



Mercu Buana University
Communication Studies
Public Relations
Yunita Theodora Langkun
44214310011

**INTERNAL COMMUNICATION IN HANDLING OF COMPLAINTS OUTPATIENT
BELLA HOSPITAL BEKASI**

Total of Page : xii + 92 pages + 3 attachments

Bibliography : 30 books (in 2002 – 2017)

ABSTRACT

Effective internal communication within handle complaints hospital patients is essential in providing excellent service to maintain and enhance as well as an indicator of quality of care a hospital, in this research is to find out how the complaint management implemented in Bella Hospital and whether the internal communication that occur in handling patients complaint, especially outpatients has been running well and play an active role in providing settlement or solution of the complaints of patients admitted.

This research uses descriptive research method to gather actual information in detail describing the existing symptoms, which outlines internal communication that occurs in handling patient complaints and how the management of complaints made by the Customer Service as perpetrators of one of the tasks of public relations according to the translation by Andri Feriyanto in book *Business Communications “ Communications Strategies in Managing used in the handling of customer complaints and equipped with the opinion of several speakers who carried out using the techniques of data collection through interviews.*

The method research used descriptive method with qualitative method using interview to key informan to get more informations, which research to examine and understand the attitudes, views, feelings, and behaviors of individuals or group results indicate that internal communications in handling patient complaints have been made by Customer Service of Bella Hospital to improve health services and maintaining internal relationships between making department and related unit.

From the result of the researche known that SOP, flow chart of handling complaint hae been made by reference to accreditation and decied by the Director, but still less than maximum because they happen miscommunication between units, lack of coordination between the units, information patient complaints submitted to the related unit is less clear and detailed that missunderstanding occur, its less intense coordination meeting to review the patients who entered to be learning in order to avoid complaints of patients who repeated in the future. Complaints of patients coming to the attention and motivation Bella Hospital to increase the quality of health services, especially in the area of Bekasi.



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Yunita Theodora Langkun
44214310011

KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN KELUHAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BELLA BEKASI

Jumlah Halaman : xii + 92 halaman + 3 lampiran

Bibliografi : 30 acuan (Tahun 2002 – 2017)

ABSTRAK

Komunikasi internal yang efektif dalam menangani keluhan pasien rumah sakit merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan prima untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumennya serta menjadi indikator mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen komplain yang dilaksanakan di Rumah Sakit Bella dan apakah komunikasi internal yang terjadi dalam menangani keluhan pasien khususnya pasien rawat jalan sudah berjalan dengan baik serta berperan aktif dalam memberikan penyelesaian atau solusi dari keluhan pasien yang masuk.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, yaitu menguraikan komunikasi internal yang terjadi dalam menangani keluhan pasien serta bagaimana manajemen komplain yang dilakukan oleh Customer Service sebagai pelaku salah satu tugas kehumasan menurut penjabaran oleh Andri Feriyanto dalam buku Komunikasi Bisnis “Strategi Komunikasi dalam Mengelola Bisnis” yang digunakan dalam penanganan keluhan pelanggan dan dilengkapi dengan pendapat beberapa narasumber yang dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang merupakan penelitian untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal dalam penanganan keluhan pasien sudah dilakukan oleh Customer Service Rumah Sakit Bella untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menjaga hubungan internal antara departemen Pemasaran dan berbagai unit yang terkait. Dari hasil penelitian diketahui bahwa SOP, Alur penanganan keluhan pasien sudah dibuat berdasarkan acuan akreditasi dan diputuskan oleh Direktur, namun masih kurang maksimal karena masih terjadi *miscommunication* antar unit, kurangnya koordinasi antar unit, informasi keluhan pasien yang disampaikan ke unit terkait kurang jelas dan terperinci sehingga terjadi *missunderstanding*, kurang intens nya rapat koordinasi untuk mengkaji ulang keluhan pasien yang masuk untuk dijadikan pembelajaran agar tidak terjadi komplain pasien yang berulang di kemudian hari. Keluhan pasien yang masuk agar mendapat perhatian dan motivasi Rumah Sakit Bella untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan khususnya di daerah Bekasi.