

Laporan akhir ini membahas penanganan keluhan sebagai salah satu bentuk dari implementasi prinsip Hubungan Masyarakat di Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif; data penelitian diperoleh dari studi lapangan dan pustaka. Dalam studi lapangan, penulis melakukan observasi selama magang di Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito selama sembilan minggu dan mewawancarai beberapa karyawan mengenai penanganan keluhan. Dalam studi pustaka, penulis mengumpulkan data dengan membaca buku, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan topic penelitian. Data yang dikumpulkan akan dipaparkan dalam narasi deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito merupakan bagian yang memiliki wewenang dalam melindungi reputasi organisasi. Agar dapat membingkai dan membentuk reputasi yang baik untuk Rumah sakit, prinsip Hubungan Masyarakat harus diterapkan dalam tugas Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat sebagai wajah dari RSUP Dr. Sardjito dalam penanganan keluhan. Standar operasi sistem turut digunakan sebagai pedoman dan diterapkan di dalam alur penanganan keluhan oleh Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat. Agar dapat menjangkau *stakeholders* yang ingin menyampaikan keluhan, mereka memberikan fasilitas berupa wadah untuk *stakeholders* untuk menyampaikan saran dan keluhan tentang pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh RSUP Dr. Sardjito. *Stakeholders* dapat langsung menyampaikan keluhannya kepada pekerja yang ditemui di Rumah sakit atau menggunakan beberapa wadah tidak langsung seperti; *Short Messages Service* (SMS), telepon, kotak saran, formulir kuisisioner kepuasan, dan media sosial.

Kata kunci: Hubungan Masyarakat, Penangan Keluhan, RSUP. Dr. Sardjito

This final paper analyzes complaint handling as an implementation of Public Relations principles in Legal and Public Relations Division of RSUP Dr. Sardjito. The writer used descriptive qualitative method; the research data were obtained from field study and library study. In the field study, the writer did observation while doing an internship in Legal and Public Relations Division of RSUP Dr. Sardjito for nine weeks and interviewed several staffs about complaint handling. In the library study, the writer collected the data by reading books, articles, journals related to the research topic. The data gathered were explained descriptively. The result of the study indicated that Legal and Public Relations Division of RSUP Dr. Sardjito is the division that has an obligation in protect the organization's reputation. In order to frame and shape good reputation for the hospital, Public Relations principles must be implemented in Legal and Public Relations Division duty as the representative of RSUP Dr. Sardjito through complaint handling. The standard operations system must be applied in complaint handling as the guidelines and implement it to the Legal and Public Relations Division service flow. In order to reach the stakeholders who want to complain, they facilitate several platforms for the stakeholders to deliver suggestions and complaints about services and facilities that RSUP Dr. Sardjito offers. The stakeholders can complain directly to employee at the hospital or use indirect platform such as; Short Messages Service (SMS), telephone, suggestion box, satisfaction questionnaire form, and social media.

Keywords: Public Relations, Complaint Handling, RSUP Dr. Sardjito