

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

a. INFORMAN UTAMA (PR Rumah Sakit Bunda Sidoarjo)

Menurut Konsep tahapan *Customer relations* pada aspek media *customer relation*

1. Seberapa sering RS Bunda Sidoarjo menerima complain pelanggan mengenai Aplikasi *Mobile JKN*?
2. Apa Saja dan melalui media apa pengguna mengeluhkan penanganan yang ada di RS Bunda Sidoarjo?

Menurut Konsep tahapan *Customer relations* pada aspek perencanaan *customer relations*

3. Bagaimana cara humas mengelola dan mengidentifikasi complain tersebut?
4. Apa yang menjadi strategi humas RS Bunda Sidoarjo dalam menangani complain pengguna Aplikasi *Mobile JKN* dan menjaga citra positif rumah sakit di mata pelanggan?

Menurut Konsep tahapan *Customer relations* pada aspek pelaksanaan *customer relations*

5. Bagaimana Langkah humas akan memastikan bahwa respons terhadap keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat dan efektif?
6. Bagaimana humas akan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan yang mengalami masalah dengan Aplikasi *Mobile JKN*?
7. Apa tindakan pertama humas ketika menerima keluhan pelanggan terkait aplikasi "*Mobile Jkn*"?

Menurut Konsep tahapan *Customer relations* pada aspek tahap evaluasi

8. Apa yang dilakukan untuk terus meningkatkan strategi komunikasi *customer relations* dan meningkatkan kepuasan pelanggan di masa depan?

b. INFORMAN PENDUKUNG (Kepala Staff *Front Office* Rumah Sakit Bunda Sidoarjo)

Menurut Konsep tahapan *Customer relations* pada aspek perencanaan *customer relations*

1. Apakah sebelumnya ada kegiatan atau program penggunaan *Mobile JKN* untuk melakukan pendaftaran di RS Bunda Sidoarjo?

Menurut Konsep tahapan *Customer relations* pada aspek pelaksanaan *customer relations*

2. Bagaimana Anda memahami peran Anda sebagai Staff FO dalam menangani keluhan di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo?
3. Bagaimana Anda akan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan yang mengalami masalah dengan aplikasi "*Mobile Jkn*" sebagai staf FO?
4. Bagaimana Anda akan menangani keluhan pelanggan terkait aplikasi "*Mobile Jkn*" sebagai staf FO? Apa yang akan menjadi pendekatan Anda?
5. Apa ada perbedaan dalam menangani keluhan pelayanan terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN*?

c. INFORMAN PENDUKUNG (Pasien/pengguna aplikasi *Mobile JKN RS Bunda Sidoarjo*)

Menurut Konsep tahapan *Customer relations* pada aspek kepuasan pelanggan

1. Bagaimana pandangan pasien atau masyarakat terhadap pelayanan di RS Bunda Sidoarjo?
2. Apakah anda pengguna *Mobile JKN* dan sering digunakan untuk melakukan pendaftaran *online* di RS Bunda Sidoarjo?
3. Apakah anda pernah complain karena kurangnya pelayanan yang diberikan RS Bunda Sidoarjo terkait pendaftaran *online* melalui Aplikasi *Mobile JKN*?
4. Bagaimana cara anda menyampaikan complain tersebut ke pihak rumah sakit?
5. Menurut anda, bagaimana penanganan dan respon yang diberikan RS Bunda terkait complain yang anda keluhkan?

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Waktu Wawancara : 31 Mei 2023
 Lokasi Wawancara : Rumah Sakit Bunda Sidoarjo

Profil Narasumber

Nama : Risca Imelia, S.Pd
 Jabatan : *Public relations* RS Bunda Sidoarjo

Peneliti : “Kalau boleh tau seberapa sering rumah sakit menerima keluhan terkait aplikasi *Mobile JKN*?”

