

## DAFTAR LAMPIRAN

### *Lampiran 1 Pedoman Wawancara*

Wawancara dengan Kepala PR RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya

Novi Dwi Ira Suryani

#### **A. Fact Finding**

1. Jenis permasalahan apa yang biasanya akan diidentifikasi oleh rumah sakit?

- Kalau kita untuk data ya, jadi untuk keluhannya sih kita biasanya seputar pelayanan sih yang pasti. Kayak waktu tunggu dan mungkin beberapa hal lain, misalkan kayak antrian.”

2. Siapa saja yang terlibat terkait identifikasi permasalahan?

- Tergantung sama keluhannya apa, jadi kita nggak bisa ngomong secara general, jadi tergantung sama yang dikomplain mana yang pasti yang akan terlibat ya unit terkait yang dikomplain. Misalkan ya yang dikomplain rawat jalan, rawat jalan ini terkait apa dulu, kalau misalkan terkait dengan waktu tunggu ya berarti nanti kita koordinasinya sama temen-temen di layanan front office atau terkait dengan antrian berarti larinya ke temen-temen di front office atau administrasi. Kalau misalkan yang dikomplain terkait kasir, ya kembali lagi, kita akan ngecek dulu unit terkait mana aja yang dikomplain dari komplain pasien. Jadi kita nggak bisa pukul rata.

3. Komunikasi seperti apakah yang dijalin oleh rumah sakit?

- Kita memberikan beberapa media untuk pasien yang pasti pertama kita ada secara langsung. Kalau secara langsung nanti bisa langsung ke unit ataupun unit customer care. Tidak langsung ada juga, apa saja, kita juga ada google review, pasien juga langsung menyampaikan ke kami melalui e-mail, selain e-mail ada whatsapp, kemudian melalui telepon juga bisa, atau melalui kuisioner.

4. Apakah rumah sakit mengalami hambatan ketika melakukan komunikasi dengan pasien? Jika mengalami, hambatan yang seperti apa?
  - Kalau tantangan tersendiri di dalam menghadapi komplain itu yang pasti koordinasi internal ya, karena yang pasti kalau ada komplain yang terlibat nggak cuma satu unit tapi beberapa unit sehingga kita harus mengencangkan sabuk istilahnya untuk koordinasi di semua unit terkait sehingga permasalahannya bisa segera terselesaikan karena kecepatan respon dalam penanganan komplain sendiri itu masuk di dalam standard akreditasi di mana kita ada gradingnya, yaitu grading merah, hijau, dan juga kuning. Itu mempengaruhi indikator mutu unit yaitu dalam hal ini baik dalam pengelolaan pelanggan maupun unit lainnya terhadap penanganan keluhan dari pasien.
  
5. Apakah rumah sakit mengumpulkan data hasil dari analisis opini publik sebelum melakukan kegiatan?
  - Jadi kalau kita membuat program itu acuannya yang pertama rencana strategis rumah sakit. Jadi renstra rumah sakit ini mau dibawa ke mana sih. Nah, renstra ini berasal juga salah satunya dari riset pasar. Riset pasar itu seperti apa jadi riset pasarnya kita memang belum terlaksana, tapi yang sudah terlaksana sampai saat ini itu dasarnya kita adalah survey harapan dan kebutuhan pelanggan jadi kita dasarnya dari situ. Cuma nggak akhirnya terus menjadi serta merta sebagai dasar kita harus menjawab semua kebutuhan pasien yang ada di hasil survey tetapi kita kembalikan lagi ke tujuan strategis dari perusahaan. Jadi masih ada modifikasi-modifikasi berdasarkan tren kebutuhan masyarakat saat ini. Jadi nggak serta merta dari hasil survey hasil kebutuhan dan harapan.
  
6. Bagaimana cara rumah sakit untuk mengetahui parameter kepuasan dan ketidakpuasan pasien?
  - Kita ada beberapa media salah satunya survey kepuasan pelanggan untuk semua unit. Jadi kita setiap bulannya itu ada survey di mana ini dilakukan oleh masing-masing unit. Terkadang unit CS yang melakukan jemput bola. Selain itu, beberapa pasien juga memberikan kritik dan saran melalui e-mail atau Whatsapp kepada kami.

