

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan salah satu instansi pelayanan jasa. Dimana kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal yang utama. Adanya keluhan tentang lambatnya administrasi pembayaran menjadi awal penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi *customer relations* Rumah Sakit Umum Permata Medika Kota Kebumen dalam mengatasi keluhan serta mengetahui hambatan dalam proses menjalankan *customer relations*. Dengan menggunakan dasar pemikiran *customer relationship management*, di harapkan permasalahan keluhan di Rumah Sakit Umum Permata Medika Kota Kebumen dapat teratasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Permata Medika Kota Kebumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara , observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi keluhan dengan baik dan sesegera mungkin. Hambatan yang dialami saat proses *customer relations* adalah kurangnya sumber daya manusia, kurangnya edukasi staf karyawan dan lambatnya pelayanan administrasi. Tidak adanya bagian khusus *customer relations* membuat *customer relations* dianggap bukan menjadi kebutuhan dan bagian yang penting di Rumah Sakit Umum Permata Medika Kebumen.

Kata Kunci: Strategi, Customer Relations, Keluhan Pelanggan

ABSTRACT

Hospital is one of the agencies service. Customer satisfaction takes precedence. Complaints about slowness of administration is beginning of this study. The purpose of this study was to determine how customer relations strategy General Hospital Medika Permata Kebumen City to address grievances and knowing the obstacles in the process of running a customer relations. Using the premise customer relationship management is expected to issue a complaint resolved. The methodology used in this research study is descriptive-qualitative method. This research study was actually done by General Hospital Permata Medika Kebumen City . The techniques of data collection used were interview, observation, and literature study. These results indicate that strategy used to improve the quality of service and resolve complains propely and quickly. Barriers experienced during the process of customer relations is the lack of human resources, lack of education staff employees and slowness of administrative services. Customer relations is not a requirement and an important in hospital.

Keywords: Strategy, Customer Relations, Customer Complaints