Narasumber : “25 januari itu kalau penerapan aplikasi *Mobile jkn* itu kan jadi rumah sakit bunda dulu itu punya aplikasi namanya “hallobunda” pasien itu bisa *download* bisa daftar dari h-6, *maximal* h-1 sesuai ketersediaan kuota. kemudian per januari 2023 dialihkan jadi *Mobile jkn* karena memang mayoritas pasien yang ditangani di rumah sakit bunda itu kan pengguna bpjs kesehatan jadi kami juga mengikuti kebijakan dan arahan dari bpjs kesehatan untuk menggunakan aplikasi *Mobile jkn* untuk sentralisasi aplikasi pendaftaran pemeriksaan. pada saat awal pengaplikasian itu dari bulan januari sampai february itu sedikit *strugling* karena kan dari aplikasi hallobunda ke *Mobile jkn* itu kan harus menyesuaikan, mulai dari *download*, registrasi ulang, kemudian ada beberapa data pasien yang ternyata tidak sesuai antara di bpjs kesehatan dengan dukcapil. jadi kami bantu juga bentuk penyesuaian itu dan koordinasi juga sama bpjs kesehatan. kemudian semakin bulan-bulan berikutnya sudah semakin lancar dan sekarang mayoritas pasien udah bisa kecuali pasien pasien lansia yang memang tidak *support*, kemudian aplikasinya nggak bisa *running* di *handphonenya* atau memang beliau tinggal sendiri atau nggak ada whatsapp dan ya nggak ada yang bisa memfasilitasi itu. Biasanya kami bantu daftarkan secara manual dan beliau nya bisa datang sesuai jadwal. jadi walaupun misalkan beliau nya nggak bisa datang bisa konfirmasi melalui kami by telepon jadi kita bantu *reschedule* ulang kayak gitu. Kalau sekarang sekarang mungkin pasien-pasien itu masih penyesuaian ketika terjadi di

aplikasi *Mobile* jkn itu mengikuti penanggalan pemerintah ketika tanggal merah maupun cuti bersama akan terkunci secara otomatis. jadi kalau di rumah sakit bunda ketika itu tanggal merah kan pasti cuti bersama ketika cuti bersama belum tentu kita libur, jadi katakan seperti tanggal 1 juni di kalender merah kita masih cuti untuk poli spesialisnya tanggal 2 itu kan cuti bersama waisak tapi kita nggak libur hanya beberapa dokter saja yang cuti. nah itu di aplikasi secara otomatis pasti nggak bakal bisa daftar di tanggal 2 juni. jadi kami bantu fasilitasnya dengan pendaftaran *by whatsapp*, akan tetap diinformasikan pada h-satu kalau memang nomor antriannya sudah muncul atau kalau misalkan beliau ada waktu bisa dating H-1 langsung daftar di loket pendaftaran gitu.

Peneliti : “Orang yang komplain itu langsung atau lewat media apa itu?”

Narasumber : “Banyak sekali kadang memang beliau nya belum tahu bahwa kita bisa menyampaikan komplain *by wa* itu bilanganya kasih komplainnya di sini paling banyak, kalau dari hasil cek saya pemantauan itu spot-spot yang paling banyak menerima komplain itu antara fo kemudian di farmasi dan poli spesialis karena kan memang yang paling banyak pengunjungnya di rawat jalan ya jadi mereka tuh tumpuan utama pasti ketika baru datang makanya "mbak saya mau daftar lewat aplikasi tapi kayak gini ya kayak gini kayak gini". nah itu meskipun disampaikan melalui *whatsapp* saya pasti minta screenshot kendalanya di aplikasi kemudian foto surat kontrol foto surat rujukan, jadi kita bisa cek karena terkadang pasien itu seharusnya katakan control tanggal 31 mei tapi beliau berhalangan hadir kemudian baru mau daftar di 1 juni secara otomatis data control hilang karena harusnya dijadwalkan tanggal 31 mei ketika lebih dari 31 mei data suratnya itu akan hilang karena akan expired secara otomatis. jadi biasanya kami fasilitasi, ditanyakan lagi rencana kontrolnya kapan jadi kami bantu ajukan ulang untuk ubah tanggal melalui sistemnya di pendaftaran jadi nanti bisa muncul lagi di aplikasi yang bisa daftar.”

