



ABSTRAK

Latar Belakang: RS Mata “Dr. YAP” Yogyakarta memiliki loket layanan informasi yang dilayani oleh petugas pendaftaran. Terdapat komplain yang disebabkan pelayanan tersebut, diantaranya ketidakjelasan informasi, pelayanan petugas yang kurang memuaskan, dan miskomunikasi terkait informasi yang disampaikan dengan yang diterima. Dengan adanya komplain pada bagian pelayanan informasi, hal ini menandakan bahwa terdapat kesenjangan informasi antara petugas dengan pengunjung.

Tujuan : Mengevaluasi pelayanan informasi dan komplain RS Mata “Dr. YAP” Yogyakarta.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Hasil : Loket layanan informasi merupakan bagian dari Instalasi Rekam Medis RS Mata “Dr. YAP” Yogyakarta bagian pendaftaran. Alur layanan informasi yang selama ini berjalan adalah pengunjung datang ke loket layanan informasi dan menanyakannya kepada petugas, setelah itu petugas memberikan jawaban. Namun, apabila petugas tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan petugas akan melimpahkannya kepada Sie Hukmas atau unit yang terkait.

Kesimpulan : Penyebab kesenjangan informasi yang terjadi disebabkan oleh kurangnya pengetahuan petugas, sikap empati petugas kepada pengunjung yang belum muncul. Faktor penyebab komplain diantaranya adalah adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan SOP. Alur penanganan komplain pasien di RS Mata “Dr. YAP” Yogyakarta terdiri dari dua cara, yaitu berdasarkan komplain yang masuk melalui sie hukmas atau melalui satuan kerja terkomplain.

Kata kunci : Evaluasi, Kualitas Layanan, Informasi, Layanan Informasi, Komplain, Alur Komplain, Penanganan Komplain, Rekam Medis, Pendaftaran.



ABSTRACT

Background: *Eye Hospital "Dr. YAP "Yogyakarta has an information service counter served by the registration officer. There are complaints caused by these services, including the lack of clarity of information, service of less satisfactory officers, and miscommunication related information submitted with the received. With the complaint on the information service, this indicates that there is information gap between the officer and the visitor*

Objective : *To evaluate the information services and complaint management of "Dr. YAP" Eye Hospital Yogyakarta.*

Method : *The type of this research is qualitative research.*

Result : *The information service counter is part of the Medical Hospital Record Installation "Dr. YAP "Yogyakarta registration section. The flow of information services that have been running is the visitors come to the counter service information and menanakannya to the officers, after which the officer gave an answer. However, if officers are not able to provide the required information the officer will delegate it to Sie Hukmas or related units.*

Conclusion : *The cause of the information gap that occurs due to lack of knowledge of officers, attitudes empathetic officers to visitors who have not appeared. Factors that cause complaints include the existence of service mismatch with SOP. Flow of patient complaint handling in RS Mata "Dr. YAP "Yogyakarta consists of two ways, namely based on complaints that enter through sie hukmas or through the unit komplain work.*

.Keywords : *Evaluation, Quality of Service, Information, Information Service, Complaint, Complaint Ground, Complaint Handling, Medical Record, Registration.*