

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

1. Hasil Wawancara Dengan Silvia Liza Ulfani, Amd. Keb (Humas RSUD Bunda Sidoarjo)

A : Bagaimana pandangan pasien atau masyarakat terhadap pelayanan RSUD Bunda Sidoarjo?

B : Pandangan pasien terhadap pelayanan ya pasti ada yang puas dan tidak puas, biasanya kalau puas kita arahkan untuk menulis ulasan di google atau reviewnya, yang dari whatsapp tadi kita upload di sosial media. Untuk yang tidak puas biasanya akan melakukan komplain, nah itu nanti yang kita handle. Kebetulan kita humas, memegang dua hp yang kita itu bisa komunikasi dengan pasien, jadi pasien itu tadi kalau ada kesulitan pendaftaran atau butuh informasi, mau menyampaikan keluhan, kritik, saran itu bisa lewat whatsapp.

A : Seberapa sering RSUD Bunda Sidoarjo menerima complain pelanggan?

B : Setiap harinya itu pasti ada komplain, yang kita ketahui dan yang kita tidak ketahui. Yang kita ketahui, yang menyampaikan langsung ke kita pasti akan langsung kita tindak lanjuti tiap harinya.

A : Apa saja komplain yang biasanya dikeluhkan oleh pelanggan?

B : Biasanya itu komplain yang kecil-kecil, seperti pasien itu kesulitan mendaftar online, petugas tidak ramah, panggilan poli yang tidak sesuai, nah itu langsung kita tindak lanjuti.

A : Ketika menerima sebuah komplain, Apakah pihak humas mengidentifikasi permasalahan atau komplain tersebut?

B : Ya, jadi kita punya standarnya, kalau pasien melakukan komplain tanpa disertai data itu pasti kita mintai data dahulu, karena kita ada tata cara menyampaikan komplain diantaranya pasien itu harus menulis nama, tanggal berobat, IDR, lalu secara jelas keluhan yang disampaikan itu apa, di unit apa, itu baru kita bisa tindak lanjuti.

A : Apakah selanjutnya pihak humas menganalisis komplain tersebut?

B : Ya, misalnya ada pasien atau pelanggan yang menyampaikan ulasan tersebut ke WA atau sosial media yang lain, itu langsung aku atau mbak Ivana itu pasti konfirmasi ke unit terkait, ada komplain demikian, apakah tadi ada pasien tersebut, lalu kronologinya seperti apa gitu, biasanya kan disampaikan, baru kita bisa follow up ulang pasien yang komplain, biasanya gitu. Untuk temen-temen unit nanti buat kronologi, lalu nanti penyelesaian atau kronologinya nanti dibuatkan laporan bulanan komplain itu. Kalau memang komplain mungkin kesalahan dari unit, itu nanti langsung kita tindak lanjuti seperti permohonan maaf, atau ada missskomunikasi nanti ya kita jelaskan.

A : Apakah pihak humas melakukan isolasi krisis seperti melakukan sebuah pencegahan dengan mengisolasi komplain, agar komplain atau permasalahan tidak menyebarluas?

B : Kalau kita si pasiennya menyampaikan ke kita misalnya di sosial media, itukan di ranah publik ya, itu bisa dibaca semua orang, kalau disertai data itu kita langsung balas disitu juga dan kita jelaskan jadi tidak ada yang ditutup-tutupi. Tapi kalau komplainnya di dalam nanti itu kita langsung tindak lanjuti di unit. Misal, ada pasien yang menyampaikan keluhan di unit bersalin, kita pasti konfirmasi lalu mendatangi pasiennya, kronologi menurut pasiennya gimana, kronologi menurut unitnya gimana. Nah nanti kita selesaikan

konfirmasi pasien sampai masalah itu selesai dan pasien juga puas sama pelayanan kita. Untuk isolasi pasti ada kita itu konfirmasi ke pihak manajemen, kita rapatkan dan membahas komplain pasien itu tadi. Jadi bisa jadi unit yang terkait nanti mungkin ada evaluasi.

