

# **Infomasi Organisasi Humas RSPP Jakarta dalam Penanganan Keluhan**

**Deni Haryadi**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang bagaimana Humas (*Customer Retention Management*) Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta dalam penanganan komplain/ keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Informasi Organisasi yang dilakukan Humas (*Customer Retention Management*) dalam penanganan keluhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teori yang digunakan adalah Informasi Organisasi. *Key Informant* dan *informant* dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan *Senior Officer Customer Retention Management*, Kepala Manager Bisnis, Dokter dan Customer. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan adalah informasi organisasi Humas (*Customer Retention Management*) dalam penanganan keluhan yaitu dengan melakukan kolaborasi dengan setiap jajaran Rumah Sakit. Upaya tersebut dapat menjaga nama baik Rumah Sakit yang menunjukkan bahwa Humas (*Customer Retention Management*) memiliki peran yang sangat penting dalam menjalin hubungan baik dengan publiknya.

**Kata Kunci :** Informasi Organisasi, Humas, Penangan Keluhan, Rumah Sakit

# **Infomasi Organisasi Humas RSPP Jakarta dalam Penanganan Keluhan**

Deni Haryadi

## ***ABSTRACT***

*This study discusses how the Public Relations (Customer Retention Management) of Pertamina Jakarta Central Hospital in handling complaints / com4plaints. This study aims to find out how Organizational Information is carried out by Public Relations (Customer Retention Management) in handling complaints. This research uses qualitative methods. The theory used is Organizational Information. Key Informants and informants are selected purposively. Data was collected through interviews with Senior Officer Customer Retention Management, Chief Business Manager, Doctor and Customer. The results of the research that has been carried out are information on the Public Relations (Customer Retention Management) organization in handling complaints, namely by collaborating with each rank of the Hospital. These efforts can maintain the good name of the Hospital which shows that Public Relations (Customer Retention Management) has a very important role in establishing good relations with the public.*

**Keywords:** *Organizational Information, Public Relations, Complaint Handlers, Hospitals*