

MANAJEMEN ISU RSU ' AISYIYAH PONOROGO DALAM
MENGHADAPI KOMPLAIN PELAYANAN OLEH MASYARAKAT

SKRIPSI



Oleh:

RORO WARATISNI HANDAYANI

NIM : 14240322

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018



MANAJEMEN ISU RSU ' AISYIYAH PONOROGO DALAM
MENGHADAPI KOMPLAIN PELAYANAN OLEH MASYARAKAT

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas- Tugas Akhir dan
Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik di Jurusan
Ilmu Komunikasi

Oleh:

RORO WARATISNI HANDAYANI

NIM : 14240322

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

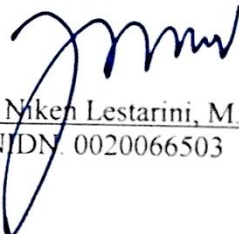
Skripsi oleh Roro Waratisni Handayani/14240322 ini,
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 11 Juli 2018

Pembimbing I


Ayub Dwi Anggoro, S.Ikom, M.Si
NIDN. 0725038605

Pembimbing II


Dra. Niken Lestari, M.Si
NIDN. 0020066503

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Roro Waratisni Handayani ini,

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada hari : Kamis

Tanggal : 26 Juli 2018

Pukul : 14.00 WIB - 15.00 WIB

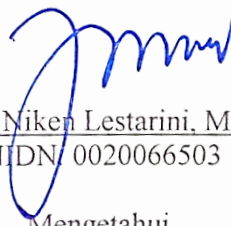
DEWAN PENGUJI

Penguji I



Oki Cahyo N., S.Sn, M.IKom
NIDN. 0728018304

Penguji II



Dra. Niken Lestari, M.Si
NIDN. 0020066503

Penguji III



Ayub Dwi Anggoro, S.Ikom, M.Si
NIDN. 0725038605

Mengetahui,
Dekan,



Drs. Jusuf Harsono, M.Si
NIK. 1962011519890912

HALAMAN MOTTO

“dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), kemudian akan diberikan balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna.”

(An-Najm 39-41)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Aku persembahkan cinta dan sayang penulis kepada orang tua, adik, saudara-saudara serta nenek penulis yang telah menjadi motivasi dan inspirasi, memberikan dukungan do'anya.

Tanpa keluarga yang selalu memberikan penulis semangat, tidak akan bisa penulis raih semuanya.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Isu RSU ‘Aisyiyah Ponorogo dalam Menghadapi Komplain Pelayanan Oleh Masyarakat.”

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Ayub Dwi Anggoro, S.Ikom, M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo serta selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan maupun bantuannya.
3. drg.ENTI Isnarni selaku Kasubag humas Rsu ‘Aisyiyah Ponorogo dan karyawan Rsu ‘Aisyiyah Ponorogo yang bersedia sebagai informan dalam memberikan data yang penulis butuhkan untuk mengerjakan skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Kepada kedua orang tua dan adik-adik tersayang atas do’a restu, didikan dan arahan, dukungan moril dan finansial, serta kesabaran yang diberikan kepada penulis selama ini.
6. Rianto Setiawan atas dukungan doa, semangat, kesabaran, kekuatan, dan kasih sayangnya kepada penulis.

7. Maymunah dan Arwin Prasetyorini sebagai teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat dan saling mengingatkan satu sama lain.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Ponorogo Rizki Laily Rusdiana, Maymunah, Olga Lailatul Jam'a, Agustin Ari D, Nita Amalia A, Rima Puspitasari, Dessy Agus T, Neneng Fitri W., terima kasih kebersamaan selama ini telah memberikan pengalaman yang luar biasa, semoga suatu saat nanti kita bisa berkumpul bersama lagi.
9. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2014, terima kasih kalian memberikan begitu banyak keceriaan dan motivasi dan semangat kalian semua. Semoga kita selalu dimudahkan dan menjadi orang yang sukses.

Penulis hanya dapat mendo'akan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ni bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Ponorogo, 11 Juli 2018
Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Roro Waratisni Handayani

Alamat : Dkh. Malang, Ds. Lembah, Babaadan, Ponorogo

No. Identitas (NIM) : 14240322

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul:

“MANAJEMEN ISU RSU ‘Aisyiyah PONOROGO DALAM MENGHADAPI
KOMPLAIN PELAYANAN OLEH MASYARAKAT”

Adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan. Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 11 Juli 2018

Yang menyatakan,



Roro Waratisni Handayani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Manajemen Isu	10
2. Komplain Pelayanan	15
3. Hubungan Masyarakat (Humas)	17
B. Kerangka Pikir	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Tempat dan Waktu	24
B. Jenis Penelitian.....	24
C. Subjek Penelitian.....	24
D. Metode pengumpulan Data	25
E. Teknik Analisa Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jenis-jenis isu (Prayudi, 2008)	11
Gambar 2 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 3 Gambaran model interaktif yang diajukan Humberman dan Miles	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



ABSTRAK
MANAJEMEN ISU RSU 'AISYIYAH PONOROGO DALAM MENGHADAPI
KOMPLAIN PELAYANAN OLEH MASYARAKAT

RORO WARATISNI HANDAYANI
14240322

Masalah yang dikaji pada skripsi ini adalah bagaimana manajemen isu RSU 'Aisyiyah Ponorogo dalam menghadapi komplain oleh masyarakat yang dilakukan oleh pihak humas Rsu 'Aisyiyah Ponorogo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bagian humas Rsu 'Aisyiyah Ponorogo mengelola isu yang muncul mengenai layanan fasilitas, layanan dokter, layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) agar dapat mempertahankan citra perusahaan. Untuk mengetahui persoalan secara mendalam dan menyeluruh, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara yang nantinya akan dianalisis menggunakan teori manajemen isu menurut chase, jones & crame terdapat 5 indikator yaitu 1) identifikasi isu , 2) analisis isu, 3) perencanaan strategi, 4) penerapan strategi dan 5) evaluasi hasil. Humas RSU 'Aisyiyah ponorogo menggunakan dari kelima indikator tersebut untuk mengelola komplain pelayanan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak RSU 'Aisyiyah Ponorogo. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengantisipasi isu yang muncul agar tidak menjadi konflik dan juga dapat mempertahankan citra perusahaan.

Kata Kunci : *Manajemen Isu, Humas, Komplain pelayanan.*