikator.

4) *To reach the goals which the communicator sought to achieve.*

Strategi komunikasi memberikan gambaran cara bagaimana mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut.

Menurut Anwar Arifin (Arifin, 1984) untuk dapat membuat rencana yang baik maka ada empat langkah yang harus diikuti untuk menyusun strategi komunikasi yaitu :

1) Mengenal khalayak

Hal ini adalah langkah pertama bagi komunikator supaya komunikasi yang dilakukan berjalan efektif. Dengan mengenal Khalayak penerima pesan membuat komunikator dapat mengemas pesan sesuai hal-hal yang disukai segmen khalayak tertentu.

2) Menyusun pesan

Merupakan langkah kedua setelah mengenal khalayak dan situasi, maka langkah selanjutnya adalah menyusun pesan yang mampu menarik perhatian para khalayak. Pesan dapat dengan menemukan tema atau materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari komponen pesan adalah mampu membangkitkan perhatian khalayak. Perhatian merupakan pengamatan yang terpusat. Awal dari suatu efektivitas dalam komunikasi adalah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan.

3) Menetapkan Metode

Menurut cara pelaksanaannya metode komunikasi diwujudkan dalam bentuk;

- a) Metode *redudancy* yaitu cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang pesan kepada khalayak. Pesan yang di ulang akan menarik perhatian. Selain itu khalayak akan lebih mengingat pesan yang telah disampaikan secara berulang.
  - b) Metode *canalizing* pada metode ini komunikator terlebih dahulu mengenal khalayaknya dan mulai menyampaikan ide sesuai dengan kepribadian, sikap-sikap dan motif khalayak.
- 4) Seleksi Penggunaan Media Komunikasi

Media komunikasi merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan untuk mencapai tujuan tertentu.

## **2. Konsep Keluhan Pelanggan**

### **a. Pengertian Keluhan Pelanggan**

*Complaint* atau keluhan sangat berpengaruh besar dalam kemajuan sebuah perusahaan terutama pada rumah sakit. Keluhan pasien yang terselesaikan dengan baik dan profesional akan berdampak positif nantinya bagi rumah sakit tersebut, karena dengan begitu pasien tersebut merasa sangat di hargai pendapatnya.

Keluhan pelanggan menurut (Rusadi, 2004:56) merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat diabaikan karena dengan

mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya enggan perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen.

Menurut Tjiptono dalam (Darmajaya, 2016) berpendapat Keluhan atau *complaint* bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Situasi ini dikenal dengan istilah “*Recovery Paradox*”.

Menurut Daryanto dan Setyabudi, (2014:32) “Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk”. Keluhan pelanggan menurut (Engel, 1994:59) butuh penanganan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidaksukaan pelanggan. Diharapkan pada akhirnya dimasa selanjutnya tidak ada lagi pelanggan yang mengeluhkan hal serupa pada perusahaan.

Berdasarkan pengertian tersebut bahwa pengertian keluhan atau *complaint* adalah Keluhan atau komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tidak adanya tindakan pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelanggan.

## **b. Tipe-Tipe Pelanggan Komplain**

Tipe-Tipe pelanggan yang mengajukan komplain dalam kaitannya dengan komplain, Denham yang dikutip (Anastasia 2000:170), mengidentifikasi tipe-tipe pelanggan yang mengajukan komplain, yaitu:

### *1) Active Complainers*

*Active complainers* adalah mereka yang memahami haknya, asertif, percaya diri, dan tahu persis cara menyampaikan komplain. Apabila ekspektasi mereka akan pelayanan dan nilai tidak terpenuhi, mereka akan menyampaikan komplainnya ke perusahaan bersangkutan. Tipe pelanggan semacam ini sangat berharga bagi perusahaan, karena mereka cenderung langsung menginformasikan dan mencari solusi atas setiap komplain yang mereka alami. Dengan demikian perusahaan masih berpeluang melakukan perbaikan dan memuaskan mereka.

### *2) Inactive complainers*

*Inactive complainers* adalah mereka yang lebih suka menyampaikan keluhan kepada orang lain (teman, keluarga, tetangga, rekan kerja) daripada langsung kepada perusahaan bersangkutan. Mereka cenderung langsung berganti pemasok dan tidak pernah kembali lagi ke perusahaan yang mengecewakan mereka. Dengan demikian, peluang perbaikan perusahaan praktis tidak ada.

### 3) *Hyperactive complainers*

*Hyperactive complainers* adalah mereka yang selalu komplain terhadap siapapun untuk masalah apapun. Tipe ini biasa disebut pula *chronic complainers* yang kadangkala berlaku kasar dan agresif. Mereka ini hampir tidak mungkin dipuaskan karena tujuan komplainnya lebih dilatarbelakangi keinginan untuk mencari “untung”.

Menurut Rangkuti macam-macam keluhan terbagi menjadi dua (Rangkuti, 2003:99), yaitu:

- 1) Keluhan yang telah disampaikan secara lisan atau telpon, dan komunikasi secara langsung.
- 2) Keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui *guest complaint form*.

Keluhan pelanggan menurut (Engel, 1994:59) dapat disampaikan secara langsung ataupun melalui media tertentu. Secara langsung misalnya dengan mengungkapkan secara lisan kepada *customer service* rumah sakit. Keluhan pelanggan atau pasien dapat juga disampaikan melalui media tertentu misalnya dengan menulis surat yang dimasukkan dalam kotak surat rumah sakit, menulis pada media sosial seperti ulasan google, website atau Whatsapp.

*Customer service* rumah sakit lebih mudah memberikan feedback pada pelanggan atau pasien yang menyampaikannya secara langsung, dan akan sulit untuk memberikan *feedback* pada pelanggan

atau pasien yang menyampaikannya secara tidak langsung. Maksudnya, *customer service* rumah sakit tentu saja akan dapat jelas mengetahui apa yang menjadi permasalahan pasien jika pasien menyampaikannya secara langsung. *Customer service* rumah sakit dapat secara detail menanyakan apa yang menjadi ketidaknyamanan pasien atau persoalan yang dikeluhkan pasien.

Keluhan yang disampaikan tersebut akan sangat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai kritikan yang membangun untuk rumah sakit tersebut. Adanya keluhan-keluhan tersebut diharapkan dapat membuat rumah sakit akan segera mengoreksi kekurangan-kekurangan serta kesalahannya yang akan menjadikan sebuah ide-ide baru dari keluhan yang disampaikan pelanggannya guna memperbaiki mutu serta meningkatkan layanan.

### **c. Manajemen Penanganan Keluhan**

Menangani keluhan pelanggan dibutuhkan manajemen penanganan *complains* atau keluhan yang efektif dalam memuaskan pelanggan. Pelanggan dalam sebuah rumah sakit merujuk kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan atau yang dikenal dengan sebutan pasien. Karakteristik penilaian manajemen *complains* yang efektif menurut Tjiptono, Fandy & Diana, 2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Komitmen

Pihak manajemen dan semua anggota memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan produk dan jasa.

2) *Visible*

Manajemen dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan tentang prosedur penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.

3) *Accesible*

Perusahaan menjamin bahwa pelanggan dapat menyampaikan komplain secara bebas, mudah, dan murah.

4) Kesederhanaan

Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan.

5) Kecepatan

Komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan, dikomunikasikan kepada pelanggan yang bersangkutan.

6) *Fairness*

Setiap komplain mendapatkan perlakuan yang sama, adil, tanpa membeda-bedakan.

7) *Confidential*

Menghargai dan menjaga keinginan dan privasi pelanggan.



8) *Record*

Data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan yang berkesinambungan.

9) Sumber daya

Perusahaan mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain termasuk pelatihan karyawan.

10) Remedy

Pemecahan dan penyelesaian yang tepat (seperti permohonan maaf, hadiah, ganti rugi, *refund*) untuk komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen.

### 3. Konsep Pelanggan

#### a. Definisi Pelanggan

Menurut (Greenberg, 2010), pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Kemudian menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang

berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa secara tetap yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

#### **b. Jenis-Jenis Pelanggan**

Menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) terdapat tiga jenis pelanggan :

##### 1) Pelanggan internal

Pelanggan internal (internal customer) adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.

##### 2) Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (intermediate customer) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen koran yang memasarkan koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara.

##### 3) Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal (external customer) adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang

dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

## **B. Kajian Pustaka**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan literature dari penelitian-penelitian sebelumnya guna memetakan persamaan dan perbedaan terhadap penelitian ini. Dalam penelitian ini, terkadang ada tema yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti teliti walaupun ada juga arah dan tujuan yang diteliti berbeda. Skripsi tersebut diantaranya adalah:

1. Skripsi karya Yulinda Nurul Isnaini mahasiswa Universitas Pancasakti Tegal disusun tahun 2021 yang berjudul “Strategi Komunikasi PLN Melalui PLN Mobile Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di PLN Rayon Slawi”, skripsi ini menjelaskan strategi komunikasi PLN dalam mengatasi keluhan. Adapun mekanisme keluhan pelanggan terbagi atas dua bagian yaitu keluhan secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu strategi yang digunakan PT. PLN Rayon Slawi adalah dengan menggunakan Aplikasi PLN Mobile merupakan program yang ditujukan untuk pelayanan kepada pelanggan yakni dengan melakukan konfirmasi keluhan dan kecepatan yang dilakukan oleh perusahaan PLN dalam menangani keluhan pelanggan (Yulinda Nurul Isnaini, 2021). Persamaan dari kedua penelitian ini adalah berfokus pada bagaimana strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan perusahaan. Sedangkan perbedaan terletak subjek, objek, dan lokasi penelitian.

