

ABSTRAK

Proses pengolahan komplain dan saran harus sesuai dengan prinsip-prinsip penanganan komplain dan saran sebagaimana diatur dalam Keputusan Direktur Utama Badan Layanan Umum Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Nomor UK.01.08/I/ 2276/2014. Pada umumnya, pengolahan komplain dan saran memerlukan waktu yang cukup lama. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi rumah sakit, khususnya Bagian Pelayanan Pelanggan untuk melakukan *monitoring* terhadap komplain dan saran. Agar proses pengolahan komplain dan saran tersebut berjalan dengan lancar dan saling terintergasi, diperlukan suatu sistem yang dapat memberikan solusi dan penanganan komplain dan saran kepada pelanggan yang cepat dan tepat agar dapat memberikan keuntungan kepada Rumah Sakit. Dalam Tugas Akhir ini telah dikembangkan suatu sistem pengolahan komplain dan saran dengan menggunakan model *waterfall*. Berdasarkan ujicoba yang telah dilakukan, aplikasi ini dapat mencatat semua proses penerimaan secara *online* maupun *offline* pada sistem, membantu petugas penanganan komplain untuk mengetahui *progress* status komplain dan saran secara *realtime*, serta dapat menyajikan laporan komplain dan saran.

Kata kunci : Komplain dan Saran, Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The processing of complaints and suggestions should be in accordance with the principles of handling complaints and suggestions as set out in Decision Director of General Services Agency Hospital Cardiovascular Harapan Kita UK.01.08 Number / I / 2276/2014. In general, the processing of complaints and suggestions require quite a long time. This becomes a challenge for hospitals, especially the Customer Service to monitor complaints and suggestions. In order for the processing of complaints and suggestions are run smoothly and mutual integration, we need a system that can provide solutions and handling of complaints and suggestions to customers quickly and accurately in order to provide benefits to the Hospital. In this final project has developed a system of processing complaints and suggestions by using the waterfall model. Based on the experiments conducted, the application can record all the admission process online and offline on the system, helping complaints handling officer to know the progress status of complaints and suggestions in real time, and can present a statement of complaints and suggestions.

Keyword : Complaint and Suggestion, Customer



UNIVERSITAS
MERCU BUANA