A : Bagaimana strategi yang digunakan dalam menyelesaikan komplain?

B : Biasanya untuk pasien yang mau datang atau mau pulang, kita itu ada survei, jadinya itu ada pasien rawat jalan atau rawat inap. Kalau rawat inap kita datengin kan lalu menanyakan bagaimana kepuasan terhadap pelayanan seperti apa, lalu kalau ada kendala kita selesaikan saat itu juga, nanti ada batas waktunya 1x24jam gitu. Kalau mungkin tidak bisa diselesaikan pada saat itu, nanti akan diselesaikan pada keesokan harinya, tapi ya itu tadi batas waktunya 1x24jam jadi harus disampaikan pasien pada saat itu juga, jadi kita keliling ke setiap kamar-kamar. Untuk pasien yang rawat jalan, kita akan mintai form survey kepuasan pasien. Kita juga ada loket 7 itu yang bagian handle komplain juga, jadi kalau pasien ada keluhan atau apa bisa mendatangi loket 7. Terus ada PIPP juga, itu PIPP yang berurusan sama BPJS. Misalnya ada pasien komplain, pasien itu tadi BPJS itu biasanya kan komplainnya juga disampaikan ke BPJS ya, itu yang menerima itu PIPP lalu nanti disampaikan ke sini, ada forum gitu disampaikan. Kita setiap minggunya itu kan ada meeting, itu biasanya kalau ada keluhan, kendala, komplain unit bisa disampaikan disitu.

A : Apakah terdapat program pengendalian yang digunakan untuk menyelesaikan komplain atau permasalahan agar tidak terulang kembali?

B : Itu biasanya tu ada ini, ada review yang kita bahas di rapat unit terkait dan dibahas bareng, lalu cari solusinya seperti apa agar tidak terulang kembali. Misalnya, pasien yang tidak dapat kuota, tidak dapat daftar online, kontrolnya

telat, aplikasinya sulit dan segala macam, biar kesalahan itu tidak terjadi lagi nah itu kita buka loket 7. Awalnya kan loket 7 itu tidak ada, dengan adanya loket 7 itu diharapkan untuk pasien sepuh, pasien yang tidak punya HP, atau pasien yang kesulitan aplikasi tetap bisa dibantu ya diloket 7 itu tadi. Soalnya Front Office kita kan terbatas dan cuman fokus untuk nyetak berkas saja, dan kita juga belum punya customer service sendiri, jadinya ya diloket 7 itu tadi sebagai customer service yang memberikan informasi, jadi pasien itu tidak sampai berpikir mau cari informasi dimana, takutnya nanti pasien tanya ke temen-temen, mungkin temen-temen repot terus nanti jawabnya kurang enak, itu mangkanya solusinya dari rumah sakit itu ya adanya loket 7.

A : Apakah komplain yang datang langsung diselesaikan oleh pihak humas?

B : Untuk pasien yang menyampaikan keluhannya itu lewat sosial media itu diselesaikan oleh humas atau PR sama digital marketing yang mengelola akun tersebut, jadi kan bisa langsung tahu. Mungkin kan pasien tersebut tidak langsung menyampaikannya di rumah sakit karena takut diapain padahal kan engga, jadi menyampaikannya kan pas pulang. Jadi kita handle nya itu ya ada humas sama digital marketing itu tadi. Tidak menutup kemungkinan juga kita sampai mendatangi rumah pasien. Contohnya ada kasus di IGD, kan sudah dijelaskan kalau BPJS itu untuk pasien yang emergency, nah waktu itu pasiennya tidak dalam keadaan emergency jadi kita kembalikan ke faskes, lalu pasien tersebut lapor ke BPJS. Nah kalau penjelasan kita tadi kurang dipahami sama pasien, kita itu pasti lewat WA, lewat telepon berusaha menjelaskan. Tetapi dari pihak humasnya mencari jalan tengah dengan menyuruh kita untuk mengembalikan uang yang pas bayar umum itu kita datengin sampai ke rumah pasien juga.

