

## Analisis penanganan keluhan pelanggan oleh instalasi pemasaran dan humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2012 = Analysis of handling customer complaints by Marketing and Public Relations installation at RSUP Fatmawati in 2012

Nurul Afriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20320382&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh petugas humas di Instalasi Pemasaran dan Humas RSUP Fatmawati tahun 2012. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Peneliti melakukan teknik wawancara mendalam dan telaah dokumen untuk mendapatkan data. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui jenis keluhan pelanggan yang terjadi di RSUP Fatmawati serta proses penanganan keluhan yang dilakukan. Diketahui bahwa keluhan yang banyak disampaikan pelanggan berkaitan dengan administrasi pasien, pelayanan dokter dan perawat, tarif serta fasilitas rumah sakit. Pelanggan dapat menyampaikan keluhannya secara langsung maupun tidak langsung melalui fasilitas yang disediakan rumah sakit seperti kotak saran, surat, sms, telepon dan email. Bagian humas berperan sebagai mediator dalam penyelesaian keluhan antara pelanggan dengan unit kerja terkait. Humas mempunyai peran strategis untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman persepsi antara pelanggan dengan dokter, perawat, dan staf rumah sakit. Perbaikan terhadap fasilitas untuk menyampaikan keluhan perlu dilakukan sehingga dapat memotivasi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya kepada pihak rumah sakit. Dibutuhkan adanya suatu inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan segala informasi lengkap yang dibutuhkan oleh pelanggan di RSUP Fatmawati. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir datangnya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan RSUP Fatmawati.

.....This research discusses about handling of customer complaints by public relations staff in the Marketing and Public Relations Installation at RSUP Fatmawati in 2012. This research is a descriptive qualitative research through in-depth interview technique and documents review to get data. The aim of this research is to know the type of customer complaints in RSUP Fatmawati and how to handling that complaints. It was found that customer complaints relating to the administration of patients, physician and nurse services, prices and hospital facilities. The customers can do complain directly or indirectly through facilities provided by hospitals such as suggestion boxes, mail, text messages, phone and email. Public relations unit as a mediator in solve the customer complaints to related units. Public Relations have a strategic role to prevent misunderstandings between customer perception with physicians, nurses, and hospital staffs. It is necessary to make improvement of the facilities, and find a new innovation by using information technology to provide all of information for customers at RSUP Fatmawati. Researcher expected that it can minimize the number of complaints from the customer about the services provided by RSUP Fatmawati.