

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

Nama : Murniasih  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul : Strategi Humas Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru

Penelitian ini didasari atas fenomena masih banyaknya keluhan pelanggan yang terdapat di Rumah sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Strategi humas sangat penting dalam mengatasi keluhan pelanggan yang disampaikan oleh pelanggan. Berdasarkan hal tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi humas dalam mengatasi keluhan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Berdasarkan metode diatas dapat diketahui bahwa strategi humas dalam mengatasi keluhan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dilakukan dengan beberapa tahapan yang pertama yaitu pengumpulan fakta keluhan pelanggan melalui cara mencatat dan mendokumentasikan keluhan pada buku keluhan pelanggan serta mengumpulkan formulir komplain pelanggan yang masuk di tiap-tiap kotak saran yang disediakan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai wadah untuk pelanggan memberikan kritik dan saran kepada Rumah Sakit Jiwa Tampan. Yang kedua perencanaan, pada tahap penyusunan perencanaan ini melibatkan berberapa pihak yang terkait dengan komplain yang masuk, yang dilakukan pada sebuah rapat peningkatan mutu, sifatnya bergantung pada pemasalahan itu sendiri. Tahap ketiga yaitu komunikasi, komunikasi dilakukan oleh pihak humas Rumah Sakit Jiwa Tampan secara dua arah atau timbal balik, dan tahap terakhir adalah evaluasi, evaluasi dilakukan dengan menyebarkan quisioner kepuasan pelanggan kepada pelanggan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

Kata Kunci : Strategi, Humas, Keluhan Pelanggan