

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Muhammad Nazri

Nim :11243104661

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul : Aktivitas Customer Service Dalam Memberikan Informasi dan Menerima Pengaduan Pelayanan di RSIA Norfa Husada Bangkinang

Penelitian ini membahas tentang Aktivitas Customer Service Dalam Memberikan Informasi dan Menerima Pengaduan Pelayanan di RSIA Norfa Husada Bangkinang. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana Aktivitas Customer Service Dalam Memberikan Informasi dan Menerima Pengaduan Pelayanan di RSIA Norfa Husada Bangkinang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Aktivitas Customer Service Dalam Memberikan Informasi dan Menerima Pengaduan Pelayanan di RSIA Norfa Husada Bangkinang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya data tersebut dianalisa dengan teknik analisa triangulasi data. Hasil penelitian menemukan empat pelayanan Customer service dalam memberikan informasi serta menerima pengaduan di RSIA Norfa Husada Bangkinang. (1) Kecepatan informasi yang diberikan tidak tepat waktu dan mengundur-undur waktu pelayanan. (2) Ketepatan Dapat dikatakan sikap pegawai tidak bersikap merata atau hanya intensif pada awal jam kerja saja (3) Keramahan masih ada pasien yang berpendapat pegawai atau *customer service* menampilkan ekspresi wajah yang datar dan biasa saja kepada pasien ketika memberikan pelayanan informasi kepada pasien.(4) Kenyamanan adapun yang berkenaan dengan fasilitas yang diberikan rumah sakit pasien sudah cukup puas meskipun masih ada yang harus di diperbaiki oleh rumah sakit.

Kata Kunci : Aktivitas, Customer Service, Informasi, Pengaduan Pelayanan.

ABSTRACT

Name : Muhammad Nazri

Student's reg number : 11243104661

Department : Communication

Title : The Costumer Service Activities in Providing Information and Receiving the Service Complaint at RSIA (Hospital for Mother and Children) 'Norfa Husada' Bangkinang

This research discusses about The Costumer Service Activities in Providing Information and Receiving the Service Complaint at RSIA (Hospital for Mother and Children) 'Norfa Husada' Bangkinang. The research problem is how The Costumer Service Activities in Providing Information and Receiving the Service Complaint at RSIA (Hospital for Mother and Children) 'Norfa Husada' Bangkinang is. The objective of research is to know The Costumer Service Activities in Providing Information and Receiving the Service Complaint at RSIA (Hospital for Mother and Children) 'Norfa Husada' Bangkinang. This research uses descriptive-qualitative method. Data is collected from observation, interview and documentation. Data is then analyzed based on data triangulation analysis. This thesis finds that there four services of the customer service in providing information and receiving complaints at the RSIA 'Norfa Husada' Bangkinang. (1) Information given is not on time and the service is always delayed. (2) The staff's intensiveness is not owned by all staffs. They are intensive only in the early work hours. (3) Some staffs are still regarded as not friendly because they are not hospitable during their service to patients and giving information to patients. (4) Facilities in the hospital are comfortable though there are some of them need to be renovated.

Keywords : Activities, Customer Service, Information, Service Complaint