

ABSTRAK

Judul : Analisis Pelayanan *Customer Service* Dalam
Menyampaikan Informasi Kepada *Customer* RSUD UKI
Jakarta
Nama : NKIRU MARYANN OBIEFUNA
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tujuan dari pada penelitian ini untuk melakukan analisis pelayanan *customer* dalam menyampaikan informasi kepada *customer* di RSUD UKI Jakarta yang akan menjadi cerminan untuk mengetahui tentang pelayanan *customer service* saat melayani *customer* dan memberikan informasi di RSUD UKI Jakarta. Penelitian ini juga merujuk kepada pelayanan kesehatan dari pihak RSUD UKI Jakarta kepada *customer* untuk menimbulkan perasaan yang puas sehingga *customer* bisa kembali lagi jika mengalami sakit. Pelayanan dalam suatu instansi atau perusahaan terutama bidang kesehatan dapat dikenal bagus dan baik biasanya akan berawal dari pelayanan hal kecil seperti memberikan informasi kepada *customer* sesuai dengan kebutuhan *customer*. Dari penelitian ini akan menjadi tolak ukur dari pelayanan informasi tentang kebutuhan *customer* kesehatan yang akan membawa *customer* tersebut kembali kerumah sakit atau tidak sama sekali.

Kata Kunci: Pelayanan, Customer Service, Informasi, Customer

ABSTRACT

Title : *Analysis of Customer Service in Conveying Information to
RSU UKI Jakarta Customer*
Name : NKIRU MARYANN OBIEFUNA
Study Program : *Public Relations*

The purpose of this study is to conduct customer service analysis in conveying information to customers at RSU UKI Jakarta which will be a reflection to know about customer service while serving customer and providing information at RSU UKI Jakarta. This research also refers to health service from RSU UKI Jakarta to customer cause a feeling of satisfaction so that customer can come back again if they experience pain. Waiter in agency of company, especially in the field of health can be known good and good will usually start from the service of small things such as providing information to customer in accordance with customer needs. From this research will be the benchmark of information service about the needs of health customers who will bring the customer back to the hospital or not at all.

Keywords: Service, Customer Service, Information, Customer