



Judul Tugas Akhir Skripsi :

Infomasi Organisasi Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) Jakarta dalam Penanganan Keluhan

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi

Nama : Deni Haryadi

NIM : 1810411193



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA

PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Deni Haryadi

NIM : 1810411193

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Juni 2022

Yang menyatakan,



Deni Haryadi

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Deni Haryadi

NIM : 181041193

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Infomasi Organisasi Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) Jakarta dalam Penanganan Keluhan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Pembimbing I

Yani Hendrayani, Ph.D

Penguji I

Dr. Radita Gora Tayibnatis, S.Sos., MM

Penguji II

M Garcia Krispando Nathanael, S.Sos., MM

Ketua Program Studi

Dr. Fitria Ayuningtyas, S.Sos., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 18 Juli 2022

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji serta syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunianya saya masih diberikan kesempatan untuk menyusun dan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul "Infomasi Organisasi Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) Jakarta dalam Penanganan Keluhan"

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh Karena itu penulis mengharapkan adanya masukan, saran dan kritik. Penulis mengharapkan penelitian ini memberikan manfaat yang berguna untuk berbagai pihak.

Selama proses pembuatan dan penyelesaian penelitian ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa

Puji dan syukur penulis senantiasa penulis ucapkan pada Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.berkat umur, kesehatan dan kekuatan dari Allah SWT penulis dapat menyelesaikan semuanya dengan tepat waktu.

1. Ibu Yusniweti dan Alm. Bapak Ondo selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, serta selalu memberikan doa yang tidak pernah putus selalu dipanjatkan agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sampai selesai.
2. Yani Hendrayani, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan tenaganya untuk memberikan masukan dan saran yang baik selama proses penyusunan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan penulis dapat tepat waktu dalam mengerjakannya.
3. Garcia Krisnando Nathanael, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan tenaganya untuk memberikan arahan dan masukan terkait penyusunan penulisan tugas akhir skripsi ini agar dapat tertulis secara sistematis dan rapih.
4. Dr. Fitria Ayuningtyas M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kemudahan untuk mahasiswa Ilmu Komunikasi.

5. Dosen – Dosen Prodi Ilmu Komunikasi UPN Veteran Jakarta yang memberikan ilmu dan pengalaman, sehingga dengan ilmu dan pengalaman tersebut penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan riset penelitian, peneliti banyak mendapatkan ilmu yang bermanfaat mengenai penanganan keluhan dalam Rumah Sakit.
7. Musyi Nurhidayah yang selalu menjadi *partner* bimbingan dan selalu mendukung peneliti secara moral agar tidak *stress* dan dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
8. Teman-teman terdekat yaitu Widi Wicaksono, Muhammad Anwar Sanusi, Almahdi Bayu Nugraha, Bangkit Mahardi, Daffa Adhika Pratama, Hera Cahya Ananda, Hilmi Hanstuka dan Muhammad Ihsanul Karim yang selalu ada untuk menemani peneliti baik senang ataupun susah. Terimakasih teman teman atas bantuan dan waktunya.
9. Teman Teman Prodi Ilmu Komunikasi 2018 yang sama sama telah berjuang dalam menyusun tugas akhir skripsi. Semoga kalian diberi kekuatan ,semangat dan kesehatan selalu teman teman.

Jakarta, 20 Juni 2022



Deni Haryadi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deni Haryadi
NIM : 1810411193
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Infomasi Organisasi Humas RSPP Jakarta dalam Penanganan Keluhan

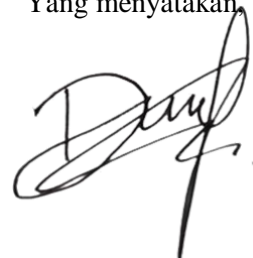
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 01 Juni 2022

Yang menyatakan,



Deni Haryadi

Infomasi Organisasi Humas RSPP Jakarta dalam Penanganan Keluhan

Deni Haryadi

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang bagaimana Humas (*Customer Retention Management*) Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta dalam penanganan complain/keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Informasi Organisasi yang dilakukan Humas (*Customer Retention Management*) dalam penangan keluhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teori yang digunakan adalah Informasi Organisasi. *Key Informant* dan *informant* dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan *Senior Officer Customer Retention Management*, Kepala Manager Bisnis, Dokter dan Customer. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan adalah informasi organisasi Humas (*Customer Retention Management*) dalam penanganan keluhan yaitu dengan melakukan kolaborasi dengan setiap jajaran Rumah Sakit. Upaya tersebut dapat menjaga nama baik baik Rumah Sakit yang menunjukkan bahwa Humas (*Customer Retention Management*) memiliki peran yang sangat penting dalam menjalin hubungan baik dengan publiknya.

Kata Kunci : Informasi Organisasi, Humas, Penangan Keluhan, Rumah Sakit

Infomasi Organisasi Humas RSPP Jakarta dalam Penanganan Keluhan

Deni Haryadi

ABSTRACT

This study discusses how the Public Relations (Customer Retention Management) of Pertamina Jakarta Central Hospital in handling complaints / complaints. This study aims to find out how Organizational Information is carried out by Public Relations (Customer Retention Management) in handling complaints. This research uses qualitative methods. The theory used is Organizational Information. Key Informants and informants are selected purposively. Data was collected through interviews with Senior Officer Customer Retention Management, Chief Business Manager, Doctor and Customer. The results of the research that has been carried out are information on the Public Relations (Customer Retention Management) organization in handling complaints, namely by collaborating with each rank of the Hospital. These efforts can maintain the good name of the Hospital which shows that Public Relations (Customer Retention Management) has a very important role in establishing good relations with the public.

Keywords: *Organizational Information, Public Relations, Complaint Handlers, Hospitals*

DAFTAR ISI

COVER	
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Signifikansi Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori Penelitian.....	6
2.1.1 Public Relations (PR)	6
2.1.1.1 Definisi Public Relations	6
2.1.1.2 Peran Public Relations	7
2.1.2 Manajemen Organisasi	10
2.1.2.1 Definisi Manajemen Organisasi	10
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Organisasi	11
2.2 Teori Penelitian	15
2.1 Kerangka Berpikir	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian.....	19
3.2 Jenis Penelitian.....	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data	20
3.4 Sumber Data.....	20
3.4.1 Data Primer	20
3.4.2 Data Sekunder	21

3.5	Teknik Analisis Data	21
3.6	Waktu dan Lokasi Penelitian	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	25
4.1.1	Deskripsi Lokasi.....	25
4.1.2	Gambaran Umum	26
4.1.3	Latar Belakang Rumah Sakit Pusat Pertamina	27
4.1.4	Profil Key Informant dan Informant	28
4.1.5	Visi dan Misi Rumah Sakit Pusat Pertamina	28
4.1.6	Fasilitas dan Layanan Rumah Sakit Pusat Pertamina	29
4.1.7	Kepegawaian Hubungan Masyarakat.....	32
4.1.8	Bagan Struktur Organisasi	35
4.2	Hasil Penelitian	36
4.3	Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rincian Waktu Penelitian	24
Tabel 2 Kepegawaian.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Rumah Sakit Pusat Pertamina	2
---	---