PERAN HUMAS SEBAGAI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM GOOGLE REVIEW PADA RUMAH SAKIT KARYA MEDIKA BANTAR GEBANG KOTA BEKASI

SKRIPSI

Oleh :

Khansa Verina

201810415271

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

PERAN HUMAS SEBAGAI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM GOOGLE REVIEW PADA RUMAH SAKIT KARYA MEDIKA BANTAR GEBANG KOTA BEKASI

SKRIPSI

Oleh :

Khansa Verina

201810415271

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Peran Humas Sebagai Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Google Review Pada Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Kota Bekasi
Nama Mahasiswa	: Khansa Verina
Nomor Pokok Mahasiswa	201810415271
Program Studi / Fakultas	: Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENYETUJUI,

PEMBIMBING

Fadli Muhammad Athalarik, S.I.kom.,M.I.Kom

NIDN 0327119701

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Peran Humas Sebagai Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Google Review Pada Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Kota Bekasi
Nama Mahasiswa	: Khansa Verina
Nomor Pokok Mahasiswa	201810415271
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tangga Lulus Ujian Skripsi	: 22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Dr. Wichitra Yasya, S.Si., M.Commun NIDN. 0303098405	.....
Penguji	: Fadli Muhammad Athalarik, S.I.kom.,M.I.Kom NIDN. 0327119701	.....
Sekretaris Penguji	: Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom NIDN. 0302069106	.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed.,Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Peran Humas Sebagai Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Google Review Pada Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Kota Bekasi.** ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai refensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sansksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan di foto copy melalui perpustakan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinnya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 22 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Khansa Verina

201810415271

ABSTRAK

Khansa Verina 201810415271, PERAN HUMAS SEBAGAI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM GOOGLE REVIEW PADA RUMAH SAKIT KARYA MEDIKA BANTAR GEBANG KOTA BEKASI.

Keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk umpan balik yang dapat digunakan oleh perusahaan atau institusi untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan. Dalam industri kesehatan, penanganan keluhan pasien menjadi aspek yang sangat penting dalam membangun citra dan reputasi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas dalam menangani keluhan pelanggan yang disampaikan melalui platform Google Review di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Kota Bekasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak Humas rumah sakit, observasi terhadap respond yang diberikan terhadap ulasan pelanggan di Google Review. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Humas dalam menangani keluhan pelanggan melalui Google Review melibatkan beberapa strategi utama, yaitu mendengarkan dan menanggapi keluhan secara profesional, menjaga komunikasi yang baik dengan pasien, melaporkan setiap keluhan kepada manajemen rumah sakit, serta melakukan upaya perbaikan layanan berdasarkan masukan dari pelanggan.

Selain itu, Humas berupaya menjembatani kepentingan pelanggan dan manajemen rumah sakit guna menciptakan hubungan yang harmonis serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya humas sebagai sebagai fasilitator pemecah masalah dalam mengelola keluhan pelanggan melalui goggle revie pada rumah sakit karya medika bantar gerbang membuat managmen rumah sakit dapat memberian feedback lebih baik, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit tetap terjaga. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi institusi kesehatan lainnya dalam meningkatkan efektivitas peran Humas dalam pengelolaan keluhan pelanggan di era digital.

Kata Kunci: Humas, Keluhan Pelanggan, Google Review, Rumah Sakit

ABSTRACT

Khansa Verina 201810415271, *The Role of Public Relations in Handling Customer Complaints Through Google Reviews at Karya Medika Bantar Gebang Hospital, Bekasi City.*

Customer complaints are a form of feedback that can be used by companies or institutions to evaluate and improve service quality. In the healthcare industry, handling patient complaints is a crucial aspect of building a hospital's image and reputation. This study aims to analyze the role of Public Relations (PR) in handling customer complaints submitted through the Google Review platform at Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang, Bekasi City.

