

ABSTRAK

Arief Budi Rahardi. 13321094. Strategi Penanganan Keluhan (*Handling Complaint*) Pasien Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Rumah Sakit. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan keluhan oleh pihak rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah dalam menangani keluhan yang diterima. Meliputi keluhan fasilitas dan pelayanan rumah sakit dalam menyelesaikan keluhan dengan berpedoman kepada SOP rumah sakit. karena sebagai penyedia layanan jasa rumah sakit harus memiliki strategi yang khusus dalam menyelesaikan setiap keluhan yang diterima.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian dengan melakukan wawancara tehnik mendalam, dengan narasumber Bapak Buya Al-Ghazali selaku Kabid Humas dan Pemasaran, Muhammad Haidar Faturahman sebagai staff humas dan pemasaran, ibu dr Dewi Selaku Kabid Pelayanan Medis, Linda selaku Kepala Ruang Rawat Inap, Hariyanti selaku Kepala Ruang Rawat Jalan, dan Ajeng Suryaningtyas selaku Customer Service, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah pada bulan Januari 2019.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui pada strategi penanganan keluhan di RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu berpedoman SOP yang ada di rumah sakit. Keluhan yang disampaikan belum semua ditangani oleh pihak rumah sakit khususnya keluhan fasilitas yang disampaikan melalui media sosial facebook rumah sakit. Sedangkan strategi penanganan keluhan yang dilakukan adalah pertama, pendekatan menyeluruh dengan melibatkan semua karyawan dalam menerima komplain dan sosialisasi, kedua teknologi yang baik menggunakan media Whatsapp dan Facebook yang aktif dalam menerima keluhan, ketiga proses yang benar dilakukan dengan SOP yang berlaku, serta peran sosok pemimpin di rumah sakit dalam mengawasi kinerja karyawan dan ikut menyelesaikan keluhan yang diterima.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan, Rumah Sakit Swasta, Keluhan, Keluhan Pelanggan.

ABSTRACT

Arief Budi Rahardi. 13321094. Complaints Handling Strategy Patients General Hospital PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Central Java Against Facilities and Services. Undergraduate Thesis. Department Of Communication Science, Faculty of Psychology and Social and Cultural Sciences, UII. 2019.

Research aims to understand the complaints handling by the General Hospital PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Central Java in handling complaints were received by. Complaints include facilities and hospital services in completing complaints according to SOP. Because as the hospital has to service providers has strategy who specialized in resolve any complaints were received by.

This research uses constructivism paradigm with a qualitative descriptive approach. Researchers conducted in-depth interview techniques with Buya Al Ghazali as head of marketing and public relations, Muhammad Haidar Faturahman as a staff marketing and public relations, dr Dewi as a head of medical service, Linda as a head office hospitalization, Hariyanti as a head office outpatient, Ajeng Suryaningtyas as a customer services. And then observation, and documentation. This study was conducted in General Hospital Muhammadiyah PKU Delanggu Klaten, Central Java in January 2019.

Based on the research result, that strategy known complaints handling in General Hospitals PKU Muhammadiyah Delanggu hold by hospital SOP. Their complaints were not all handled by the hospital especially through social media facebook. While the handling of complaints by, is the first comprehensive approach involving all employees to receive complaints and socialization, both technologies good using technology such as the Whatsapp and Facebook active in, receive complaints the process really done with prevailing, SOP and the role of the leader in hospital in overseeing the performance employees and to resolve complaints were received by.

Keywords: Complaint Handling, Private Hospital, Complaint, Customer Complaint.