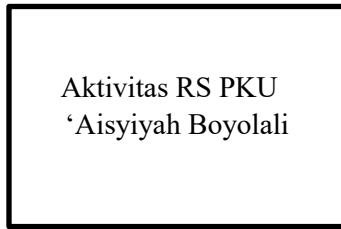
2. Skripsi karya Iis Ariska mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2018 yang berjudul “Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan”, skripsi ini menjelaskan bahwa ada beberapa strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam menangani keluhan pelanggan diantaranya yaitu penggunaan system SPEKTRA (Sistem Pencatatan Elektronik dan Terpadu), yang dapat dijadikan acuan untuk melihat seberapa besar pengaduan pelanggan yang sudah ditangani dan yang belum tertangani, Pengaduan berbasis online yang memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhannya tanpa harus mendatangi PDAM Kota Surabaya secara langsung, Self Presentations oleh bagian customer service ketika menghadapi langsung pelanggan, selanjutnya sosialisasi langsung perusahaan sebagai wujud empati terhadap pelanggan. (Iis Ariska, 2018). Persamaan dari kedua penelitian ini adalah berfokus pada bagaimana strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan perusahaan. Sedangkan perbedaan terletak subjek, objek, dan lokasi penelitian.
3. Skripsi karya Fenny Akhira Pardede mahasiswa Kampus Bina Widya, Pekanbaru tahun 2016 yang berjudul “Strategi Komunikasi PT. Agung Automall Pangkalan Kerinci Dalam Menangani Keluhan Pelanggan”, skripsi ini menjelaskan strategi komunikasi PT. Agung Automall Pangkalan Kerinci dalam menganalisis pelanggan adalah dengan cara menganalisis bagaimana karakteristik pelanggan tersebut. Mulai dari pendidikan,

pekerjaan, lingkungan tempat tinggal dan lain sebagainya. Dengan informasi tersebut, perusahaan dapat menyesuaikan cara dan isi pesan yang akan disampaikan. Berikutnya adalah dalam menganalisis pesan adalah dengan cara menghadapi pelanggan dengan cara penyampaian pesan secara tidak langsung. Pendekatan dilakukan secara persuasive dan perlahan guna mendapatkan empati, dan menggunakan media komunikasi face to face hal ini dimaksudkan agar penyampaian pesan mendapatkan umpan balik /feedback secara langsung sehingga pelanggan juga lebih mengerti (Fenny Akhira Pardede, 2016). Persamaan dari kedua penelitian ini adalah berfokus pada bagaimana strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan perusahaan. Sedangkan perbedaan terletak subjek, objek, dan lokasi penelitian.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah dukungan dasar teoritis dalam rangka memberikan jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah (Ardianto, 2016:20). Strategi komunikasi yang cocok untuk sebuah perusahaan belum tentu cocok untuk perusahaan lain. Oleh karena itu disini peneliti ingin melihat bagaimana strategi komunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali yang digunakan untuk mengetahui bagaimana cara menangani keluhan pasien RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali. Berikut gambar kerangka berpikir:





Gambar 3 Model Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan jalan pikir yang di jadikan sebagai dasar pemikiran untuk memperkuat fokus dalam penelitian ini. penelitian ini berlandasan pada teori strategi komunikasi, dalam teori ini di jelaskan bahwa Input dalam penelitian ini yaitu RS PKU 'Aisyiyah Boyolali kemudian dalam proses yang telah direncanakan memuat strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Arifin Anwar yang akan di teliti apakah RS PKU' Aisyiyah Boyolali menggunakan lima hal tersebut sebagai landasan strategi komunikasi yang mereka lakukan di lapangan. Dan hasil dari ini akan mengeluarkan Output yaitu tertanganinya keluhan pasien RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.

**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

**A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan dimana tempat yang akan dituju oleh peneliti untuk melakukan penelitian guna memperoleh data serta informasi yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Peneliti akan melakukan penelitian di RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali Jl. Pasar Sapi Baru Singkil, Kecamatan Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan September - November 2023 untuk melakukan pengumpulan data penelitian.

No	Kegiatan	2023						
		Juni	Juli	Agustus	Sept	Okt	Nov	Des
1	Seminar Proposal	■						
2	Revisi Proposal		■	■				
3	Penelitian				■	■	■	
4	Munaqosah							■

Tabel 2 Waktu penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti

## **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, metode kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis, lisan, serta perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif ini bertujuan menjelaskan kondisi serta fenomena sedalam-dalamnya dengan pengumpulan data.

Menurut Bogdan dan Taylor<sup>30</sup> dalam bukunya Lexy.H Moleong, mendefinisikan metode penelitian kualitatif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi kasus, penelitian yang melihat objek penelitian sebagai kesatuan yang terintegrasi, yang penelaahannya kepada satu kasus dan dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial yang menggunakan format deskriptif kualitatif, penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian, dan bagaimana berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Penelitian ini, peneliti hendak memahami lebih dalam lagi terkait informasi tentang kondisi lapangan tanpa berusaha untuk mempengaruhi pendapat informan. Peneliti memilih pendekatan kualitatif ini supaya mendapatkan gambaran informasi secara deskriptif dalam menganalisa strategi



yang telah dilakukan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat atas strategi komunikasi dalam menangani keluhan pasien yang telah dilaksanakan. Berdasarkan analisa tersebut akan diperoleh informasi tentang apakah strategi komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali yang dilakukan sudah cukup baik atau masih perlu diperbaiki lagi.

### C. Subjek Penelitian

Subyek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data peroleh (Arikunto, 2016:107). Dalam pengumpulan data dari sumber data, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Sesuai dengan namanya, sampel diambil dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya (H.B. Sutopo, 2002:26).

Dalam penelitian ini peneliti memilih empat subyek sebagai narasumber, tentunya ke-empat narasumber memiliki peran penting sesuai tugas pokoknya. Yang pertama adalah *customer service*, *customer service* rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali dipegang oleh Marni,S.Ak jadi segala yang berkaitan dengan tugas pokok *customer service* beliau yang bertanggung jawab. Kedua adalah kepala bagian umum yaitu Drs.Thontowi Jauhari, SH,M.Si karena segala kegiatan setiap yang berada dibawah kepala bagian umum akan selalu dikontrol dan dibantu oleh beliau. Ketiga adalah kasie umum Agus

Prawoto,ST dan keempat pasien yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data dalam memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memahami dan mendalami informasi secara rinci dari narasumber yang berkompeten dan ahli dalam bidangnya. Proses pengumpulan data ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Maka dari itu penulis mendapatkan data-data yang diinginkan, penjelasan tentang teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan indra mata sebagai alat bantu utamanya, selain itu juga menggunakan pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Sesungguhnya yang dimaksud dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan (Bungin, 2011:143).

Pengumpulan data peneliti melakukan observasi ke lokasi penelitian yaitu RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali. Metode ini sangat perlu dilakukan karena peneliti bisa secara langsung melihat bagaimana kondisi atau situasi yang tengah terjadi di RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali.

##### **2. Wawancara**

Menurut (Moleong, 2004) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Kegiatan wawancara ini peneliti menentukan empat narasumber sebagai sumber data, yaitu *customer service*, kepala bagian umum, kasie umum dan pasien RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber berkaitan tentang bagaimana strategi komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara atau teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis sejumlah dokumen yang terkait dengan masalah penelitian (Darwis, 2014:57). Teknik dokumentasi penulis memperoleh data tentang profil rumah sakit, maupun dokumen yang lainnya mengenai pelaksanaan segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali untuk menangani keluhan pasien. Untuk pengumpulan dokumentasi peneliti mengambil dari berbagai sumber, melalui media sosial yang dimiliki rumah sakit, hingga arsip dokumentasi pribadi yang dimiliki RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.

## **E. Teknik Keabsahan Data**

Penelitian ini pemeriksaan validitas data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi itu setara dengan “cek dan ricek”

yaitu pemeriksaan kembali data dengan tiga cara, yaitu triangulasi sumber, teknik dan teori (Putra, 2012:24). Metode keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi dalam hal ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Penelitian ini penulis hanya mengambil dua teknik triangulasi yang sesuai dengan kebutuhan penulis yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dengan melakukan wawancara kepada *customer service*, kepala bagian umum, kasi umum serta pasien RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. Triangulasi teknik menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan validitas data dilakukan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dan memanfaatkan sesuatu yang diluar data seperti berita online yang berkaitan tentang RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembimbing terhadap data tersebut.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga dapat mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2010:334). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif dengan langkah-langkahnya sebagai berikut.

Pertama, reduksi data. Di sini peneliti memilih, menyederhanakan, memfokuskan, mengabstrasikan dan mengubah data kasar ke dalam catatan lapangan. Tidak semua data yang peneliti peroleh dimasukkan kedalam penulisan skripsi, data dipilih terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhan peneliti. Hanya data-data yang berkaitan dengan strategi komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien. Pastinya bahasa narasumber tidak semua orang mengerti maka dari itu peneliti berusaha mengubah kata narasumber menjadi lebih baku sesuai peraturan karya tulis ilmiah.

Kedua, Sajian data. Tahap selanjutnya mengolah data-data menjadi sajian data, pengertiannya merupakan suatu cara merangkai data dalam suatu organisasi yang memudahkan untuk pembuatan kesimpulan atau tindakan yang diusulkan. Semua data yang telah didapatkan merupakan data mentah, apabila ditahap pertama sudah dipilih maka pada tahap sajian data ini peneliti mengelompokkan data-data yang telah diperoleh menjadi beberapa sub-unit selama penelitian berlangsung. Makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaian sehingga validitasnya terjamin. Saat dikeabsahan data di atas tentang cek dan ricek data, penulis telah menjelaskan alurnya bagaimana data itu bisa valid dengan cara menanyakan hal yang sama dari atasan kebawahan maupun sebaliknya.

Langkah ketiga dalam penulisan skripsi yaitu menarik kesimpulan atau lebih dikenal analisis data. Setelah data diperoleh lalu dipilih sesuai kebutuhan peneliti, lalu bahasanya disesuaikan dengan bahasa pembaca sekaligus baku,

kemudian mengelompokkan data-data tersebut menjadi sub-sub unit sehingga pembaca mampu mengikuti alur yang diinginkan penulis.

