

**Menejemen Layanan Pelanggan RS JIH Dalam Menangani Keluhan Pelanggan
(Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Menejemen Layanan RS JIH Yogyakarta
Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Periode Maret 2018)**

ABSTRAK

Oleh :

REDYAN NOVIYANTI

14071079

Dalam pelayanan jasa terkait tentang pelayanan kesehatan, PR atau Humas RS sedikit berbeda dengan PR perusahaan yang lain, dimana PR RS lebih sering bertemu dan terjun langsung dalam hal pelayanan informasi kesehatan. Dalam menangani keluhan pelanggan di perlukan adanya hubungan baik dengan pelanggan atau *customer relations*. Penelitian yang penulis lakukan ini bertujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana dan untuk mengetahui Menejemen Layanan Pelanggan RS JIH Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data yang penulis peroleh dengan observasi atau terjun langsung di lapangan, wawancara, serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan 3 langkah yaitu (1) Reduksi Data atau mencatat data yang didapat saat observasi langsung dilapangan, (2) Penyajian Data, penyajian data dalam bentuk naratif agar lebih mudah dipahami dengan apa yang terjadi, (3) Verification atau menarik kesimpulan sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.

Dalam penelitiannya, alasan penulis mengapa penelitian ini diambil di RS JIH Yogyakarta karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang bagus dan fasilitas lengkap dengan didukung teknologi yang mutakhir dan moderen. Selain itu, di RS JIH Yogyakarta dari tahun ke tahun animo masyarakat terhadap rumah sakit ini terus meningkat, hal ini terlihat dari kunjungan rawat jalan, rawat inap, dan penggunaan fasilitas lainnya naik 20 persen dari tahun sebelumnya, pasien yang datangpun tak lagi dari Yogyakarta tetapi dari berbagai daerah di Indonesia.

Kata Kunci : Menejemen Layanan, *customer relations*, RS JIH Yogyakarta, Keluhan Pelanggan.

Management of Customer Service at JIH Hospital in Handling Customer Complaints
(Descriptive Qualitative Study of Service Management of JIH Yogyakarta Hospital in Handling Customer Complaints for March 2018 Period)

ABSTRACT

By:

REDYAN NOVIYANTI
14071079

In related services on health services, public relations or public relations RS is slightly different from other corporate PR, where public relations hospitals meet more often and directly involved in health information services. In handling customer complaints in need of a good relationship with customers or customer relations. The research that the authors do is aimed to qualify for a bachelor's degree and to know the Customer Service Management Hospital JIH In Handling Customer Complaints.

The author uses descriptive qualitative research type. The data the author obtained by observation or plunge in the field, interviews, and documentation. Data analysis used is descriptive qualitative with 3 step that is (1) Data Reduction or recording data obtained during direct observation in the field, (2) Presentation of Data, presentation of data in narrative form to more easily understood by what happened, (3) Verification or draw conclusions according to what happened in the field.

In his research, the reason why the author of this study was taken at RS JIH Yogyakarta because basically the community needs a good health service and complete facilities supported by cutting-edge technology and modern. In addition, in JIH Yogyakarta Hospital from year to year the public interest towards the hospital continues to increase, as seen from outpatient visits, inpatients, and other facility usage up 20 percent from the previous year, the patients who come no longer from Yogyakarta but from various regions in Indonesia.

Keywords: Service Management, customer relations, RS JIH Yogyakarta, Customer Complaints