## B. Planning

1. Program apa saja yang menjadi unggulan rumah sakit?

- RS. Orthopedi itu kita punya beberapa komunitas memang salah satunya komunitas Osteoporosis. Namun, kita saat ini tiadakan dulu untuk menghindari kontak ya. Selain itu kita untuk meningkatkan loyalitas dan angka kunjungan pasien, kita ada program promo yang kita buka di setiap hari besar. Kayak hari ulang tahun rumah sakit, promo Agustusan, promo Kartini, promo Imlek, promo akhir tahun. Minimal kita ada 6x promo dalam setaun yang pasti kita gelar. Tentunya yang kita promokan tentang layanan-layanan kita yang dibutuhkan pasien.

2. Bagaimana cara program dan sosialisasi rumah sakit bisa menjangkau semua elemen masyarakat?

- Tentunya salah satu dari angka kunjungan pasien. Kira-kira poli mana atau layanan apa sih yang saat ini tinggi-tingginya sedang dibutuhin oleh masyarakat. Atau secara historic, kita bisa lihat juga pelayanan apa yang secara kunjungan masih kurang sehingga melalui promo ini kita bisa meningkatkan kunjungan rumah sakit.

3. Adakah hambatan terkait ketika melakukan program dan sosialisasi?

- Kalau hambatan sih, kita lebih ke mensosialisasikan ke setiap unit itu tau dan tidak ada miskomunikasi dalam pelaksanaan dalam promo itu. Karena yang namanya promo, apalagi promo-promo yang potongan harga untuk pelayanan operasi terutama biasanya kita ada beberapa mis sehingga kita tantangannya ya harus mencegah miss-miss itu agar tidak terjadi di setiap promo. Salah satunya caranya dengan cara sosialisasi. Di sosialisasi program promo kita benar-benar pastiin bahwa unit itu sudah ngerti dan paham bagaimana teknis promo yang berlangsung.

4. Media sosial apa sajakah yang digunakan oleh rumah sakit? Bagaimana pengelolaannya? Adakah kendalanya?

- Ada Facebook, Twitter, Website, Google Search, dan kadang-kadang ada media partner. Kalau kita biasanya ada promo operasi kita bisa cek datanya dari temen-temen estimator. Mereka punya

datanya pasien yang mau operasi namun belum realisasi biasanya kita follow up, siapa tau mereka mengambil kesempatan itu.

5. Media konvensional apa sajakah yang digunakan oleh rumah sakit? Bagaimana pengelolaannya? Adakah kendalanya?

- Kita ada majalah sih. Tapi majalah ini terbitnya setahun 2x jadi lebih banyak yang kita infokan di majalah itu layanannya apa aja, dokternya apa aja, sama tips-tips kesehatan sih.

6. Bagaimana rumah sakit dalam mengelola manajemen program kerjanya?

- Kalau program kerja, kita program kerja nggak bisa serta merta dari masing-masing unit ya. Tetap usulan dari unit, tapi nanti untuk keputusan mana yang bisa dijalankan atau tidak kita kembalikan ke manajemen. Jadi setiap akhir tahun itu ada yang namanya rapat untuk penyusunan program kerja. Program kerja ini nanti dipresentasikan oleh manajer atau kepala unit di depan pengelola rumah sakit, nah di situ nanti akan dibahas rencana program kerja setiap unit itu apa aja sih, kemudian biaya yang dibutuhkan kira-kira berapa, dan mengacu pada apa, mengacunya pada rencana strategis yang sudah disusun untuk 5 tahunan. Setiap rumah sakit itu pasti memiliki yang namanya rencana strategis. Di mana rencana strategis ini akan dibreakdown ke dalam program kerja, jadi kita program kerjanya juga nggak ngasal. Kita ada acuan-acuannya.

### **C. Communication**

1. Apa kegiatan Public Relations yang dilakukan oleh rumah sakit?

- Untuk pasien baik internal mau eksternal berarti ya. Kalau untuk internalnya, kita ada yang namanya pengelolaan pelanggan. Pengelolaan pelanggan itu ada beberapa macam ya aktivitasnya di situ. Jadi aktivitas temen-temen pengelolaan pelanggan itu, antara lain pertama mengelola kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui kuisioner yang pasti. Kemudian yang kedua kita mengelola keluhan pelanggan, itu juga termasuk di dalam kegiatan kita di Public Relations untuk pelanggan-pelanggan kita.

2. Bagaimana implementasi program dan sosialisasi rumah sakit?

- Kita ada namanya PKRS atau program penyuluhan kesehatan rumah sakit, di mana ini bisa menyasar untuk pasien yang sedang ada di rumah sakit atau tidak. Kalau untuk yang ada di rumah sakit biasanya kita laksanakan penyuluhan atau bisa lewat media-media, misalkan seperti live lab, kemudian brosur, merchandise yang ada di rumah sakit sebagai salah satu edukasi kepada masyarakat yang ada di lingkungan rumah sakit. Kalau di area luar rumah sakit, kita ada yang namanya head talk atau talkshow biasanya untuk awam. Selain itu kita ada juga program edukasi melalui media sosial, misalkan melalui Instagram. Kita buat informasi-informasi yang mengedukasi pasien tentang produk layanan yang ada di Orthopedi itu apa aja sih kemudian kalau mereka ingin mendapatkan layanan kita seperti apa alurnya.