Tahap terakhir yaitu menganalisa penemuan hasil data dengan membedah menggunakan teori. Mencocokkan apakah teori yang selama ini dipelajari saat dibangkuh kuliah merepresentasikan kenyataan yang ada dilapangan. Pada akhirnya akan ditemukan temuan-temuan baru yang dapat dijadikan acuan serta referensi baru untuk akademisi, sebaliknya untuk para praktisi menjadi sebuah masukan agar menambah wawasan terkait ilmu baru.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Rumah Sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali**

Rumah Sakit Umum PKU Aisyiyah Boyolali adalah salah satu rumah sakit swasta milik Perserikatan Muhammadiyah, yang perkembangannya sangat pesat di Kabupaten Boyolali. Awal berdiri sebagai rumah bersalin dan balai pengobatan pada tanggal 2 Agustus 1999, dengan menempati tanah wakaf dari keluarga H. Jalal Sayuti. Dan berubah sebagai rumah sakit umum dengan izin operasional yang dikeluarkan oleh Bupati Boyolali pada tanggal 28 Pebruari 2004. Dan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.07.06/VI/193/07 tentang Ijin Penyelenggaraan Rumah Sakit, ditetapkan sebagai rumah sakit umum tipe D pada tanggal 17 Juli 2007. Sekarang memiliki bangunan seluas 8.364,25 meter persegi, menempati lahan tanah seluas 6.379 meter persegi dan telah terakreditasi tingkat paripurna dari Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Indonesia (LARSI) pada tanggal 15 Mei 2023. Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali memiliki 134 tempat tidur, yang terdiri dari 5 tempat tidur kelas eksekutif, 16 tempat tidur kelas utama, 130 tempat tidur kelas VIP, 23 tempat tidur kelas I, 24 tempat tidur kelas II, 29 tempat tidur kelas III, 1 tempat tidur ruang semi isolasi, 4 tempat tidur ruang HCU, dan 2 tempat tidur untuk ruang perinatologi.

## 2. Lokasi Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali berlokasi di Jl. Pasar Sapi Baru Singkil, Karanggeneng Kecamatan Boyolali, Kabupaten Boyolali.

## 3. Visi Misi dan Tujuan Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

### a. Visi

“Terwujudnya Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah yang islami, profesional, terjangkau dan menjadi pilihan utama masyarakat”.

### b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan nilai-nilai islam.
- 2) Melaksanakan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah.
- 3) Menjalankan manajemen rumah sakit secara efektif, efisien, akuntabel dan transparan.
- 4) Mewujudkan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna sesuai dengan harapan masyarakat.

### c. Tujuan Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

Tercapainya pelayanan yang bermutu tinggi yang mengutamakan keselamatan pasien serta berorientasi nilai-nilai islam dan kepuasan masyarakat.

## 4. Motto Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

Senyum, Salam, Sopan santun, Semangat, Setulus hati ( 5S )



5. Semboyan Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

Melayani dengan Ramah dan Setulus hati

6. Logo Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

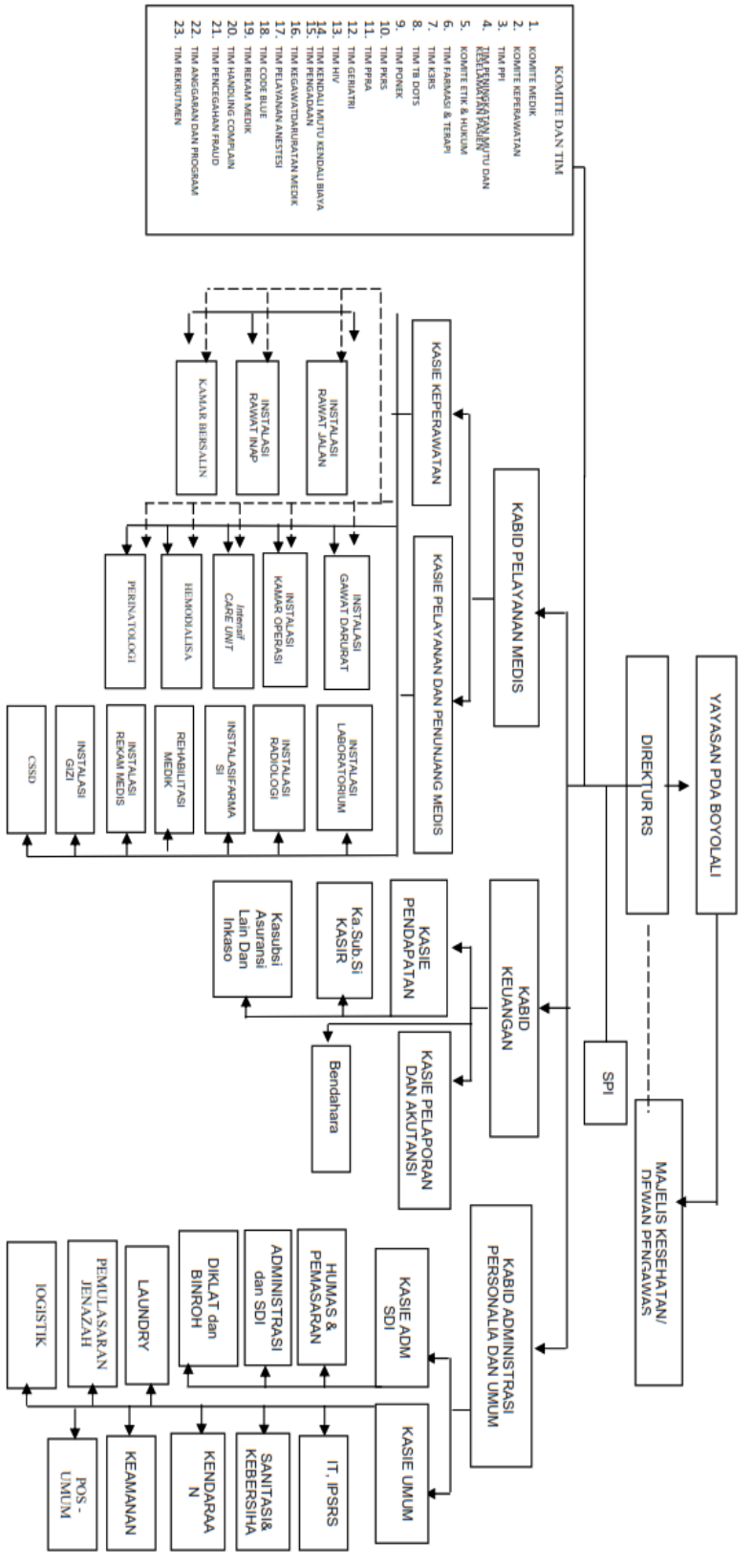


Keterangan logo :

- Matahari bersinar warna putih diatas dasar hijau, arti dan maksud:
  - a. Warna putih : Kesucian, kebenaran
  - b. Warna hijau : Kesuburan, kemakmuran dan kesejahteraan
  - c. Matahari : Memancarkan cahaya menyinari alam semesta
- 'Aisyiyah  
Nama itu terinspirasi dari istri nabi Muhammad, yaitu 'Aisyah.  
Dalam menjalankan usaha-usaha menuju tujuan organisasi  
'Aisyiyah menjadikan Siti 'Aisyah sebagai cermin teladan.

7. Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

Lampiran : 1  
 KEPUTUSAN DIREKTUR  
 RS PKU 'AISYIYAH BOYOLALI  
 Nomor : 007 / SK / RSPKUA / I / 2022  
 Tentang : Struktur Organisasi RS PKU 'Aisyiyah  
 Boyolali



Nama Pejabat Struktural Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

1. Direktur : dr Hj. Umi Haniek
2. Majelis Kesehatan/Dewan Pengawas : Nur 'Aini Budi Astuti,S.Ag
3. Kabid Pelayanan dan Penunjang Medis : dr. Tri Budi Laksono,Sp.An
4. Kabid Keuangan : Sarengat,SH,.M.Si
5. Kabid Administrasi,SDI dan Umum : Drs. Thontowi Jauhari,SH,.M.Si
6. Kasie Keperawatan : Rusiana Dewi,S.Kep
7. Kasi Pelayanan dan Penunjang Medis : dr. Sheila Rahmi Fauziah
8. Kasie Pendapatan : dr. Zahro Sofi
9. Kasie Pelaporan Dan Akutansi : Fajar Novianto,S.E
10. Kasie Administrasi dan SDI : Paidin,S.E,.M.M
11. Kasie Umum : Agus Prawoto,ST
12. Bendahara : Ismiyati Marfuah,S.P.d
13. Kepala Instalasi
  - a. Kepala Instalasi Rawat Jalan : dr. Ning Djarwati,Sp.A
  - b. Kepala Instalasi Rawat Inap : dr. Agung Sutopo
  - c. Kepala Instalasi Kamar Bersalin : dr. Jefa Hamamah, Sp.OG
  - d. Kepala Instalasi Gawat Darurat : dr. Finalistiyani
  - e. Kepala Instalasi Kamar Operasi : dr. Anang Mahruf,Sp.B
  - f. Kepala Instalasi Intensiv Care Unit : dr. Farid Ishaq,Sp.An
  - g. Kepala Instalasi Hemodialisa : dr. Agus Nurohman,Sp.PD
  - h. Kepala Instalasi Perinatologi : dr. Nurdin Aji Iskandar,Sp.A
  - i. Kepala Instalasi Laboratorium : dr. Rhina Widhi,Sp.PK

- j. Kepala Instalasi Radiologi : dr. Sigit Nugroho,Sp.Rad
- k. Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik : dr. Ari Ratna Manikap,Sp.KFR
- l. Kepala Instalasi Rekam Medik : Henita Rahmayanti,Amd.Pk
- m. Kepala Instalasi Gizi : Ervina Sari Widiastuti,Amd.G

