

ABSTRAK

Nama : Jarot Ardyanto
NIM : 44218120074
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Kemampuan Kecakapan Komunikasi Interpersonal *Customer Care* Dalam Menangani Pasien Komplain Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anak Bunda Harapan Kita

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka ataupun dengan menggunakan media seperti telepon dsb. Kecakapan komunikasi interpersonal yang efektif diperlukan untuk membentuk koneksi dan menjalin hubungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kemampuan Kecakapan Komunikasi Interpersonal *Customer Care* Dalam Menangani Pasien Komplain Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anak Bunda Harapan Kita.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada data primer adalah wawancara secara langsung dengan informan dan pada data sekunder teknik yang digunakan adalah teknik studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Petugas *Customer Care* mampu mengidentifikasi lawan bicara dengan cepat dan tepat. Mereka juga mau dan mampu untuk memahami pasien serta memiliki kemampuan dan kemauan untuk mendengarkan segala keluhan dari pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Anak Bunda Harapan Kita. Maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kecakapan komunikasi interpersonal *Customer Care* dalam menangani pasien komplain sudah cukup baik.

Kata Kunci : Kecakapan, Komunikasi Interpersonal, *Customer Care*,

ABSTRACT

Name : Jarot Ardyanto
NIM : 44218120074
Faculty : Faculty of Communication
Study Program : Public Relations
Skripsi Report Title : *Customer Care* Interpersonal Communication Proficiency in Involving Complaint Patients in Outpatient Patients at RSAB Harapan Kita Hospital

Interpersonal communication can also be referred to as face-to-face communication or by using media such as the telephone. Effective interpersonal communication skills are necessary to form connections and forge relationships. This study aims to determine the ability of *Customer Care* Interpersonal Communication Skills in Handling Patient Complaints in Outpatient Patients at Bunda Harapan Kita Children's Hospital.

This research is a qualitative research using constructivism paradigm. The data collection technique used for primary data was direct interviews with informants and for secondary data the technique used was literature study. Data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation and conclusion. The validity checking technique used in this study is the source triangulation technique.

The results of the study show that *Customer Care* officers are able to identify the person they are talking to quickly and accurately. They are also willing and able to understand patients and have the ability and willingness to listen to all complaints from outpatient patients at Bunda Harapan Kita Children's Hospital. So it can be concluded that the ability of interpersonal *Customer Care* communication skills in handling patient complaints is quite good.

Keywords: Proficiency, Interpersonal Communication, *Customer Care*,