3. Jenis fasilitas apa saja yang disediakan oleh rumah sakit untuk menampung keluhan pasien?

- Kotak saran, Whatsapp, media kuisioner.

#### **D. Evaluating**

1. Adakah evaluasi dari sebuah program kerja tersebut? Jika ada, bagaimana bentuk evaluasinya?

- Evaluasi, kita ada pelaporan. Evaluasi yang dilakukan dari rumah sakit melalui program pelaporan. Laporan ini kita lakukan setiap 3 bulanan, semesteran, dan akhir tahun. Jadi di situ nanti bisa ketahuanlah kira-kira dari program 1 tahun itu mana yang berhasil mana yang tidak. Nanti di situ dibahas juga kira-kira kendala apa saja yang muncul dalam realisasi program sehingga program ini terlaksana ataupun program-program yang tidak terlaksana sehingga dari situ langsung muncul kan bisa kita evaluasi kira-kira mana sih program yang berhasil terus kendalanya apa. Terus kalau misalkan ini dilakukan tahun depan, kita bisa menyusun strateginya berdasarkan data historikalnya.

2. Kapan evaluasi tersebut dilakukan?

- Laporan ini kita lakukan setiap 3 bulanan, semesteran, dan akhir tahun.

3. Apakah rumah sakit menyediakan kotak saran sebagai masukan untuk memperbaiki pelayanan?

- Ada, kita ada kotak saran juga.

Wawancara Pasien RS. Orthopedi dan Traumatologi

Afnisya.

1. Apakah rumah sakit menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan pasien?

- Aku kurang tau ya ada atau enggak. Cuma jaman skrg google review udh bisa nampung kritik saran

2. Apakah program dan sosialisasi yang dilakukan oleh rumah sakit membantu Anda?

- Program sosialisasi terhadap apa contohnya? Pengobatannya? Iya membantu kok.

3. Bagaimana pelayanan dan kecepatan respon rumah sakit terhadap keluhan Anda?

- Ga bisa ngukur juga kecepatannya. Soalnya udah lama ga kontrol lg kesana.

4. Menurut Anda, bagaimana prosedur mendaftar dan berobat di rumah sakit, cepat atau berbelit-belit?

- Prosedur pendaftarannya cepet kok mnurutku, dibanding rs lainnya ya. tergolong cepet juga tindakan2an nya seperti rontgen, usg yg terjadwal ga delay.

5. Berapa lama respon dan penanganan pasca keluhan?

- Kalau respon di google review nya sih cepet. Cuma aku gatau udh di follow up ke dokter yg bersangkutan atau engga. Dan terkesan cuma ditampung aja kritiknya kan.

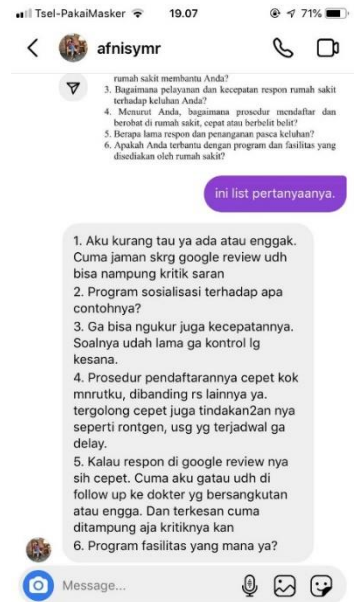
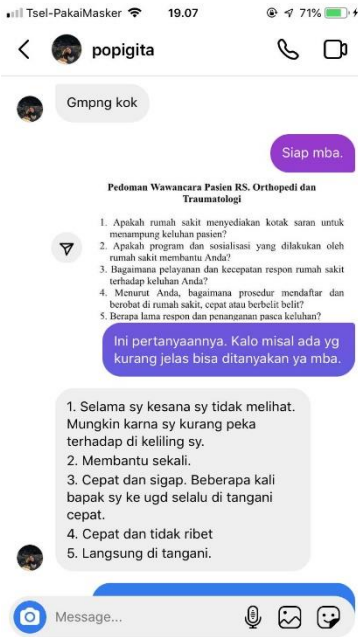
Popi

1. Apakah rumah sakit menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan pasien?

- Selama sy kesana sy tidak melihat. Mungkin karna sy kurang peka terhadap di keliling sy.