#### 8. Jenis dan Fasilitas Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Fasilitas Pelayanan
1.	Pelayanan Medis	1. IGD 24 Jam 2. Poliklinik Spesialis Kebidanan & Kandungan 3. Poliklinik Spesialis Anak 4. Poliklinik Spesialis Bedah 5. Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam 6. Poliklinik Spesialis Radiologi 7. Poliklinik Spesialis Syaraf 8. Poliklinik Spesialis THT 9. Poliklinik Spesialis Mata 10. Poliklinik Spesialis Jantung 11. Poliklinik Spesialis Orthopedi 12. Poliklinik Spesialis Paru 13. Poliklinik Spesialis Kedokteran Jiwa 14. Poliklinik Spesialis Rehabilitasi Medik 15. Poliklinik Gigi
2.	Pelayanan Perawatan	1. Unit Rawat Inap 2. Unit Rawat Jalan 3. Unit Perinatologi 4. Unit Kamar Bersalin 5. Unit Kamar Operasi / Bedah 6. Intensive Care Unit (ICU) dan High Care Unit (HCU) 7. NICU (Neonatal Intensive Care Unit) dan PICU (Pediatric Intensive Care Unit)
3.	Pelayanan Penunjang Medis	1. Unit Farmasi 2. Unit Laboratorium 3. Unit Radiologi 4. Unit Gizi 5. Unit Fisioterapi 6. Unit Rekam Medik
4.	Layanan Unggulan	Layanan Unggulan : 1. Layanan Operasi : Bedah Tulang Bedah Umum

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Trauma Center</li> <li>3. Layanan Hemodialisa</li> <li>4. Tumbuh Kembang</li> <li>5. Rehabilitasi Medik</li> <li>6. Layanan Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>7. Home Care</li> </ul>
5.	Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Berkelanjutan <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI Keperawatan ( Nurse )</li> </ul> </li> <li>2. Pelatihan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelatihan Perawat ICU</li> <li>- Pelatihan Anestesi</li> <li>- Pelatihan Perawat Bedah</li> <li>- Pelatihan APN</li> <li>- Pelatihan PPGDON</li> <li>- Pelatihan PPDG</li> <li>- Pelatihan Manajemen Keperawatan</li> <li>- Pelatihan BLS/ ACLS</li> <li>- Pelatihan Costumer Service</li> <li>- Pelatihan In House Training</li> <li>- Pelatihan APAR</li> <li>- Pelatihan Disaster</li> <li>- Pelatihan PPI</li> <li>- Pelatihan Code Blue</li> </ul> </li> </ul>
6.	Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sub. Bag. Kesekretariatan &amp; SDM <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tata Usaha dan Humas</li> <li>- PPSDM</li> </ul> </li> <li>2. Sub. Bag. Diklat</li> <li>3. Sub. Bag. Keuangan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap</li> <li>- Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan</li> </ul> </li> </ul>
7.	Pelayanan Kerohanian	Pengajian Rutin karyawan

Tabel 3 Jenis dan Fasilitas

Sumber : Dokumen RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

## 9. Ketenagaan Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali

No	Tenaga	Keterangan	Tetap	PTT/ Kontrak	Mitra	Jumlah
1	STAF MEDIS	Dokter Spesialis	1	-	23	24
		Dokter Umum	3	7	-	10
		Dokter Gigi	-	-	1	1

<b>2</b>	<b>KEPERAWATAN</b>	Perawat	105	7	2	114
		Bidan	9	1		10
<b>3</b>	<b>PENUNJANG MEDIS</b>	Apoteker	2	2	-	4
		Ass. Apoteker	8	9	-	17
		Gizi	8	3	-	11
		Rekam Medik	10	9	-	19
		Laboratorium	8	6	-	14
		Radiologi	3	3	2	8
		Fisioterapi	12	2	-	4
		Okupasi Terapi	-	1	-	1
		Terapi Wicara	-	1	-	1
		<b>4</b>	<b>NON MEDIS</b>	Personalia	4	1
Keuangan	3			6	-	8
Kasir	4			4	-	8
Driver	1			2	-	3
Satpam	6			1	1	8
Laundry	4			-	-	4
Umum	5			4	-	7
IT	1			3	-	3
Petugas Jenazah	1			-	-	1
Logistik	1			-	-	1
<b>JUMLAH</b>				<b>199</b>	<b>72</b>	<b>29</b>

Tabel 4 Ketenagaan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Sumber : Dokumen RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

## B. Sajian Data

Berikut adalah hasil dari pengumpulan data selama melakukan penelitian di lapangan yaitu di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. Peneliti menggunakan tiga jenis pengumpulan data terdiri dari observasi, dokumentasi, dan wawancara. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui Kabid Umum, Administrasi dan SDI, Kasie Umum, staff Customer Service dan pasien atau masyarakat RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.

Dalam sajian data ini fokus pada upaya atau strategi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien sebagai bentuk menjalin hubungan baik antara rumah sakit dengan stakeholder khususnya

pasien. Karena, dengan terciptanya kualitas pelayanan yang efektif maka dapat mempertahankan citra positif rumah sakit.

Berikut ini merupakan strategi komunikasi yang digunakan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien beserta dokumentasinya dan perolehan wawancara dengan informan terkait :

### **1. Pasien RS PKU 'Aisyiyah Boyolali**

Khalayak bukanlah pihak pasif yang hanya menerima informasi dan instruksi dari pihak komunikator, tetapi mereka memiliki peran aktif dalam interaksi komunikatif. Dalam hal ini RS PKU 'Aisyiyah Boyolali membagi khalayak menjadi dua yaitu pasien dan pengunjung besuk.

Pertama pasien, pasien adalah individu yang mencari perawatan medis di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. Mereka tidak hanya sekadar penerima layanan kesehatan, tetapi juga memiliki hak dan kewajiban. Pasien memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang kondisi kesehatan mereka, opsi perawatan, dan prosedur medis yang akan dijalani.

Kedua pengunjung besuk yaitu keluarga atau masyarakat umum mereka adalah orang yang berkunjung ke RS PKU 'Aisyiyah Boyolali untuk bertemu pasien yang sedang dirawat. Pengunjung besuk juga memiliki peran dalam menciptakan lingkungan yang mendukung penyembuhan dan kesejahteraan pasien.

Dalam hal ini pasien RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dapat diklasifikasikan pada tabel sebagai berikut :

Khalayak	1	Pasien	Rawat Inap
			Rawat Jalan
			Poli Umum
	2	Pengunjung besuk	Keluarga Pasien
			Masyarakat Umum

Tabel 5 Pembagian khalayak

Sumber: Observasi peneliti pada tanggal 18 September 2023

RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali juga sebagai penyedia layanan kesehatan tentu memiliki masalah seperti keluhan pasien, keluhan pasien adalah ungkapan dari pasien yang merinci ketidakpuasan, masalah atau kekhawatiran yang mereka alami dalam perawatan kesehatan atau pelayanan medis yang mereka terima. Tipe pasien yang ada di RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali dengan teorinya masuk dalam *active complainers* dengan berkisar dari hal-hal yang sederhana hingga masalah serius sebagaimana yang diungkapkan oleh informan bahwa :

“Ketika ada wa masuk hari ini langsung ditindak lanjuti tapi kalo hal yang tidak bisa dilanjuti misal ada komplain masjid enggak ada toiletnya, tindak lanjuti langsung gabisa itu persoalan bangunan. Kalau persoalan pelayanan menyangkut dengan karyawan saya panggil saya ingatkan, kalau ada komplain kepada dokter nanti dokternya dipanggil direktur. Jadi belum lama ini ada komplain, pasien itu keluh kesah kepada dokter tapi tidak puas”

(sumber: hasil wawancara dengan Bapak Drs. Thontowi Jauhari, SH,.M.Si sebagai Kepala Umum, Administrasi dan SDI RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali, 18 September 2023)

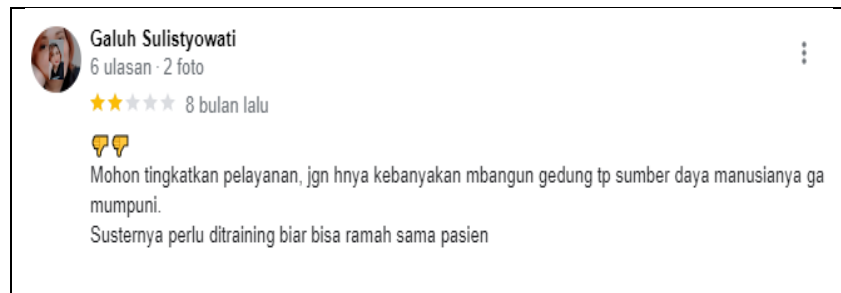


Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa terdapat keluhan melalui whatsapp yang disampaikan oleh pasien mengenai keluhan fasilitas rumah sakit dan dokter. Kemudian terdapat keluhan yang diterima RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dari pasien rawat inap dan pasien rawat jalan, sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan mengatakan :

“Aksesoris dipintu penguncinya rusak, pagar di bednya rusak, tv dinyalakan tidak bisa itu terkait sarana prasarana dari pasien rawat inap. Kalo pasien rawat jalan dibagian anjungan pendaftaran error”  
(sumber: hasil wawancara dengan Bapak Agus Prawoto,ST sebagai Kasie Umum RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, 21 September 2023)

Dari jawaban di atas dapat dipahami bahwa keluhan yang masuk dari pasien rawat inap dan pasien rawat jalan mengenai sarana prasarana RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. Jenis keluhan yang disampaikan dapat dikategorikan menjadi dua macam sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan bahwa :

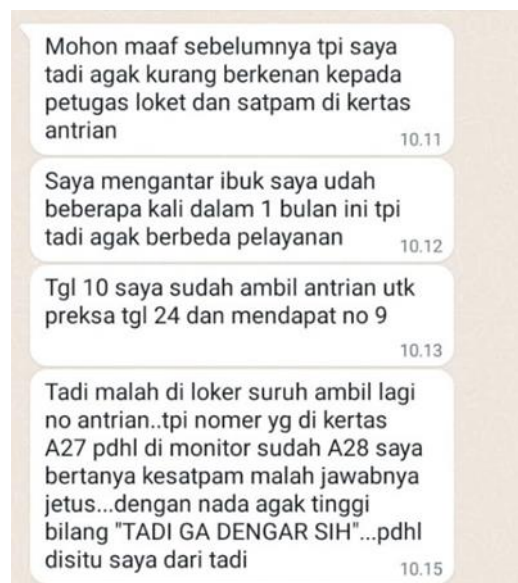
“Penyampaian keluhan secara langsung dan tidak langsung, penyampaian langsung ke pak satpam seperti pasien rawat inap ada fasilitas yang rusak, kalo keluhan secara tidak langsung melalui web atau wa”  
(sumber: hasil wawancara dengan Ibu Marni,S.Ak sebagai petugas Customer Service RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, 20 September 2023)



Gambar 5 keluhan di website

Sumber : Ulasan google RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali

Selain keluhan secara tidak langsung melalui website ulasan google RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali ada juga keluhan secara tidak langsung melalui whatsapp yang disampaikan oleh pasien.



