ABSTRAK

Analisis Implementasi layanan pengaduan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Layanan pengaduan merupakan salah satu bentuk layanan publik dan Rumah Sakit merupakan organisasi layanan publik di bidang jasa. Pengaduan pelanggan merupakan salah satu bentuk partisipasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan . Layanan pengaduan di RSUD Al Ihsan belum berjalan dengan baik, data ini diperoleh dari hasil survey BPJS terhadap layanan di Rumah Sakit , keluhan mulai dari tahun 2015 sampai dengan 2017 belum ada solusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi layanan pengaduan pelanggan,kinerja petugas layanan, hambatan dalam pelayanan,tingkat kepuasan pelanggan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.Metode yang digunakan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif tehnik pengumpulan data dilakukan triangulasi yaitu dengan wawancara,observasi dan studi dokumen.Jumlah informan ada enam diantaranya wadir umum dan keuangan, kabag SDM, Kasubag Hukum,Humas dan Pemasaran, Kaur Humas dan pemasaran, Analis Hukum, Kasubag Humas BPJS Cabang soreang,Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan pengaduan pelanggan di RSUD Al ihsan belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan belum ada pedoman yang mengatur pelaksanaan layanan pengaduan, agar pelayanan pengaduan bisa berjalan dengan baik diperlukan sebuah rancangan pedoman yang bisa diterapkan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pengaduan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Analisis Layanan Pengaduan, Rancangan Pedoman layanan pengaduan

**ABSTRACT**

*The analysis of the implementation of complaint services in order to increase customer satisfaction of BPJS (Social Security Administrator)in the general hospital area al ihsan west java province (RSUD Al Ihsan).complaint service is one form of public service, while the hospital is one form the survey results of hospital services done by BPJS,complaints from 2015 to 2017 there has been solution. This study aims to determine the implementation of customer complaint services, service officer performance,service barriers,customer satisfaction levels and efforts to improve service quality. The method used in this research is qualitative approach,with data collection technique used is triangulation, that is by interview, observation and document study. The number of informants is six, among them the vice director general andfinance, head of human resources,head of legal sub section, public relations of BPJS soreang. ,the result of the research indicates that the service of complaintin RSUD Al Ihsan has not runwell. This happens because there are no guidelines governing the implementation of complaint service. So that, the service complaints can run well needed a draft of guidelines that can be applied so that it is expected to improve the quality of service complaints that impact on curtomer satisfaction.*

*Keywords: Analisis of complaint services, Designing Guidelines of Complaints Service*