2. Apakah program dan sosialisasi yang dilakukan oleh rumah sakit membantu Anda?
  - Membantu sekali.
3. Bagaimana pelayanan dan kecepatan respon rumah sakit terhadap keluhan Anda?
  - Cepat dan sigap. Beberapa kali bapak sy ke ugd selalu di tangani cepat.
4. Menurut Anda, bagaimana prosedur mendaftar dan berobat di rumah sakit, cepat atau berbelit-belit?
  - Cepat dan tidak ribet
5. Berapa lama respon dan penanganan pasca keluhan?
  - Langsung di tangani sih waktu itu.

## Lampiran 2. Wawancara





### Lampiran 3 Informed Consent

#### INFORMED CONSENT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada:  
Yth. Pasien  
Di RS. Orthopedi & Traumatologi

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi sebagai salah satu tugas pada Program Studi Strata-1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ega Priliagita  
NIM : 1151700134

Akan melakukan penelitian Skripsi dengan judul: **“Proses Manajemen Public Relations Dalam Menumbuhkan Loyalitas Pasien di RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya”**

Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi Saudara/i sebagai responden, semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Setelah memperoleh penjelasan sepenuhnya, menyadari, memahami, dan mengerti tentang tujuan, manfaat, dan resiko yang mungkin timbul dalam penelitian, serta sewaktu-waktu dapat mengundurkan diri dalam penelitian, maka:

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Popi

Dengan ini menyatakan \*SETUJU / \*MENOLAK untuk keikutsertaannya dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan.

Surabaya, 6 Nov 2021

Peneliti



Ega Priliagita  
1151700134

TTD



---

## Lampiran 4. Surat Jawaban Penelitian



RS ORTHOPEDI & TRAUMATOLOGI  
SURABAYA

Surabaya, 14 Oktober 2021

No. : 14 / RSOT / X / 2021  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Untuk Penulisan Skripsi  
Lampiran :-

Yang Terhormat  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya**  
**Jl. Semolowaru No. 45**  
**Surabaya**

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti pengajuan Ijin Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya No. 1184/K/FISIP/VIII/2021 tertanggal 12 Agustus 2021 dengan judul **"Proses Manajemen Publik Relations dalam Menumbuhkan Loyalitas Pasien di RS. Orthopedi dan Traumatologi Surabaya"**, maka bersama ini kami selaku pihak RS Orthopedi dan Traumatologi (RSOT) Surabaya memberikan Ijin kepada Mahasiswa/i tersebut sebagai berikut :

Nama : Ega Priliagita  
N.I.M : 1151700134

Untuk melaksanakan kegiatan tersebut di rumah sakit kami dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Penelitian pada tanggal 1 – 30 November 2021
2. Mematuhi tata tertib yang berlaku di RSOT Surabaya

Demikian Surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

  
**dr. Gwendolin M. Dewi, MARS**  
Direktur  
RS ORTHOPEDI & TRAUMATOLOGI  
SURABAYA

Cc. *File*

**RS Orthopedi & Traumatologi Surabaya**  
Emerald Mansion TX 10 CitraLand Surabaya  
Telp. (031) 57431574, 57431299 Fax. (031) 57431255  
Email : [rsot@surabayaorthopedi.com](mailto:rsot@surabayaorthopedi.com)

Lampiran 5 Turnitin



Lampiran 6 Lembar Revisi I



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Ega Priiagita  
N. B. I. : 1151700134  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada revisi, bagus		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021  
Dosen Penguji,

Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.

Lampiran 7 Lembar Revisi II



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Ega Priliagita  
N. B. I. : 1151700134  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Revisi sesuai dengan apa yang dibahas waktu sidang		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Punguji,

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021  
Dosen Punguji,

Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M.Med.Kom.

Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M.Med.Kom.

Lampiran 8 Lembar Revisi III



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Ega Priiagita  
N. B. I. : 1151700134  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	<ul style="list-style-type: none"><li>-Perbaiki kerangka pemikiran</li><li>-Tambahkan keterangan tanggal wawancara dan wawancara dilakukan secara online</li><li>-bab III tambahkan triangulasi yang digunakan</li><li>-Bab IV penyajian data tambahkan analisis setelah kutipan</li></ul>		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Herlina Kusumaningrum, S. Sos., MA.

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021  
Dosen Penguji,

Herlina Kusumaningrum, S. Sos., MA.