A : Bagaimana cara agar pelanggan atau pasien dapat menyampaikan komplain?

B : Jadi penyampaian komplainnya macem-macem, bisa melalui sosial media yang nanti akan dihandle sama Mbak Ifarah. Biasanya pasien menyampaikan komplain melalui google bisnis atau instagram. Kalau yang di google bisnis yang ulasan itu ada yang menulis komplain, misalnya dokternya sering telat, kita langsung konfirmasi ke poli terkait dan menanyakan apakah ada dokter telat hari ini, jika memang ada juga sudah diumumkan melalui aplikasi HalloBunda, berarti kan pasiennya yang tidak membuka aplikasi untuk mengecek berita kan. Itu pasti kita balesnya tu pake tata cara haters karena cuma menyampaikan keluhan tanpa disertai data. Nanti kalau pasiennya itu balik nge-WA kita dengan menunjukkan data itu langsung kita klarifikasi langsung ke pasien tersebut.

A : Apakah pasien yang tidak menulis atau mempunyai data, komplainnya tidak diselesaikan?

B : Banyak juga pasien yang langsung menyampaikan komplain tanpa disertai data, dan kita langsung konfirmasi ke unit terkait. Biasanya kita langsung mencari data di databasenya rumah sakit apakah memang ada pasien tersebut, kalau memang ada nama orang tersebut meskipun orang tersebut tidak menyantumkan data, itu biasanya kita hubungin, pasti aku tanyain apakah hari ini berobat ke rs bunda, apakah ada keluhan bisa disampaikan ke saya, itu terkadang pasiennya juga ada yang respon ada yang tidak, kita juga tidak bisa memastikan itu benar pasiennya atau engga, karena kan berdasarkan data dari rumah sakit cuma dari nama, pasien itu terkadang kalau komplain itu kan tidak disertai data.

2. Hasil Wawancara Dengan Rintis Kusumawati (Pelanggan RSUD Bundo Sidarjo)

A : Menurut anda, Bagaimana pelayanan yang diberikan RSUD Bundo Sidarjo?

B : Bagus, dari segi pelayanan juga bagus, cuma kadang dokternya itu telat atau kadang dokternya ganti tidak sesuai dengan yang dijadwalkan di awal.

A : Apakah anda pernah menyampaikan keluhan atau komplain atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan RSUD Bundo Sidarjo?

B : Pernah mbak, waktu itu dokternya tiba-tiba beda kan, padahal awalnya kan dokter Ragil eh tiba-tiba di papan pengumuman jadwal dokter, dokternya diganti sama dokter Devi sementara.

A : Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan atau komplain tersebut?

B : Ya waktu itu saya langsung protes ke susternya, kenapa kok tiba-tiba ganti, padahal kan setiap konsultasi perbulan dokternya sama, kalo tiba-tiba beda dokter kan ga sesuai jadi agak kecewa.

A : Bagaimana respon yang diberikan pihak RSUD Bundo Sidarjo dalam menangani keluhan atau komplain tersebut?

B : Ya susternya langsung meminta maaf kalau ada gangguan pada waktu kunjung, karena dokternya tiba-tiba berhalangan hadir.

3. Hasil Wawancara Dengan Vivin Rully Handayani (Pelanggan RSUD Bundo Sidarjo)

A : Menurut anda, Bagaimana pelayanan yang diberikan RSUD Bundo Sidarjo?

B : Bagus sih, waktu itu kan aku operasi tumor kan disitu, nah aku dikasih obat sama perawatnya, waktu itu juga pas mau pulang ada mbak-mbak, mungkin humasnya situ ngasih nomer telepon WA dan telepon biasa, jika ada keluhan bisa langsung disampaikan disitu katanya.

A : Apakah anda pernah menyampaikan keluhan atau komplain atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan RSUD Bunda Sidoarjo?

