

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Nilai-Nilai Islam Pada Customer Service di RS Islam Jakarta Pondok Kopi (Studi Kasus Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi)

Delsa Hambali

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=73738&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan yang tidak baik mengakibatkan pelanggan melontarkan keluhannya kepada pihak rumah sakit khususnya di RS Islam Jakarta Pondok Kopi. Untuk itu, pihak RSIJPK selalu mengupayakan pelayanannya agar tetap baik di masyarakat. Permasalahan ini berfokus pada bagaimana upaya pihak RSIJPK meminimalisir keluhan yang sering dilontarkan pasien terkait pelayanan yang dijalankan. Peneliti ingin memahami nilai-nilai Islam yang dijalankan di RSIJPK, langkah-langkah apa saja dalam menangani keluhan yang sering dilontarkan pasien/pelanggan, serta ingin memahami upaya PR dalam mempertahankan pelanggan/pasien agar tetap setia pada rumah sakit.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan prima (Service Excellence) adalah melihat sejauhmana pelayanan yang telah diberikan oleh pihak RSIJPK kepada pelanggan/pasien dalam penerapan nilai-nilai Islami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, paradigma Konstruktivisme, dengan metode Studi Kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data Interpretatif.

Hasil penelitian ini, nilai-nilai Islam yang dijalankan di RSIJPK, merujuk kepada nilai Aqidah, nilai Syariah, serta nilai Akhlak. Langkah-langkah dalam menangani keluhan selalu memberikan win-win solution, yang memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memberikan solusi. Upaya PR dalam mempertahankan pelanggan dengan cara membuat event-event rumah sakit seperti perlombaan untuk pasien, untuk anak-anak pasien, event screening katarak lansia, serta mempromosikan RSIJPK, baik itu langsung maupun melalui media sosial, seperti instagram, facebook, dll.