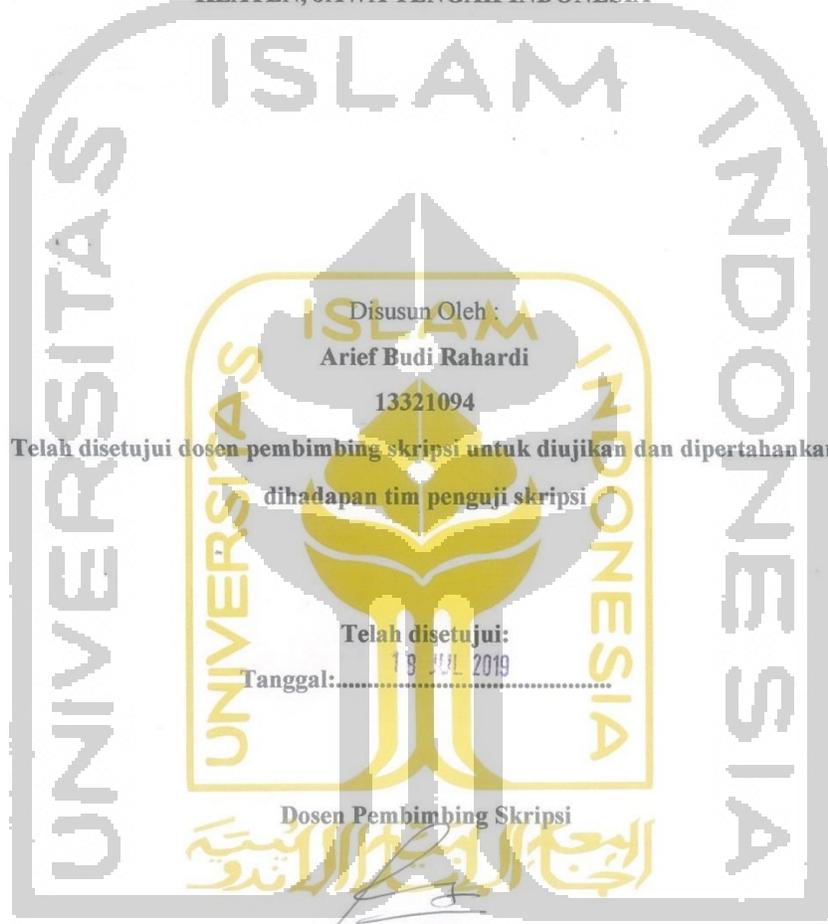


SKRIPSI

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN (*HANDLING COMPLAINT*)  
PASIEEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU  
KLATEN, JAWA TENGAH INDONESIA



