

ABSTRAK

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* DALAM MENANGANI KELUHAN PASIEN DI RS PANTI RAPIH YOGYAKARTA

(Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Aktivitas *Customer Relations* Dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta Periode November 2016-Februari 2017)

Nova Chalerencia 13071025

Novachalerencia39@gmail.com

Perusahaan jasa sangat berkembang pesat ditengah masyarakat, khususnya pada bidang kesehatan salah satunya rumah sakit. PR/Humas dalam mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan sangat diperlukan salah satunya yaitu menangani keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *customer relations* dalam menangani keluhan pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah studi deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan langkah-langkah sebagai berikut (1) observasi dilapangan terkhususnya dalam aktivitas *customer relations*, (2) mengumpulkan data melalui wawancara, (3) menganalisis data dengan cara membandingkan antara teori, temuan dan analisis dari hasil temuan dilapangan, dan yang terakhir yaitu (4) menarik kesimpulan dari analisis kemudian memberikan saran atau rekomendasi.

Setelah dilakukan tahapan demi tahapan dalam penelitian, maka diperoleh hasil bahwa PR/Humas RS Panti Rapih telah melakukan aktivitas *customer relations* dalam kegiatan menjaga hubungan baik (*customer relations*) dengan melakukan pelayanan prima (*service excellence*) serta dalam menangani keluhan pasien, PR/Humas di RS Panti Rapih Yogyakarta telah menggunakan 10 nilai karakteristik penanganan komplain efektif.

Dalam aktivitas *customer relations* di RS Panti Rapih dinilai masih belum sepenuhnya efektif dimana kurangnya SDM divisi PR/Humas dengan kepadatan RS yang tinggi dan fasilitas penyampaian keluhan yang masih belum dikategorikan murah. Disarankan untuk PR/Humas untuk memberlakukan *call center* bebas pulsa dan membuat forum *chatting online* dengan pilihan kategori keluhan khusus kepada pasien yang terdaftar di RS Rapih.

Kata Kunci : Aktivitas, *Customer Relations*, Keluhan, RS Panti Rapih Yogyakarta.

ABSTRACT

AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS DALAM MENANGANI KELUHAN PASIEN DI RS PANTI RAPIH YOGYAKARTA

(Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Aktivitas *Customer Relations* Dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta Periode November 2016-Februari 2017)

Nova Chalerencia 13071025

Novachalencia39@gmail.com

Service companies are growing rapidly in the midst of society, especially in the health field of one of the hospital. PR is in maintaining good relations with customers is needed one of them is to handle complaints. This study aims to determine the activities of customer relations in handling patient complaints in Panti Rapih Yogyakarta Hospital.

The type of this research is qualitative descriptive study. Data obtained by conducting interviews and documentation. Data analysis technique used is descriptive analysis technique with steps as follows: (1) observation in the field of special activities customer relations, (2) collect data through interview, (3) analyze data by way of comparison between theory, findings and analysis of result Findings in the field, and the last is (4) draw conclusions from the analysis and then provide suggestions or recommendations.

After done step by step in research, hence obtained result that PR / Humas RS Panti Rapih has done activity of customer relations in good relationship maintenance activity (customer relations) by doing service excellence (service excellence) and in handling patient complaint, PR in Panti Rapih Yogyakarta Hospital has used 10 values of handling characteristics of effective complaints.

The activity of customer relations at Panti Rapih Hospital is considered not fully effective where the lack of human resources division PR with high density of RS and complaints delivery facilities that are still not categorized as cheap. It is recommended for PR to enforce a toll-free call center and create an online chat forum with a choice of special complaint categories to patients registered at RS Rapih.

Keywords: *Activity, Customer Relations, Complaints, Panti Rapih Yogyakarta Hospital*