Gambar 6 keluhan via whatsapp

Sumber : Whatsapp CS RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali

Berdasarkan data diatas dapat diketahui banyak keluhan pasien yang diterima oleh RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali secara langsung maupun tidak langsung dan berbeda-beda keluhannya.

Periode	Jumlah Keluhan	Keluhan Tertangani
Nov 2022 - Nov 2023	316	316

Tabel 6 Jumlah Keluhan Pasien

Sumber : Dokumen RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Melihat data diatas terdapat jumlah keluhan pasien dalam kurun waktu November 2022 hingga November 2023 tercatat keluhan pasien sebanyak 316 dimana keluhan yang telah tertangani sebanyak 316. RS PKU 'Aisyiyah Boyolali bertindak cepat dalam menanggapi keluhan baik tertulis, lisan atau melalui media yang sudah diidentifikasi tingkat resiko dan dampak resiko dengan penetapan grading.

Grading tersebut diantaranya ekstrim (merah) cenderung berhubungan dengan polisi, tinggi (kuning) cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian inmaterial dan rendah (hijau) yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik secara material maupun inmaterial. Meskipun demikian pada RS PKU 'Aisyiyah Boyolali keluhan yang muncul dalam setiap hari tidak banyak sehingga semua keluhan selalu dapat diselesaikan dalam 1x24 jam dan masuk dalam grading hijau.

Berdasarkan hasil wawancara dan data diatas dapat disimpulkan bahwa khalayak dibagi menjadi dua yaitu pasien dan pengunjung besuk. Dalam hal ini klasifikasi pasien ada pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Pengunjung besuk ada keluarga atau masyarakat. Terdapat banyak

keluhan pasien yang diterima oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dan langsung direspon sesuai dengan grading merah, kuning dan hijau.

## **2. Layanan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali**

Setelah memahami permasalahan situasi khalayak, langkah selanjutnya adalah menyusun pesan. Pesan yang disampaikan harus disesuaikan dengan kondisi komunikan atau khalayak sebagai sasaran komunikasi. Khalayak disini ialah pasien, keluarga pasien atau masyarakat RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. Dalam menyusun pesan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali membuat layanan-layanan yang ingin disampaikan kepada khalayak. Berdasarkan observasi peneliti pada tanggal 18 September 2023 RS PKU 'Aisyiyah Boyolali mempunyai layanan sebagai berikut :

### **a. Layanan Informasi**

RS PKU 'Aisyiyah Boyolali memiliki sebuah layanan informasi, layanan informasi di rumah sakit ini adalah sistem yang dirancang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pasien, keluarga mereka, dan staf medis. Tujuan utamanya adalah meningkatkan pengalaman pasien, memastikan komunikasi yang efisien antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, serta meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit secara keseluruhan. Berikut adalah deskripsi mengenai Layanan Informasi di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali :

#### **1) Layanan Informasi Pasien**

Pada layanan Informasi ini menyediakan kebutuhan informasi mengenai pasien, keluarga pasien atau pengunjung besuk seperti informasi kamar pasien, jadwal pemeriksaan, prosedur medis dan lain-lain.

## 2) Pendaftaran dan Registrasi

Layanan ini memfasilitasi proses pendaftaran pasien dengan melakukan pendaftaran di loket RS PKU 'Aisyiyah Boyolali agar data pasien tercatat dengan akurat dalam sistem.

## 3) Informasi Jadwal Dokter

Pasien dapat mengakses informasi tentang jadwal dokter, ruangan perawatan, dan ketersediaan fasilitas lainnya di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. Hal ini dapat membantu pasien merencanakan kunjungan kontrol mereka dan mengurangi ketidakpastian yang seringkali terjadi dalam pengaturan jadwal medis.

## b. Layanan Pengaduan

RS PKU 'Aisyiyah Boyolali memberikan layanan pengaduan atau keluhan, hal ini merupakan mekanisme yang dirancang untuk memberikan sarana kepada pasien, keluarga, atau pengunjung rumah sakit untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau saran terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang bermutu dan pelayanan yang memadai dan

memberikan rumah sakit kesempatan untuk meningkatkan standar pelayanannya.

Rumah sakit PKU ‘Aisyiyah Boyolali menyediakan informasi yang jelas tentang cara mengajukan pengaduan atau keluhan. Informasi ini dapat ditemukan di situs website rumah sakit, whatsapp, brosur, atau dalam bentuk poster di berbagai area rumah sakit, seperti ruang tunggu dan lobi.



Gambar 7 Mekanisme layanan aduan

Sumber: Observasi peneliti 18 September 2023

RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali juga menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam menyampaikan informasi rumah sakit karena menjadi hal penting dalam menyusun pesan berdasarkan wawancara dengan salah satu informan mengatakan :

“Cara yang kami lakukan dalam menyusun pesan pada saat berhadapan dengan masyarakat yang menyampaikan keluhan adalah dengan bahasa yang mudah dimengerti serta menentukan ide permasalahan yang hendak disampaikan kepada yang menyampaikan keluhan tersebut”

(sumber: hasil wawancara dengan Ibu Marni, S.Ak sebagai petugas Customer Service RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali, pada tanggal 20 September 2023)

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan salah satu pasien rawat jalan mengatakan bahwa:

“Menurut saya pesan yang disampaikan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali sudah baik. Jadi ketika saya melakukan pelayanan langsung di RS PKU ‘Aisyiyah, saya yang pertama jelas sekali untuk mendaftar dulu kemudian diarahkan untuk melakukan pemeriksaan itu sudah jelas juga disampaikan oleh bagian resepsionis dan ditunjukkan ruangnya untuk saya periksa kemudian setelah periksa saya diarahkan untuk mengambil obat dengan pesan yang sangat jelas, jadi menurut saya tidak ada *misscom* yang dilakukan pelayanan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali”

(sumber: hasil wawancara dengan Mas Abdurrahman Al Faruq pada tanggal 25 September 2023)

Hasil penelitian penyusunan pesan yaitu cara berkomunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali dengan menjalankan layanan seperti layanan informasi pasien, pendaftaran dan registrasi, informasi jadwal dokter dan layanan pengaduan keluhan. Tujuan penyusunan pesan tersebut dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pesan yang disampaikan sebagaimana pendapat Hardiyansyah, (2015:70) bahwa komunikasi yang efektif yaitu ketika pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator dapat diterima dan dipahami oleh khalayak dalam bentuk yang persis sama seperti yang diinginkan dan dimaksudkan oleh komunikator tersebut.

### **3. Strategi Layanan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali**

RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali memiliki strategi layanan yang bertujuan untuk menangani keluhan pasien. Terdapat macam-macam strategi layanan yang digunakan pada RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali yaitu sebagai berikut :

- a. Melakukan Kunjungan *Home Visit*

Strategi layanan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali yang pertama adalah melakukan kunjungan *home visit*. Setelah menerima keluhan pasien yang masuk ke RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dari pihak rumah sakit menggunakan metode *redudancy* atau mempengaruhi khalayak dengan mengulang pesan melalui whatsapp yaitu segera menindaklanjuti dengan mengadakan jadwal untuk bertemu pasien tersebut dan menggunakan metode *canalizing* dengan menyampaikan ide sesuai kepribadian pasien sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan bahwa :

“Kalau pasien sini bisa dideteksi kita wa dan perlu kerumahnya untuk menyelesaikan permasalahannya”  
(sumber: hasil wawancara dengan Bapak Drs.Thontowi Jauhari, SH,.M.Si sebagai Kepala Umum, Administrasi dan SDI RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, 18 September 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu informan bahwa :

“Kita ada kunjungan silaturahmi kerumah-rumah pasien yang menyampaikan keluhan. Melalui wa kita hubungi dan bertemu dengan pasien tersebut. Kami menyampaikan permintaan maaf, mengklarifikasi masalah yang menjadi komplek pasien, meminta masukan demi kelancaran dan kemajuan pelayanan”  
(sumber: hasil wawancara dengan Ibu Marni,S.Ak sebagai petugas Customer Service RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, 20 September 2023)





Gambar 8 Kunjungan *home visit*  
Sumber : Dokumen RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali

b. Membuat mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri)

Strategi layanan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali yang kedua adalah membuat mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yang bertujuan untuk mengurangi antrian yang panjang sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan bahwa :

“Antrianya terlalu panjang maka dari pihak manajemen memutuskan perlu APM atau anjungan pendaftaran mandiri”  
(sumber: hasil wawancara dengan Bapak Agus Prawoto, ST sebagai Kasie Umum RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali, 21 September 2023)



Gambar 9 Mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri)

Sumber : Observasi peneliti 18 September 2023

### c. Mengadakan Pengobatan Gratis

Strategi layanan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali yang ketiga adalah mengadakan pengobatan gratis di Kelurahan. Kegiatan ini bertujuan untuk membangun citra positif RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan bahwa :

“Selain melakukan kunjungan kerumah-rumah ada strategi layanan lain yaitu mengadakan pengobatan gratis dikelurahan-kelurahan dan sasarannya masyarakat umum” (sumber: hasil wawancara dengan Ibu Marni,S.Ak sebagai petugas Customer Service RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali, 20 September 2023)



Gambar 10 Pengobatan gratis ke masyarakat

Sumber : Reels Instagram RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali

## 4. Media yang digunakan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali

Media komunikasi berperan penting dalam segala aspek yang terjadi ketika manusia berinteraksi satu sama lainnya. Dalam hal ini dikatakan bahwa media komunikasi adalah semua sarana atau upaya

yang digunakan untuk menayangkan adanya pesan atau informasi yang diberikan oleh komunikator, dengan perantara melalui media cetak, dan media luar ruang, agar dapat meningkatkan pengetahuannya, pada akhirnya yang diharapkan yaitu dapat berubah perilakunya ke arah positif terhadap kesehatan (Notoatmodjo, 2010).