This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data was collected through in-depth interviews with the hospital's PR department, as well as observation of the responses provided to customer reviews on Google Reviews. The results show that the role of PR in handling customer complaints through Google Reviews involves several key strategies, namely listening to and responding to complaints professionally, maintaining good communication with patients, reporting all complaints to hospital management, and making service improvements based on customer feedback. Additionally, PR strives to bridge the interests of customers and hospital management to create a harmonious relationship and enhance customer satisfaction.

With PR acting as a problem-solving facilitator in managing customer complaints through Google Reviews at Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang, the hospital management can provide better feedback, ensuring that the public's trust in the hospital's services remains intact. This study is expected to provide insights for other healthcare institutions in improving the effectiveness of the PR role in managing customer complaints in the digital age.

***Keywords**: Public Relations, Customer Complaints, Google Review, Hospital*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang disusun dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas wajib yang merupakan syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Jaya. Adapun judul Skripsi ini yaitu "PERAN HUMAS SEBAGAI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM GOOGLE REVIEW PADA RUMAH SAKIT KARYA MEDIKA BANTAR GEBANG KOTA BEKASI''

Penulis ingin mengucapkan banyak Terima kasih yang sudah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan moril maupun materiil. Penulis juga ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim., (Honoris Causa) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Kedua Orang Tua saya papa dan mama yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta dukungan kepada penulis.
5. Saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada suami saya tercinta, yang selalu memberikan dukungan, doa, serta pengertian di setiap proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa, kepada buah hati saya yang masih dalam kandungan, terima kasih telah menjadi penyemangat batin yang luar biasa. Semoga kelak engkau tumbuh menjadi anak yang kuat, sebagaimana kuatnya perjuangan ini diselesaikan bersamamu dalam setiap langkahnya.

6. Bapak Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen pembimbing Skripsi, yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis, serta memberi masukan dan dukungan sehingga tugas skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Dr. Dwinarko, Drs., M.M., M.H selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Sahabat-sahabat saya Syafanadia Salsabila Putri Amanda, Wanda Dwi Utari, Pratama Arif Hidayat, M.Ridho Fadlillah, Dita Triawan, Salsabilla Aprilia, Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan, saran, nasehat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini, semoga dorongan serta doa yang telah diberikan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas ikhlas mendapat rahmat dan karunianya dari Allah SWT.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi siapapun, namun penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak dibutuhkan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Jakarta, 22 Juli 2025

Penulis,

Khansa Verina
201810415271

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Fokus Penelitian 5
1.3 Rumusan Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5. Manfaat Penelitian 6
1.5.1 Manfaat Teoritis 6
1.5.2 Manfaat Praktis 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**
2.1 Penelitian Terdahulu 8
2.2 Kerangka Konsep 12
2.2.1 Peran Humas 12
2.2.2 Penanganan Keluhan Pelanggan 14
2.2.3 Google Review 15
2.3 Kerangka Pemikiran 18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **19**
3.1 Paradigma Penelitian 19
3.2 Jenis Penelitian 20
3.3 Metode Penelitian 20

3.4 Subjek Penelitian 21
3.5 Teknik Pengumpulan Data 21
3.6 Teknik Analisis Data 24
3.7 Teknik Keabsahan Data 26
3.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian 28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 29
4.1.1 Profil Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang 30
4.1.2 Visi & Misi Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang 32
4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang 33
4.1.4 Profil *Key*-Informan 34
4.2 Hasil Penelitian 34
4.2.1 Peran Humas Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Google Review 41
4.3 Hasil Pembahasan 48
BAB V PENUTUP **55**
5.1 Kesimpulan 55
5.2 Saran 56
5.2.1 Saran Akademis 56
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu 9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 18
Gambar 4. 1 Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang 30
Gambar 4. 2 Struktur Bagan Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang 33
Gambar 4. 3 Tabel Jumlah Ulasan Google Review RS Karya Medika 35

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Daftar Riwayat Hidup
LAMPIRAN 2	: Hasil Dokumentasi
LAMPIRAN 3	: Pedoman Wawancara
LAMPIRAN 4	: Transkrip Wawancara
LAMPIRAN 5	: Reduksi Data
LAMPIRAN 6	: Kartu Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN 7	: Form Perbaikan