ABSTRAK

Sinta Kusumaningayu Asmono. 15321997. Analisis Pemanfaatan Dalam Media *Handling Complaint* Humas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, 2019.

RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado mengklaim sebagai rumah sakit dengan rujukan nasional khususnya di Indonesia Timur, besarnya sebuah rumah sakit tentu tidak dapat luput dari keluhan. Hal ini juga terjadi di RSUP Kandou dilihat beberapa keluhan yang menyorot perhatian media dan masyarakat. Keluhan yang tidak ditangani dengan cepat dan tanggap dapat membentuk ketidakpuasan sehingga dapat mengancam sebuah rumah sakit pada tahapan krisis. Sehingga hal ini menarik peneliti untuk melihat penerapan analisis pemanfaatan dalam media *handling complaint* Humas RSUP Kandou untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui analisis pemanfaatan dalam media *handling complaint* Humas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou untuk meningkatkan kepuasan pasien. Metode penelitian menggunakan paradigm konstruktivisme dan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observervasi dan dilanjutkan dengan wawancara serta dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukan analisis pemanfaatan dalam media *handling complaint* Humas RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado untuk meningkatkan kepuasan pasien pertama menggunakan media sebagai kekuatan dalam menampung keluhan yang dapat diakses baik melalui *online* maupun *offline*. Strategi berikutnya pada bagian internal yakni *reward* yang diberikan kepada masing-masing bagian ruangan jika pelayanan yang diberikan pada survey kepuasannya bernilai positif. Selanjutnya pertemuan komite medik dilakukan guna negosiasi atas kegagalan layanan yang diterima dengan menghadirkan pelapor yang didampingi hukormas, pihak terlapor dan anggota komite medik dengan tujuan mendapatkan kesepakatan dan membentuk kepuasan. Berikutnya pemberian kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab yang diberikan, kompensasi yang diterima dapat dalam bentuk layanan pada kunjungan berikutnya maupun materi.

Kata Kunci: Pemanfaatan media *Handling Complaint* Humas, RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Sinta Kusumaningayu Asmono. 15321997. Analize Usage Media Handling Complaint of Public Relations in RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado in Improving Patient Satisfaction. Bachelor Thesis. Communication studies Universitas Islam Indonesia. 2019.

RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado is claimed to be a hospital with national referral in Eastern Indonesia. Despite being a large and well known, one cannot escape from complaints. Unexceptionally Kandou Hospital as it's seen with the numbers of complaints that being highlighted by the media and public. Complaints that are not dealt quickly and responsively can form dissatisfaction and become a threat of the hospital into a crisis stage.

This captivated the researcher to see the application of complaint handling strategy done by Public Relations of Kandou Hospital in order to increase patient satisfaction. This research was conducted with the aim to find out the the PR complaint handling strategy of Prof. Dr. R. D Kandou hospital in increasing patient satisfaction. The method used in this research are constructivism paradigm and qualitative descriptive approach. The data collection is done by observation followed by interviews and documentations.

The result of the study shows the strategy of handling complaints is by the usage of media as a strength in accommodating the complaints that are accessible both online and offline. The next strategy in the internal part is the reward given to each room if the satisfaction survey shows positive. The medical committee meeting is also held to negotiate the failure of services along with rapporteur who is accompanied by the Legal Division of The Public Relations Organization, the reported party and members of the medical committee with the aim of obtaining agreement and forming satisfaction. Furthermore, giving compensation as a form of responsibility is included as the strategy and the compensation received can be in the form of services at the next visit or material.

Keywords: *Handling complaint usage media, Public Relations, Patient Satisfaction, Prof. Dr. R. D Kandou Manado Hospital.*