Media yang digunakan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali sebagai berikut :

#### a. Website

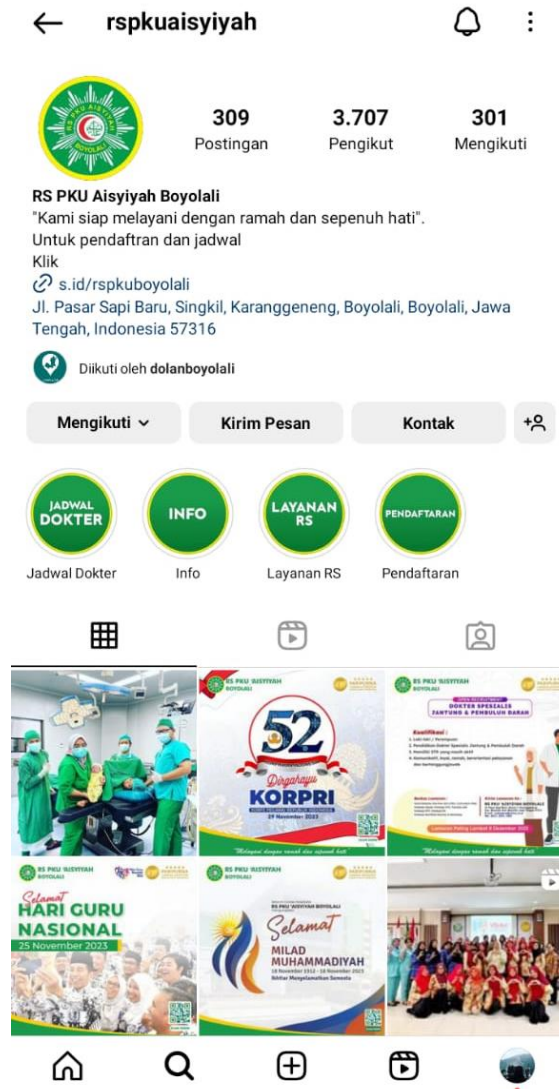


Gambar 16 Tampilan website

Sumber : Website RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Dalam website yang digunakan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, terdapat beberapa fitur yang bisa diakses oleh pengunjung ditampilkan awal ada beberapa fitur seperti informasi tentang RS PKU 'Aisyiyah boyolali, fasilitas, PMKP, pelayanan, keluhan pelanggan dan pendaftaran online yang langsung terhubung via Whatsapp.

#### b. Instagram



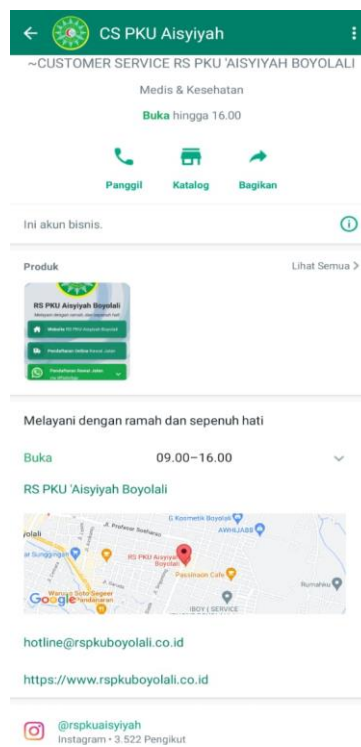
Gambar 17 Instagram yang digunakan

Sumber : Instagram RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Selain menggunakan media berupa website, RS PKU 'Aisyiyah boyolali, juga menggunakan platform media sosial berupa Instagram dengan username @rspkuaisyiyah. Instagram tersebut sudah memiliki 3.707 pengikut dan terdapat lebih dari 300 postingan berupa foto ataupun video singkat. Kemudian terdapat link tautan yang berisi informasi rumah sakit dan terdapat kolom komentar sehingga para

pengguna bisa saling bertukar pesan dan saling bisa memberikan timbal balik.

### c. WhatsApp

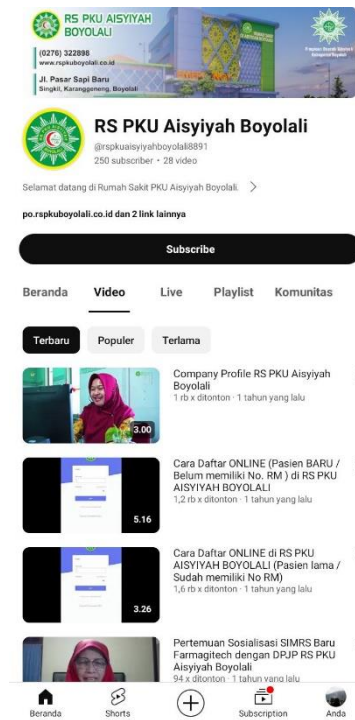


Gambar 18 Media WhatsApp

Sumber : WhatsApp RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

RS PKU 'Aisyiyah Boyolali menggunakan media komunikasi seperti Whatsapp untuk mempermudah pasien menemukan informasi dan juga terhubung dengan website dan instagram RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.

### d. Youtube



Gambar 19 Media Youtube RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali

Sumber : Youtube RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali

RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali juga menggunakan media komunikasi seperti Youtube agar mempermudah pasien untuk menemukan informasi yang berkaitan dengan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan mengatakan bahwa :

“Sebenarnya sudah beragam ya jadi ada lewat WA kemudian di IG juga sudah ada, informasi mengenai RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali sama pelayanan secara langsung cuma saya pelayanannya nyaman secara langsung dan menurut saya beragam seperti itu ya sesuatu yang bagus karena bisa menjangkau segmentasi”

(sumber: hasil wawancara dengan Mas Abdurahman Al Faruq pada tanggal 25 September 2023)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat media komunikasi yang digunakan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali ada website, instagram, whatsapp dan youtube yang tujuannya untuk memberikan kemudahan bagi pasien untuk memperoleh informasi rumah sakit.

### **C. Analisis Data**

Data yang telah disajikan pada sajian data di atas, selanjutnya peneliti menganalisis supaya dapat mengetahui bagaimana strategi komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien. Dalam analisa ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara menyajikan data yang diperoleh dari lapangan selanjutnya dianalisa menggunakan teori yang sesuai.

Dalam analisa data ini supaya pembaca dapat memahami isi tentang strategi komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, maka penulis akan menggunakan teori strategi komunikasi yang di kemukakan oleh Anwar Arifin lalu penulis mengelompokkannya menjadi empat strategi, yakni mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode seleksi penggunaan media komunikasi.

Mengapa penulis memilih strategi tersebut, karena dari sekian data yang dikumpulkan penulis, kegiatan yang dilakukan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali selama ini apabila dikaitkan dengan strategi tersebut mempunyai ciri-ciri yang sama dan masuk kedalam strategi tersebut. Lalu penulis menyajikan sesuai dengan apa yang ada di lapangan dan selanjutnya disesuaikan dengan teori.

Strategi Komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien dengan melakukan empat langkah strategi komunikasi menurut Anwar Arifin yaitu :

1. Mengenal Khalayak

RS PKU 'Aisyiyah Boyolali sebagai komunikator harus tepat menentukan komunikan yang akan menjadi target dari strategi komunikasi untuk menangani keluhan pasien. Karena mengenal komunikan atau khalayak bertujuan untuk mensukseskan sebuah komunikasi agar pesan atau informasi tersebut dapat tersampaikan sesuai tujuannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pengenalan terhadap khalayak merupakan strategi utama yang dilakukan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali untuk menangani keluhan. Khalayak yang dimaksud adalah pasien dan pengunjung besuk RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.

Pasien dapat diklasifikasikan menjadi pasien rawat inap, rawat jalan dan pasien poliklinik. Pengunjung besuk dapat diklasifikasikan diantaranya keluarga pasien dan masyarakat umum. Hal ini dilakukan karena klasifikasi khalayak juga berkaitan erat dengan pesan yang disampaikan, metode yang digunakan, dan media yang dipilih. Mekanisme keluhan yang disampaikan oleh pasien yaitu secara langsung dan tidak langsung, secara langsung adalah dengan menemui petugas satpam secara tidak langsung melalui media seperti website



ulasan google rumah sakit dan whatsapp. Kemudian dari pihak RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dengan cepat merespon keluhan sesuai dengan penetapan grading merah, kuning dan hijau.

Dari hasil observasi dilapangan peneliti melihat bahwa yang dilakukan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam mengenal khalayak sudah optimal, namun masih perlu dikembangkan lagi agar semakin baik kedepannya.

## 2. Menyusun Pesan

Pesan merupakan inti dari sebuah proses komunikasi, yang dimana pesan adalah seperangkat kata-kata ataupun lambang yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Penyusunan pesan disusun erat kaitannya dengan tujuan yang ingin dicapai dan khalayak yang dikirim pesan tersebut. Penyampaian pesan ini dilakukan dengan pemberian informasi yang dimaksudkan untuk pengetahuan dan setelah pengetahuan tersebut diterima diharapkan menjadi perubahan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dengan menyusun pesan terhadap para masyarakat atau pasien dengan cara membuat berbagai layanan diantaranya layanan informasi pasien yaitu layanan informasi, registrasi pendaftaran, jadwal dokter dan layanan pengaduan.