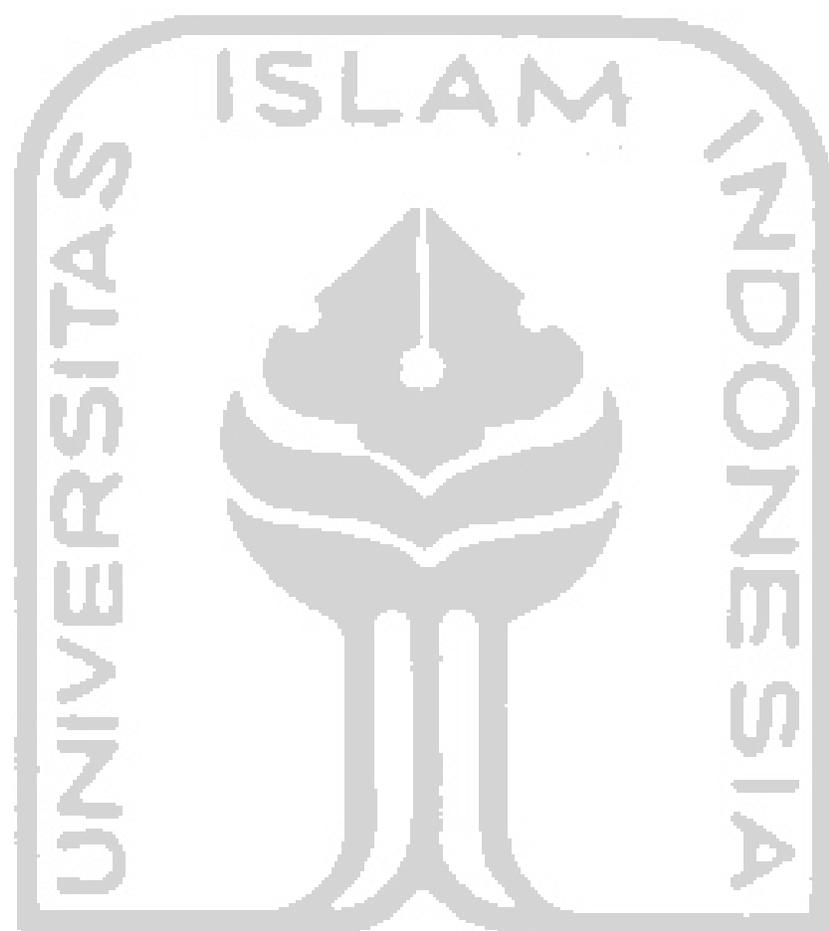
Disusun Oleh :  
Arief Budi Rahardi  
13321094

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan  
dihadapan tim penguji skripsi

