

ABSTRAK

EKSISTENSI *PUBLIC RELATIONS* DI MANAJEMEN LAYANAN RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN SECARA SYARIAH (Studi Kualitatif Periode Agustus-September 2019)

Oleh
Febriana Endah Sari

Kemudahan akses layanan kesehatan menjadi faktor penting untuk meningkatkan mutu layanan Rumah Sakit. Kemudahan akses tersebut diantaranya adalah mudahnya informasi layanan rumah sakit yang tersampaikan kepada pelanggannya dan kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan. *Public Relations* rumah sakit berperan sebagai *communicator* dan mediator sehingga harus mampu menjalankan peran keduanya dengan baik. Penelitian yang penulis lakukan ini bertujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana dan untuk mengetahui Bagaimana Eksistensi *Public Relations* Di Manajemen Layanan Rumah Sakit "JIH" Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Secara Syariah.

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data yang penulis peroleh melalui observasi atau terjun langsung di lapangan, wawancara, serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu (1) Reduksi Data atau mencatat data yang didapat saat observasi langsung di lapangan, (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 di lapangan.

Dalam penelitiannya, mengapa penelitian ini diambil di Rumah Sakit "JIH" Yogyakarta karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan informasi pelayanan kesehatan yang bagus dan fasilitas lengkap dengan didukung teknologi modern. Rumah Sakit "JIH" sudah melakukan Survey Akreditasi Syariah pada Juli 2019 dan dinyatakan lulus pada Oktober 2019. Hal ini terlihat dari berbagai media yang digunakan sebagai saran informasi untuk pelanggan dan pelaksanaan proses penyelesaian keluhan pelanggan sesuai dengan standar Syariah yang sudah berjalan dengan baik walaupun belum sempurna. Sehingga pasien yang datang pun tak lagi dari Yogyakarta tetapi dari berbagai daerah di Indonesia.

Kata Kunci : *Customer Relations* , Rumah Sakit "JIH", Keluhan Pelanggan, Manajemen Penyelesaian Keluhan Pelanggan Secara Syariah

ABSTRACT

THE EXISTENCE OF PUBLIC RELATIONS AT JIH HOSPITAL SERVICE MANAGEMENT IN SHARIAH CUSTOMERS COMPLAINTS HANDLING (Qualitative Study Period August-September 2019)

By
Febriana Endah Sari

Ease of access to health services is an important factor to improve the quality of hospital services. The ease of access is the ease of hospital service information delivered to its customers and the speed in handling customer complaints. Hospital Public Relations acts as a communicator and mediator so they must be able to carry out their roles properly. This research by the author aims to fulfill the requirements to get a bachelor's degree and to find out how the existence of Public Relations in the Management Services of the Yogyakarta "JIH" Hospital in Handling Sharia Customer Complaints.

The author uses this type of qualitative research. The data that the writer obtained through observation or plunge directly in the field, interviews, and documentation. Analysis of the data used are (1) Data Reduction or recording data obtained during observations in the field, (2) Presentation of Data, presenting data in narrative form so that it is easier to understand what is happening, (3) Verification or drawing conclusions in accordance with what is happening in the field.

In his research, why this study was taken at the Yogyakarta "JIH" Hospital because basically the public needed good health service information and complete facilities supported by modern technology. The "JIH" Hospital has conducted a Sharia Accreditation Survey in July 2019 and was declared to have passed in October 2019. This can be seen from various media that are used as information advice for customers and the implementation of customer complaint resolution processes in accordance with Shariah standards that have been running well even though not perfect. So that patients who come no longer from Yogyakarta but from various regions in Indonesia.

Key Words: Customer Relations, "JIH" Hospital, Customer Complaints, Shariah Customer Complaint Management