Menurut peneliti penyusunan pesan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali sudah memperhatikan kebutuhan serta penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta menentukan ide pokok permasalahan yang

hendak disampaikan kepada pasien. Semua itu bertujuan agar pesan yang disampaikan bisa sampai kepada pasien yang menyampaikan keluhan, karena jika pesan tersebut tidak sampai kepada pasien tentu saja akan berdampak kurang baik terhadap pelayanan rumah sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali.

### 3. Menetapkan Metode

Metode penyampaian pesan di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali adalah melalui strategi layanan. Dengan strategi layanan yang digunakan bertujuan untuk menangani keluhan pasien RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas menunjukkan bahwa RS PKU 'Aisyiyah Boyolali menggunakan metode *redundancy* dan juga metode *canalizing* dengan cara melakukan strategi layanan yang digunakan untuk menangani keluhan pasien diantaranya mengadakan kunjungan *home visit* yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan keluhan, membuat mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yang bertujuan untuk mengurangi antrian panjang. Dan mengadakan pengobatan gratis kepada masyarakat di kelurahan yang bertujuan untuk pembentukan citra positif rumah sakit.

Menurut hasil observasi peneliti dengan kedua metode dan melakukan berbagai strategi yang digunakan RS PKU 'Aisyiyah sudah cukup baik, namun alangkah baiknya bila menambah metode-metode atau strategi lain untuk lebih mengoptimalkan hasil dari penanganan keluhan tersebut.

#### 4. Seleksi Penggunaan Media Komunikasi

Media Komunikasi menjadi point utama yang menarik perhatian setiap individu, khususnya dalam proses penanganan keluhan pasien. Sebagai rumah sakit yang terletak di Kabupaten Boyolali, RS PKU 'Aisyiyah Boyolali berupaya menggunakan media dalam proses komunikasi yang dilakukannya kepada pasien rumah sakit tersebut. Proses komunikasi ini bertujuan untuk memberikan informasi rumah sakit.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa media komunikasi yang digunakan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali bertujuan agar dapat memudahkan untuk memberikan informasi kepada pasien. Media tersebut berupa berupa media sosial yaitu Website, Instagram, Whatsapp dan Youtube.

Pada website pengunjung atau pasien dapat menemukan informasi seperti tentang rumah sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali, fasilitas, kepuasan pelanggan dan informasi pendaftaran. Kemudian media instagram, pengunjung atau pasien dapat menemukan informasi seperti layanan rumah sakit dan kegiatan yang dilakukan, media whatsapp yang berfungsi untuk mempermudah komunikasi dengan pasien dan terakhir media yang digunakan adalah youtube, dengan adanya media youtube ini agar mudah mendapatkan informasi.

Menurut analisa peneliti, media yang digunakan RS PKU 'Aisyiyah dalam menangani keluhan pasien atau memberikan informasi sudah cukup baik dan kedepannya dapat dioptimalkan lagi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

RS PKU ‘Aisyiyah merupakan penyedia layanan kesehatan yang ada di Kabupaten Boyolali. RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali berupaya memperbaiki citra positif atas masalah keluhan yang disampaikan pasien. Berdasarkan hasil penelitian data analisa yang telah penulis uraikan terdapat empat langkah strategi komunikasi RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali untuk menangani keluhan pasien. Berikut langkah-langkah strategi komunikasi menurut Anwar Arifin dalam RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali.

1. Dalam melakukan strategi komunikasi dalam menangani keluhan pasien terdapat langkah mengenal khalayak merupakan proses dari sebuah komunikasi. Pada tahap ini ada pembagian khalayak menjadi dua yaitu pasien dan pengunjung besuk yang mempermudah rumah sakit untuk memberi penanganan keluhan sesuai dengan tingkat kepentingan grading merah, kuning dan hijau.
2. Menyusun pesan yang dilakukan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali yaitu dengan membuat berbagai layanan-layanan diantaranya layanan informasi pasien, pendaftaran registrasi, jadwal dokter dan layanan pengaduan.
3. Menentukan metode, ada dua aspek metode yang digunakan RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali yaitu melalui metode *redudancy* dan metode *canalizing* juga dengan melakukan berbagai strategi diantaranya

pertama mengadakan kunjungan *home visit* atau kunjungan ke rumah-rumah pasien yang menyampaikan keluhan. Bertujuan untuk menjalin silaturahmi kemudian menyampaikan permintaan maaf, mengklarifikasi masalah yang menjadi keluhan pasien, meminta masukan demi kelancaran dan kemajuan pelayanan. Kedua membuat mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), bertujuan untuk meminimalisir antrian yang panjang dan memudahkan pasien. Dan ketiga melakukan pengobatan gratis ke masyarakat, melalui kegiatan ini bertujuan untuk membentuk citra positif rumah sakit dihadapan masyarakat khususnya masyarakat di Kabupaten Boyolali.

4. Seleksi penggunaan media komunikasi, media yang digunakan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali yaitu Website, Instagram, Whatsapp dan Youtube yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi rumah sakit.

## **B. Saran**

Penelitian mengenai Strategi Komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dalam menangani keluhan pasien terdapat beberapa saran yang diusulkan dari beberapa kesimpulan yang diberikan, yaitu :

### 1. Akademis

Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Arifin Anwar diantaranya mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode dan seleksi penggunaan media komunikasi. Penelitian menggunakan teori tersebut menemukan bahwa penanganan

keluhan yang dilakukan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali lebih kompleks dibandingkan dengan teori. Jadi berdasarkan hal tersebut maka perlu adanya pengembangan teori terkait dengan strategi penanganan keluhan.

## 2. Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, sebaiknya lebih mengoptimalkan strategi kegiatan yang sudah buat dan menciptakan lagi kegiatan yang lebih baik dan bermanfaat bagi sesama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alo Liliweri. (2003). *Dasar Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ardianto, E. (2016). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung. Simbiosis.
- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung. Armico.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Kencana Prenada Media.
- Cangara, H. (2017). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Darmajaya, J. B. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Compling Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. Diambil dari <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID-pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf>.
- Darwis, A. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Islam Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta. Gava Media.
- Effendy. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, O. U. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Paktek*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Engel, James F, Roger D. Blackwell, P. W. M. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Fred R David. (2002). *Manajemen Strategi dan Konsep*. Jakarta. Perhelalindo.
- Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management at the Speed of Light*.



Barkeley.

H.B. Sutopo. (2002). *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret Press.

Kasmir. (2017). *Customer services excellent : teori dan praktik*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Ngalimun. (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta. PT Pustaka Baru Pers.

Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.

Pandji Anoraga. (2009). *Manajemen Bisnis*. Jakarta. Rineka Cipta.

Putra, N. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*. Jakarta. Rajawali Pers.

Rachmat. (2014). *Menejemen Strategik*. Bandung. CV Pustaka Setia.

Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfication*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, R. (2004). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Supriono. (1985). *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta. BPFE.

Tjiptono, Fandy & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, F. dan D. A. (2000). *Prinsip dan Dinamika Pemasaran ed.1*. Yogyakarta. J & J Learning.

Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. Gramedia.

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

### TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Drs.Thontowi Jauhari, SH,M.Si

Jabatan : Kabid Umum, Administrasi dan SDI RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Lokasi wawancara : Kantor Kabid Umum RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Waktu wawancara : Senin, 18 September 2023

1. Bagaimana tugas kepala bagian umum rumah sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali ?

Saya sebagai kabid umum, administrasi dan SDI rumah sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali yang pertama berkaitan dengan umum seperti sarana prasarana gedung rumah sakit PKU 'Aisyiyah Boyolali, kemudian administrasi itu berkaitan dengan perijinan dan SDI bertugas merekrut karyawan atau sumber daya insani itu semua tanggung jawab saya.

2. Apa keunggulan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali?

Kalau untuk itu coba tanya ke pasien atau masyarakat namun kebanyakan pada memilih disini memang pelayanan kami cepat.

3. Apakah hubungan yang dibangun antar karyawan baik?

Tentunya baik setiap sebulan sekali kita adakan GKM atau Gugus Kendali Mutu membahas problematika pelayanan dengan upaya untuk diselesaikan.

4. Siapa saja yang menyampaikan keluhan?

Disini lingkupnya rumah sakit berarti ya pasien, keluarga pasien.

5. Jenis keluhan pasien seperti apa yang disampaikan dan bagaimana penanganannya?

Banyak dan kalau bisa langsung diselesaikan pada hari itu juga, kalau tidak bisa diselesaikan pada hari itu juga seperti keluhan masjid tidak ada toiletnya itu gak mungkin pada hari itu juga bangun itu masalah bangunan, kalau masalah yang menyangkut dengan karyawan saya panggil saya ingatkan, kalau dengan dokter nanti yang manggil direktur.

6. Media yang digunakan dalam menangani keluhan pasien?

Ada ulasan google maps kemudian ada melalui wa.

7. Kendala atau hambatan dalam menangani keluhan pasien?

Tidak terdeteksi siapa yang menyampaikan keluhan misalnya melalui ulasan google maps yang tidak terhubung akun googlenya atau tidak terhubung no wanya.

## TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Agus Prawoto,ST

Jabatan : Kasie Umum RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Lokasi wawancara : Layanan informasi dan pengaduan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Waktu wawancara : Kamis, 21 September 2023

1. Siapa saja yang melakukan keluhan kepada RS PKU 'Aisyiyah Boyolali?

Ya dari pasien rawat inap, rawat jalan, pasien poliklinik umum

2. Apa saja jenis keluhan pasien yang sering masuk?

Ya banyak sekali seperti lampunya mati, AC tidak dingin lalu kotor banyak sekali mbak namanya keluhan. Fasilitas publik yang membayar untuk ekspetasi yang sesuai dengan harapan dia jadi kita harus melayani.

3. Apakah ada SOP yang diberikan kepada customer service dalam menangani keluhan?

Ada

4. Adakah strategi untuk menyelesaikan keluhan?

Ada banyak strateginya langsung kita coba tangani contoh AC rusak diruang rawat inap, rusaknya AC itu ada beberapa macam mungkin pembersihannya aja kotor kita bersihkan lalu lampu kurang terang kita ganti.