Telah disetujui:  
Tanggal: 19 JUL 2019

Dosen Pembimbing Skripsi  
*[Signature]*

Ratna Permata Sari, S.IKom.,M.A  
NIDN: 0509118601



جامعة الإسلام في إندونيسيا

SKRIPSI

**Strategi Penanganan Keluhan (*Handling Complaint*) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia**

Disusun Oleh  
**Arief Budi Rahardi**

**NIM : 13321094**

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

Tanggal : 19 JUL 2019

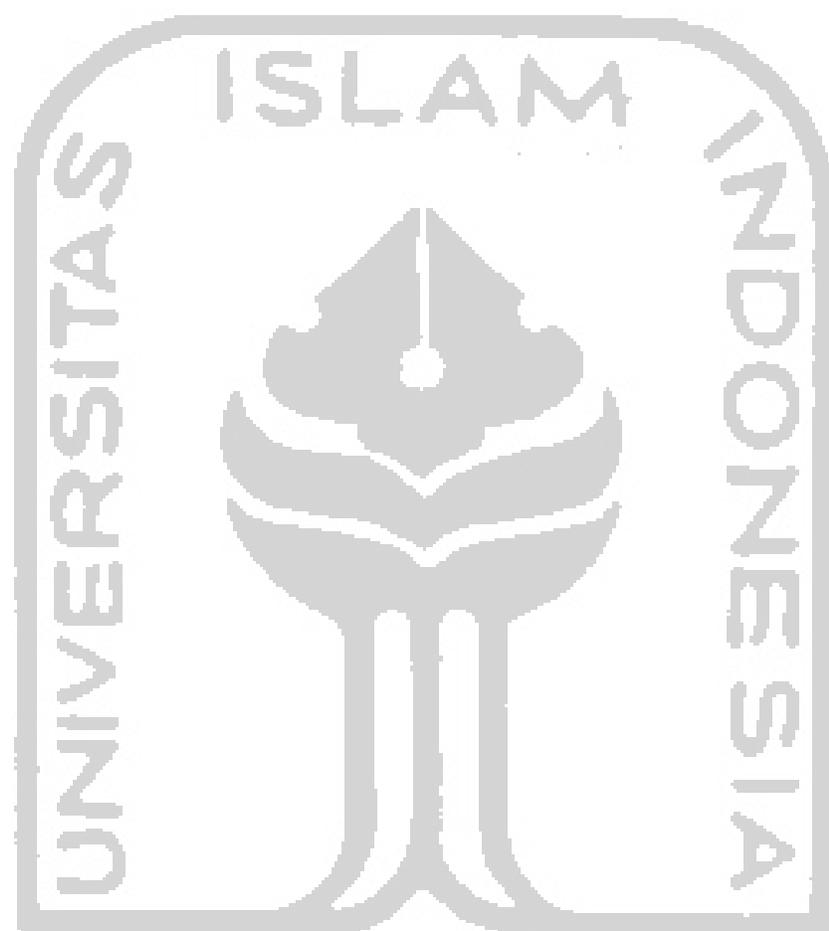
**Dewan Penguji**

1. Ketua : Ratna Permata Sari, S.I.Kom.,M.A  
NIDN : 0509118601
2. Anggota : Nadia Wasta Utami, S.I.Kom.,M.A  
NIDN : 0505068902

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



Puji Hariyanti, S.Sos., M.LKom  
NIDN : 0529098201



جامعة الإسلام في إندونيسيا

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK  
*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Arief Budi Rahardi

Nomor Mahasiswa : 13321094

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, Yang

METERAI  
TEMPEL

DBCDBAFF44876486

1000

ENAM RIBU RUPIAH

Arief Budi Rahardi

Nim. 13321094



**MOTTO**

لِإِنْسَانٍ أَنْ يَفْعَلَ خَيْرًا

“Sebaik- baiknya Manusia adalah mereka yang bermanfaat bagi orang lain”

-(HR. Ahmad, ath Thabrani, ad-Daruqutni)-

“Knowledge without action is insanity, and action without knowledge is vanity”

Ilmu tanpa amal adalah kegilaan dan amal tanpa ilmu adalah kesia-siaan

-(Iman Ghozali)-

لَا يَجِدُ إِلَّا الْيَقِينَ وَالْحَقَّ وَالْحَقَّ وَالْحَقَّ

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.,**

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-nya yang diberikan, sehingga dalam penulisan skripsi dengan judul “Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Rumah Sakit” dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para tabi'in yang selalu berjuang dijalan Allah SWT untuk menegakkan islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarikat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Banyak pihak telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Puji Hariyanti, S.sos., M.I.Kom., selaku ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, konsultasi, kritik dan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sumekar Tanjung S.Sos., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing akademik
4. Segenap dosen pengajar dan staf Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, abang dan adikku yang tercinta, yang telah memberikan dukungan material moral serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak Haidar Faturahman selaku Humas dan Pemasaran, yang telah memberikan izin penelitian hingga mengarahkan peneliti pada penelitian ini.
7. Bapak Buya Al – Ghazali selaku Kabid Humas dan Pemasaran RSUD Muhammadiyah Delanggu yang telah membagikan ilmunya, membimbing penulis saat melaksanakan penelitian dilapangan, serta memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Dokter Dewi selaku Kabid Pelayanan Medis yang telah meluangkan waktu dan memberikan izin serta membagi ilmunya kepada peneliti.
9. Segenap staff dan karyawan RSUD Muhammadiyah Delanggu Mbak Linda, Mbak Hariyanti, dan Mbak Ajeng yang telah meluangkan waktu serta membagi pengalaman kepada peneliti pada saat penelitian di lapangan.
10. Seluruh sahabat dan teman teman seperjuangan di Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2013, terimakasih atas support serta kebersamaannya selama ini, semoga bisa tetap kompak dan terus menjalin silaturahmi dengan baik.
11. Teman teman kontrakan Bu Sigit Azel, Hary, Dimas, Hannan, Ganjar, dan Jallu yang sudah berbagi waktu dan biaya nya selama ini.
12. Untuk kekasih hati saya Syadza Zulfa As Salsabila yang selalu memberi saya motivasi disaat saya malas mengerjakan.
13. Teman-teman kos dewi yang sudah memberikan bantuan dalam menyemangati saya.
14. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan, serta dapat menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap Allah SWT, berkenan untuk membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.,

Yogyakarta,

Penulis

Arief Budi Rahardi

