

ABSTRAK

PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. HASAN SADIKIN BANDUNG DALAM MENANGGAPI KOMPLAIN PELANGGANNYA MELALUI FASILITAS *SMS HOTLINE*

Oleh:

Rinaldi Dwi Nugraha

43308006

Di Bawah Bimbingan :

Inggar Prayoga, S.IKom

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE* dengan menggunakan indikator tujuan, kegiatan, pesan, media, dan peranan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan wawancara, studi pustaka, dan *Internet searching*. Subjek penelitian dalam penelitian ini berjumlah dua orang. Informan dalam penelitian ini adalah Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS dan Dra. Ani Mulyani.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menanggapi komplain melalui fasilitas *SMS HOTLINE* Divisi Humas menyusun Tujuan dengan proses penentuan sasaran dan hasil yang ingin dicapai. Kegiatan yang diadakan seperti kegiatan rutin dan insidentil dan biaya yang dikeluarkan hampir tidak ada. Pesan yang disampaikan berupa pesan Informatif dan Persuasif. Media yang digunakan adalah fasilitas *SMS HOTLINE*, printer serta telepon dan penyajian data dilakukan dengan menyusun laporan kepada bagian terkait, laporan bulanan, laporan triwulan, dan laporan tahunan.

Kesimpulan dari penelitian ini Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* sudah mampu menanggapi komplain. Karena merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan dengan menentukan tujuan yang diharapkan, kemudian melakukan kegiatan yang terstruktur, ada pesan yang disampaikan melalui media yang digunakan oleh Humas RSHS

Peneliti menyarankan untuk lebih dipercepat dalam merespon dengan meningkatkan kegiatan yang dilakukan untuk mendukung dalam penanganan komplain dan diharapkan agar bagian terkait dapat hadir untuk memberikan informasi.