B : Pernah sih, waktu itu lambungku sakit sepertinya karna efek obatnya, pas aku periksa lagi nama resep obatnya beda, jadi bukan namaku, tapi namanya mirip sama aku, dan ternyata obat yang kubawa itu punya pasien yang sekamar dan yang operasi tumor bareng sama aku, padahal kan aku uda bilang ke perawatnya kalo aku ini penderita asam lambung, tapi malah dikasih obat yang ada efeknya ke lambung.

A : Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan atau komplain tersebut?

B : Ya aku telepon ke nomer yang waktu itu dikasih humasnya, bilang kalo obatnya kok bisa salah ya mbak, apa ada kesalahan di unit farmasinya, kan fatal kalo perkara obat mah.

A : Bagaimana respon yang diberikan pihak RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani keluhan atau komplain tersebut?

B : Terus mbaknya bilang waktu kutelpon kalau obatnya sudah benar cuma nulis namanya yang salah, terus mbaknya minta maaf ke aku.

4. Hasil Wawancara Dengan Komsatun (Pelanggan RSUD Bunda Sidoarjo)

A : Menurut anda, Bagaimana pelayanan yang diberikan RSUD Bunda Sidoarjo?

B : Saya suka sekali dengan pelayanan di rumah sakit ini mbak, dibandingkan dengan rumah sakit yang lain, perawatnya juga sopan-sopan.

A : Apakah anda pernah menyampaikan keluhan atau komplain atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan RSUD Bunda Sidoarjo?

B : Oh pernah mbak, dulu sebelum ada fasilitas nomer antrian kan surat rujukannya ditupuk di keranjang, dan front officenya ngambil tidak sesuai urutan, ya saya komplain dong kan saya dateng duluan.

A : Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan atau komplain tersebut?

B : Saya komplain langsung ke mbaknya yang mengurus berkas rujukan itu, padahal kan saya numpuk duluan kok bisa dibiarin lama, malah yang baru yang diduluin.

A : Bagaimana respon yang diberikan pihak RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani keluhan atau komplain tersebut?

B : Mbaknya nyuruh saya sabar dan menunggu, ya sampai kapan nunggunya kalo dilewat in terus kan, terus mbaknya minta maaf, ya mungkin karena banyak yang komplain tentang hal yang sama jadi sekarang diberi nomer antrian.

5. Hasil Wawancara Dengan Rujinah (Pelanggan RSUD Bunda Sidoarjo)

A : Menurut anda, Bagaimana pelayanan yang diberikan RSUD Bunda Sidoarjo?

B : Lumayan bagus mbak menurut saya, bersih juga rumah sakitnya, tapi untuk pasien yang rawat jalan kadang waktu konsultasinya harus nunggu lama.

A : Apakah anda pernah menyampaikan keluhan atau komplain atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan RSUD Bunda Sidoarjo?

B : Tentu saja pernah mbak, saya sering kontrol disitu soalnya. Waktu itu saya protes tentang waktu konsultasinya lama, jadi kan ada orang itu lamaaa di dalam hampir satu jam didalam, ya saya yang antri konsultasi jadi lama nunggunya.

A : Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan atau komplain tersebut?

B : Waktu itu saya sempat dapet nomer WA rumah sakitnya mbak, terus saya WA dan mengajukan komplain tentang lamanya waktu konsultasi.

A : Bagaimana respon yang diberikan pihak RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani keluhan atau komplain tersebut?

B : WA saya dibalas agak cepet kok mbak, terus mbaknya minta maaf atas ketidaknyamanan waktu rawat jalan.

Lampiran 2 Foto Dengan Informan



Dokumentasi Foto Informan Pelanggan RSU Bunda Sidoarjo



Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
	2/6/22	Bab I Acc Bab II Revisi Berangkas pikir		Or
		Bab III Acc		Or
	15/6/22	Introduksi Pembahasan Matriks Sesuai dengan managerial Ethers	J	
	16/6/22	Bab IV Revisi sesuai petunjuk		Or
	19/6/22	acc ujian Skripsi sebelum acc pemb 2	J	
	20/6/22	Bab IV Acc Bab V Acc dan catatan		Or

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan
Tanggal: 20 Juni 2022

Dosen Pembimbing I,


(Teguh Priyo S.)

