

# Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pada Unit Pemasaran Bagian Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Tahun 2011 = Analysis of Implementation of Complaints Handling In The Marketing Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Pasar Rebo in 2011

Rizti Guta Medatama, author

Deskripsi Lengkap: <http://lib.ui.ac.id/detail?id=20440651&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tujuan dari Penelitian ini adalah diketahuinya gambaran mengenai kegiatan Penanganan Keluhan Pasien pada unit customer service Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan informan sebanyak tiga orang yang digali informasinya dengan metode pengumpulan data sekunder dan wawancara mendalam.

Berdasarkan penelitian ditemukan pendokumentasian yang belum dilakukan dan evaluasi yang tidak dilakukan sehingga belum menghasilkan pelayanan penanganan keluhan yang prima. Oleh sebab itu penulis menyarankan perlu dilakukan beberapa alternatif saran seperti menyusun program kerja dan melaksanakan evaluasi secara rutin dan berkala.

*The purpose of this study is to know an overview of activities of Patient Complaints Handling on the unit marketing division of customer service Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo. The method that used in this study is a qualitative descriptive method by informants as many as three men who dug up the information with secondary data collection methods and in-depth interviews.*

Based on the research found that documentation has not been conducted and evaluation was not done so yet generate a prime complaint handling service. Therefore the authors suggest to do some alternative suggestions as to develop work programs and implement routine and periodic evaluations.