

**“STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN: STUDI
KASUS MANAJEMEN KRISIS KOMUNIKASI PASIEN RAWAT JALAN
PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
PALEMBANG”**



KARYA AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Oleh:

Chandra Saputra

211910039

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**“STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN: STUDI
KASUS MANAJEMEN KRISIS KOMUNIKASI PASIEN RAWAT JALAN
PENGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
PALEMBANG”**

Chandra Saputra

211910039

KARYA AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

MENYUTUJUI

PALEMBANG, 25 Agustus 2025

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Mengetahui

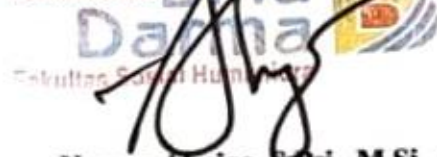
Kaprodi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

Menyetujui

Dekan Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma



Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan pada ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : Chandra Saputra
NIM : 211910039
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial Humaniora
Judul : “STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANANAN KESEHATAN: STUDI KASUS MANAJEMEN KRISIS KOMUNIKASI PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG”

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul “*STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN: STUDI KASUS MANAJEMEN KRISIS KOMUNIKASI PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG*” disusun oleh “Chandra Saputra” telah dipertahankan di depan Komisi Penguji pada hari Senin, 28 Juli 2025.

Komisi Penguji

- 1 Ketua : Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom
- 2 Anggota Penguji : Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.
- 3 Anggota Penguji : Dr. Moh. Hafizni, M.I.Kom.

Menyetujui,

Palembang, 25 Agustus 2025

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Chandra Saputra

NIM : 211910039

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke Internet sehingga dapat di akses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanks sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 25 Agustus

Yang membuat pernyataan



Chandra Saputra

MOTTO

“Ilmu adalah cahaya, dan komunikasi adalah jalannya”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk cinta dan bakti, meski takkan pernah cukup untuk membalas semuanya.

- Untuk Diri Saya Sendiri: Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, melalui hari-hari penuh tekanan, lembur yang panjang, dan pikiran yang tak pernah tenang demi menyelesaikan skripsi ini. Untuk setiap langkah kecil yang membawa saya sampai di titik ini, terima kasih karena tidak pernah menyerah.
- Untuk Kedua Orang Tua Tercinta: Ayah dan Ibu, terima kasih atas doa yang tak pernah putus dan kasih sayang yang tidak pernah menuntut imbalan. Kalian adalah alasan saya terus melangkah.
- Untuk Para Dosen dan Pembimbing: Terutama dosen pembimbing saya yang telah sabar membimbing, memberi arahan, dan kritik yang membangun. Terima kasih telah memberi ruang bagi saya untuk berkembang dan berpikir kritis.
- Untuk Sahabat dan Teman Perjalanan: Terima kasih untuk tawa, candaan, dan obrolan penuh makna di tengah stres menyusun skripsi. Kalian membuktikan bahwa perjalanan ini tidak harus dilalui sendirian.
- Untuk Setiap Perjalanan yang Membentuk Saya: Terima kasih untuk setiap tempat kerja, usaha, dan kesempatan yang mengajarkan arti tanggung jawab, kerja keras, dan kemandirian yang memungkinkan saya membiayai pendidikan ini.
- Untuk Almamater Tercinta: Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma. Terima kasih telah menjadi rumah bagi pencarian ilmu dan tempat bertumbuh.

- Untuk Setiap Rasa Lelah dan Gagal: Terima kasih untuk semua momen gagal, revisi berulang, dan ide yang sempat buntu. Tanpa semua itu, saya tidak akan pernah belajar bagaimana menjadi tangguh.
- Untuk Kekasihku Tercinta, Dina Wilda Aryanti: Terima kasih telah menjadi sumber semangat di saat aku lelah, pendamping setia dalam setiap proses, dan alasan untuk selalu tersenyum. Kehadiranmu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan bermakna.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi dalam manajemen krisis pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan pasien umumnya terkait dengan lamanya waktu tunggu, ketidaksesuaian jadwal dokter, prosedur administrasi yang membingungkan, ketidakramahan petugas, serta ketidaktersediaan obat. Peran Humas menjadi kunci dalam meredam krisis komunikasi melalui mediasi, edukasi, dan koordinasi lintas unit. Strategi komunikasi yang cepat tanggap, informatif, dan empatik terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun masih diperlukan perbaikan sistem, seperti penerapan antrean elektronik dan pemberitahuan jadwal dokter berbasis digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang transparan dan responsif merupakan fondasi penting dalam menjaga kepercayaan pasien sertamemperkuat citra positif rumah sakit.

