



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Nitaya Samarbak
44211010069

Optimalisasi Penanganan Komplain di Mayapada Hospital Tangerang (Studi Kasus
Penganan Komplain di *Public Relations* (PR) Periode Agustus 2014)
Jumlah halaman : x + 116 halaman + 27 lampiran
Bibliografi : 34 acuan, tahun 2000 - 2013

ABSTRAK

Mayapada Hospital Tangerang memiliki kebijakan mutu *experience better care* untuk mewujudkan hal tersebut maka *public relations* menggunakan komitmen *service excellent* kepada konsumen dalam melayani, tetapi kenyataannya hal tersebut belum berjalan optimal masih ada beberapa pasien yang komplain mengenai pelayanan. Maka penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan optimalisasi penanganan komplain yang dilakukan *public relations* Mayapada Hospital Tangerang.

Peneliti menggunakan teori yang dapat mendukung penelitian ini. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi, teori *public relations*, teori *customer relations*, teori *handling komplain*, teori pelayanan, teori citra.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak dan menggunakan desain studi kasus tunggal terjal adalah sebuah studi kasus yang mencakup lebih dari satu unit analisis.

Hasil dari penelitian ini adalah sistem yang digunakan adalah sistem keterbukaan dan mengetahui alasan pasien komplain berdasarkan aspek pelayanan dan fasilitas, jenis komplain yang sering di keluhkan merupakan aspek sumber daya manusia yaitu staff non medis, dokter dan perawat dan fasilitas seperti parkir, komplain yang dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung atau menggunakan koesioner, menanganai keluhan dengan menggunakan komunikasi persuasi dan intonasi dan bahasa yang lembut, dengan langkah awal mendengarkan keluhan pasien dan meminta maaf atas kesalahan serta menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat, pengelolaan dalam menyelesaikan komplain 1 x 24 jam. Walaupun memiliki kegiatan yang positif harus tetap memperhatikan kerja sama yang baik antara seluruh staff agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.