5. Strategi apa untuk penanganan keluhan pasien rawat jalan?

Antriannya terlalu panjang berarti perlu APM ( Anjungan Pendaftaran Mandiri)

6. Menurut bapak adakah strategi yang paling berpengaruh?

Disikapi dengan baik tidak disikapi dengan emosi karena pengunjung adalah raja lalu kita harus mengambil langkah cerdas bagaimana kita bisa menangani keluhan itu dengan baik dan tidak terulang.

7. Media apa saja yang digunakan untuk menangani keluhan?

Media komunikasi hp, media komunikasi kordinasi langsung atau ketemu langsung lalu dengan memasang papan nama perhatian dan lain sebagainya.

8. Kendala atau hambatan dalam menangani keluhan?

Kendalanya kadang-kadang dibenturkan oleh masalah biaya yang sangat tinggi bisa jadi itu renovasi dan lain sebagainya.

## TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Marni,S.Ak

Jabatan : Petugas *Customer service* RS PKU Aisyiyah Boyolali

Lokasi wawancara : Layanan informasi dan pengaduan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Waktu wawancara : Rabu, 20 September 2023

1. Siapa saja yang melakukan keluhan kepada RS PKU 'Aisyiyah Boyolali?

Pasien, keluarga pasien, pengunjung yang besuk

2. Apakah keluhan disampaikan secara langsung atau tidak langsung?

Secara langsung ada misal langsung disampaikan keluhannya ini rusak dan sebagainya terus secara tidak langsung dari web dari wa.

3. Apakah ada prosedur tertentu agar pesan yang disusun oleh CS RS PKU 'Aisyiyah Boyolali dapat diterima oleh customer ?

Ada sesuai SOP

4. Apakah Customer service menggunakan gambar, grafik, atau materi visual lainnya untuk memahami informasi?

Ada seperti brosur nanti ada informasi seperti jadwal dokter dan sebagainya.

5. Berkaitan dengan strategi, strategi apa untuk menangani keluhan?

Starteginya banyak mbak ketika ada keluhan masuk kita selesaikan secara langsung pada hari itu juga.

6. Media komunikasi manakah yang digunakan dalam menangani keluhan?

Ada website dan melalui wa.

7. Kendala atau hambatan dalam menangani keluhan?

Yang menyampaikan keluhan itu terkadang tidak bisa terdeteksi, kemudian orang-orang yang menyebar hoax namun tetap direspon dengan baik.

## TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Abdurrahman Al Faruq

Sebagai : Pasien rawat jalan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali

Lokasi wawancara : Nilu Kopi Boyolali

Waktu wawancara : Sabtu, 25 September 2023

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali?

Selama saya mendapatkan rujukan di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali saya rasa pelayanannya baik, cepat kemudian bagian pendaftaran juga ga ribet sama sekali.

2. Bagaimana anda menyampaikan keluhan?

Kalau saya sejauh ini ndak ada keluhan karena menurut saya sudah baik pelayanannya, walaupun ada keluhan ya saya nanti sampaikan lewat google.

3. Bagaimana pesan atau informasi yang disampaikan oleh PKU 'Aisyiyah Boyolali?

Menurut saya sudah baik jadi ketika saya melakukan pelayanan, saya pertama daftar dulu kemudian saya diarahkan kapan untuk melakukan pemeriksaan itu sudah jelas juga itu disampaikan oleh bagian resepsionis, kemudian saya sudah berada diruangan pemeriksaan saya juga ditunjukkan ruangan yang mana dengan jelas juga diarahkan untuk mengambil obat dijelaskan dengan pesan dengan sangat jelas.

4. Apakah metode penyampaian pesan yang digunakan oleh RS PKU 'Aisyiyah sudah baik?

Sudah cukup baik mereka menyampaikannya dengan bahasa yang mudah dimengerti dan disampaikan *to the point*.

5. Bagaimana menurut saudara media yang digunakan oleh RS PKU 'Aisyiyah Boyolali?

Sebenarnya sudah beragam ya jadi ada lewat wa, instagram informasi-informasi yang disampaikan, cuma saya nyamannya pelayanan secara langsung. Dan menurut saya beragam seperti itu ya bagus karena bisa menjangkau banyak segmentasi.



Lampiran 2 Dokumentasi

**Dokumentasi**



Gedung RS PKU 'Aisyiyah Boyolali



Loket Pendaftaran Rawat Jalan



Layanan Informasi dan Pengaduan RS PKU 'Aisyiyah Boyolali



Wawancara dengan Bapak Drs. Thontowi Jauhari, SH,.M.Si selaku Kabid

Umum, Administrasi dan SDI RS PKU 'Aisyiyah Boyolali, Senin 18

September 2023



Wawancara dengan Bapak Agus Prawoto,ST selaku Kasie Umum RS PKU

‘Aisyiyah Boyolali, Kamis 21 September 2023



Wawancara dengan Ibu Marni,S.Ak selaku petugas Customer Service RS PKU

‘Aisyiyah Boyolali, Rabu 20 September 2023




Wawancara dengan Mas Abdurrahman Al Faruq selaku pasien rawat jalan RS

PKU ‘Aisyiyah Boyolali, Sabtu 25 September 2023

## Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

## Surat Izin Penelitian


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**  
 Jl. Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telp. (0271) 781516 Fax. (0271) 782774  
 Homepage : fud.iain-surakarta.ac.id E-mail: [fud@iain-surakarta.ac.id](mailto:fud@iain-surakarta.ac.id)

---

Nomor : B- 3517/Un.20/F.I/PP.01.1/11/2023      Surakarta, 02 November 2023  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,  
**Direktur RS PKU 'Aisyiyah Boyolali**  
 Jl. Pasar Sapi Baru Singkil, Karanggeneng, Kec. Boyolali, Jawa Tengah

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Kholillurrohman, M.Si  
 NIP : 19741226 200501 1 005  
 Pangkat : Pembina (IV/a)  
 Jabatan : Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
           : UIN Raden Mas Said Surakarta


Memohon izin Penelitian bagi mahasiswa kami:

Nama : Afida Nur Sholikhah  
 NIM : 191211075  
 Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Waktu Penelitian : 03 - 30 November 2023  
 Lokasi : RS PKU 'Aisyiyah Boyolali  
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Rs Pku 'Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien


Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.


*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

  
**Dr. Kholillurrohman, M.Si**  
 NIP 19741226 200501 1 005

## Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian

**Surat Balasan Izin Penelitian**


**RS PKU 'AISYIYAH BOYOLALI**  
*Jl. Pasar Sapi Baru Singkil - Karanggeneng - Boyolali*  
 Telp. (0276) 322898 / Fax. (0276) 3293400  
 Email : rspkuaboy@yahoo.co.id Website :www.rspkuboyolali.co.id


**PARIPURNA**  
LEMBAGA ASISTENSI  
RUMAH SAKIT INDONESIA

---

**SURAT KETERANGAN**  
No: 675/A/RSPKUA/XI/2023

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: Drs. Thontowi Jauhari, SH.,M.Si
NIK	: 1962 10 10 2020 01 0297
Jabatan	: Kabid. Umum, Administrasi & SDI RS PKU 'Aisyiyah Boyolali


Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Afida Nur Sholikhah
NIM	: 191211075
Prodi	: Komunikasi dan Penyiaran Islam
Universitas	: UIN Raden Mas Said Surakarta

Telah melakukan penelitian skripsi dengan judul STRATEGI KOMUNIKASI RS PKU 'AISYIYAH BOYOLALI DALAM MENANGANI KELUHAN PASIEN di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Boyolali, 6 November 2023  
 Kabid. Umum, Administrasi & SDI  
 RS PKU Aisyiyah Boyolali

  
Drs. Thontowi Jauhari, SH.,M.Si  
 NIK. 1962 10 10 2020 01 0297

Tembusan :

1. Direktur
2. Arsip

## Lampiran 5 Bukti Cek Plagiasi

**Bukti Cek Plagiasi**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Di tempat

Dengan ini menyatakan bahwa saya:

Nama : Auliya Iffah Falasthin  
Alamat : Kudus  
Instansi : UIN Raden Mas Said Surakarta

Telah melakukan cek similarity terhadap skripsi atas:

Nama : Afida Nur Sholikah  
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Hasil Similarity : 29%  
Judul : Strategi Komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien

Menyatakan bahwa hasil cek similarity ini bias dipertanggungjawabkan dengan sebenarnya dan siap menerima konsekuensi jika hasil cek similarity terbukti tidak sesuai.

Boyolali, 7 November 2023

Yang Menyatakan



Auliya Iffah Falasthin

## Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Afida Nur Sholikhah  
NIM : 191211075  
e-mail : [afidanurs1005@gmail.com](mailto:afidanurs1005@gmail.com)  
No Hp : 081575807606  
Alamat : Desa Tutup, Kec Cepogo, Kab Boyolali  
Nama Ayah : Jumar  
Nama Ibu : Sutyem  
Nama Adik : Hanifah Khoirul Janah  
Pekerjaan Orang tua : Wiraswasta

**Riwayat Pendidikan :**

1. Tk Pertiwi 2 Paras Lulus Tahun (2008)
2. SD Negeri 2 Paras Lulus Tahun (2014)
3. MTS Terpadu Al-Hikmah Karanggede Lulus Tahun (2017)
4. Madrasah Aliyah Negeri 4 Boyolali Tahun (2019)
5. Masuk UIN Raden Mas Said Surakarta Tahun 2019

**Riwayat Organisasi :**

1. OSIS MAN 4 Boyolali 2017-2018
2. Staff Redaksi LPM Arjuna UIN Raden Mas Said Surakarta 2020-2021
3. Bendahara UKM TMAPS UIN Raden Mas Said Surakarta 2021-2022

## SKRIPSI Afida 2.docx

## ORIGINALITY REPORT

<b>29%</b>	<b>29%</b>	<b>4%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>11%</b>
<b>2</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>docobook.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>sc.syekhnurjati.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>elibrary.unikom.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>8</b>	<b>eprints.undip.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>sida.bappeda.jatengprov.go.id</b> Internet Source	<b>1%</b>