Dosen Pembimbing II,


(Ni Made Sa P.)



UNIVERSITAS
FAKULTAS II

1945 (UNTAG) SURABAYA
AL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101, Jl. Semolowu 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : info@untag-sby.ac.id

2A

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Affatun Nasiroh
 NBI : 1151800244
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Dosen Pembimbing I : Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi
 Dosen Pembimbing II : Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM
 Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	9/2/09	Konsultasi permasalahan Penelitian Penyusunan UBM		
	16/2/09	Revisi UBM di Cetak dan Lulus dari Konsultasi ke. Kim II		
	21/2/09	Langkah Berencana Bagi Lengkap penelitian lapangan skripsi, wawancara dan peng. 2.		
	25/2/09	Bab 1 Revisi UBM & rumusan masalah		

Lampiran 4 Surat Ijin Observasi



Rumah Sakit Umum
BUNDA



Sidoarjo, 04 April 2022

Nomor : 26/RSBUNDASDA/DIR/IV/2022
Lampiran : -
Perihal : Balasan Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth.
Dekan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Berdasarkan surat yang kami terima dengan nomor : 1144/K/FISIP/III/2022 pada tanggal 17 Maret 2022, perihal Permohonan Ijin Observasi dengan judul “Strategi Humas Dalam Menangani Komplain di RSUD Bunda Sidoarjo”.

Kami **Bersedia** memberi kesempatan untuk pengambilan data di RSUD Bunda Sidoarjo kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya oleh Afifatun Nasiroh Program Studi Ilmu Komunikasi terhitung mulai Maret- Juni 2022.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
RS Umum Bunda Sidoarjo



dr. Rahmad Adi Wiasto
Direktur

Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi



UNIVERSITAS 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 : fisp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

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

N A M A : Afifatun Nasiroh
N. B. I. : 1151800244
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Analisis data kurang menarik, tidak jelas kearahannya yg akan dieksplore.		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si.

Surabaya, Selasa 28 Juni 2022
Dosen Penguji,

Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si.



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 : *Affatun Nasiroh*

N. B. I. : *1151800244*

Jurusan : *Ilmu Komunikasi*

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Revisi seperti yang telah dibahas pada waktu sidang		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

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

Surabaya, Selasa 28 Juni 2022
Dosen Penguji,

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



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 : fisp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

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

N A M A : Afifatun Nasiroh
N. B. I. : 1151800244
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	LBM ada beberapa paragraf yang belum ada sumbernya Belum ada tentang metode kualitatif deskriptif. Di bab 3 dalam memilih informan, belum ada kriteria informan Bab 4 silakan dibenarkan penulisan wawancara dan cara menganalisis data Penulisan daftar pustaka cek kembali. Ada sumber2 yang belum masuk di daftar pustaka		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Surabaya, Selasa 28 Juni 2022
Dosen Penguji,


Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A.


Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A.

Lampiran 5 Hasil Turnitin

Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1 %
2	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1 %
3	repository.ummat.ac.id Internet Source	1 %
4	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1 %
5	Submitted to IAIN Padangsidempuan Student Paper	1 %
6	adoc.pub Internet Source	1 %
7	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1 %
8	ejournal.undiksha.ac.id Internet Source	1 %
	eprints.ums.ac.id	

9	Internet Source	1 %
10	jurnalaspikom.org Internet Source	1 %
11	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	1 %
12	Ifa Pannya Sakti, Nyoman Anita Damayanti, Thinni Nurul Rohmah. "Improving Job Satisfaction Employee At Panti Waluya Sawahan Hospital Malang", STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2020 Publication	1 %
13	es.scribd.com Internet Source	1 %
14	repository.wima.ac.id Internet Source	1 %
15	123dok.com Internet Source	1 %
16	repository.unj.ac.id Internet Source	1 %
17	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1 %
18	eprints.ummi.ac.id Internet Source	1 %

repository.radenintan.ac.id

19

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off