Kata Kunci: Strategi komunikasi, manajemen krisis, pelayanan kesehatan, BPJS, kepuasan pasien

ABSTACT

This study aims to analyze communication strategies in crisis management of healthcare services for outpatients under the BPJS program at Muhammadiyah Hospital Palembang. The research employed a descriptive qualitative method with a case study approach through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings reveal that patients' complaints mostly revolve around long waiting times, inconsistent doctor schedules, unclear administrative procedures, unfriendly staff attitudes, and unavailability of prescribed medicines. The Public Relations (PR) unit played a crucial role in mitigating communication crises by acting as a mediator, providing education, and coordinating across hospital units. Responsive, informative, and empathetic communication strategies proved effective in improving patient satisfaction, although system improvements - such as implementing electronic queuing and digital doctor schedule notifications - are still required. This study concludes that transparent and responsive communication serves as a fundamental pillar in maintaining patient trust and strengthening the hospital's positive image.

Keywords: Communication strategy, crisis management, healthcare services, BPJS, patient satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Pelayanan Kesehatan: studi kasus manajemen krisis komunikasi Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi visual yang dirancang secara ergonomis dapat meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang komunikasi kesehatan, khususnya dalam pemanfaatan elemen visual yang bersifat informatif, nyaman, dan humanis bagi pasien. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora
3. Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Manajemen dan staf Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan izin serta membantu dalam proses pengumpulan data.
5. Kedua orang tua tercinta, atas cinta, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam bidang komunikasi kesehatan dan humas.

Palembang,

Chandra Saputra



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
SURAT PERNYATAAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kerangka Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kerangka Teoritis	10
2.3 Kerangka Konseptual	12

2.4	Kerangka Pikir	14
BAB III METODE PENELITIAN		15
3.1	Jenis Penelitian	15
3.2	Pendekatan	15
3.3	Dimensi Penelitian	16
3.4	Metode Pengambilan Data	17
3.5	Metode Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		22
4.1	Hasil Penelitian	22
4.1.1	Identifikasi Keluhan Pasien.....	22
4.1.2	Profil Keluhan dan Penyelesaiannya.....	25
4.1.3	Efisiensi Waktu Penyelesaian	29
4.1.4	Peran Humas dalam Proses Penanganan.....	32
4.2	Pembahasan	34
4.2.1	Pola Komunikasi dalam Situasi Krisis.....	34
4.2.2	Evaluasi Strategi Komunikasi	35
4.2.3	Implikasi terhadap Kepuasan Pasien.....	37
4.2.4	Hubungan Temuan dengan Literatur	37
4.3	Studi Kasus	38
4.3.1	Kasus Berhasil: Transparansi dalam Penyampaian Informasi (Pasien Maroah) 39	
4.3.2	Kasus Kritis: Ketidakhadiran Dokter Tanpa Pemberitahuan (Pasien Ahmad Heriyanto).....	41
4.3.3	Kasus Tantangan Administrasi: Rujukan yang Tidak Jelas (Pasien Salwa) 43	

4.3.4	Kasus Sistematis: Antrian Panjang dan Waktu Tunggu (Pasien Sarif Al Abrasyi).....	46
4.4	Implikasi Temuan	47
4.4.1	Implikasi terhadap Strategi Komunikasi Rumah Sakit	47
4.4.2	Implikasi terhadap Pengelolaan Krisis Komunikasi	50
4.5	Evaluasi Sistem Antrian	51
4.5.1.	Sistem Antrian Manual: Karakteristik dan Permasalahan	51
4.5.2.	Potensi dan Keunggulan Sistem Antrian Elektronik.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wawancara bapak Sarif Al Abrasyi	36
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 1. 2 Identifikasi Keluhan Pasien	25
Tabel 1. 3 Rangkuman Profil Keluhan dan Penyelesaian	29
Tabel 1. 4 Perbandingan Sistem Antrian Manual dan Elektronik.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Bersama Kepala Humas RS Muhammadiyah	61
Lampiran 2 LOA Penelitian	61
Lampiran 3 Keluarga Pasien Bapak Syarif	62
Lampiran 4 Tempat Pengambilan Obat	62
Lampiran 5 Tempat Tunggu Pasien Rawat Jalan.....	63