Peneliti : “jadi cara mengidentifikasi untuk mengelola komplek seperti itu atau bagaimana?”

Narasumber : “jadi kita kalau *by whatsapp* kita harus minta skrinsut kendalanya di aplikasi seperti apa karena kalau pasien A dan pasien B sama-sama bilang saya nggak bisa daftar karena terkendala aplikasi kendalanya kan beda-beda. ada misalkan ternyata belinya adalah pasien yang

- benar-benar baru belum pernah ke sini. jadi itu harus daftar kami di sini baru bisa tapi kalau memang beliau sudah lewat tanggal jadi misalkan kontrol harusnya tanggal 20 mei tapi nggak datang itu kita harus diubah dulu di sistem. Jadi kita minta screenshot kendala aplikasinya foto surat rujukan sama surat kntrol jadi kita bisa cepat secara keseluruhan koordinasi dengan unit terkait. "oh ternyata ini surat kontrol nya sudah lewat tanggal" berarti diajukan dulu saya tanyakan dulu rencana kontrolnya kapan baru diajukan lewat sistem.”
- Peneliti : “Untuk penanganannya itu kan tadi kan disebutkan banyak yang di *front office*, farmasi itu ada perbedaan nggak cara menanggapi komplainan itu?”
- Narasumber : “Jadi kalau temen-temen di unit sekarang sudah tahu ya ibaratnya tahu alur penanganan komplain itu kan ketika komplain masuk di unit itu ditangani dulu sama petugas di unit kalau memang petugasnya diluar batas kemampuan petugasnya akan naik ke kepala -nya, jadi sebisa mungkin diselesaikan dulu di unit tapi tetap mereka mencatat jadi setiap unit itu punya buku komplain namanya, jadi disetiap unit ada tanggal ada data pasien komplainnya tentang apa. Ketika komplain itu tidak bisa diselesaikan di unit, beliau akan menghubungi saya untuk saya ketemu sama pasiennya atau follow up. jadi komplain itu selesai maupun tidak selesai itu tetap akan saya follow up, jadi untuk mengantisipasi misalkan nih ternyata disini sebetulnya sudah terhandle dengan baik sudah tidak ada masalah kemudian di kemudian hari banyak komplain melalui media yang berbeda. nah jadi untukantisipasi itu biasanya saya follow up kalau memang ada data pasien nya saya wa biasanya kayak gitu jadi ada bukti secara tertulis bahwa memang apa yang dikeluhkan itu sudah selesai.”
- Peneliti : “Berarti kasus seperti itu pernah terjadi?”
- Narasumber : “Pernah dan baru hangat tadi pagi juga ada. jadi kita punya kan namanya google bisnis juga ada ya. jadi petugasnya menangani dengan baik. petugas juga sudah menjelaskan prosedur nya dengan baik sudah jelas dan pada saat itu tidak ada indikasi komplain maksudnya nggak ada yang "mbak kok begini penjelasannya, mbak kok gini saya kan nanya baik-baik" itu nggak ada tidak ada perdebatan tidak ada pertanyaan yang menyulut emosi dan lain sebagainya dan tidak ada komplain di saat itu, tapi ternyata malamnya dia mengulas di google bisnis dan tadi pagi makanya saya info ke tim FO, saya pasti kalau ada komplain infonya ke kepala tim -nya jadi

kan bisa langsung di floorkan di timnya. apakah betul bu ada komplain seperti apa mungkin ada kejadian seperti ini kemarin kan kalau di google bisnis kita belum tentu benar adanya, pernyataan dicek ada indikasi sepertinya ini biar nanti dia telepon, petugasnya telepon saya menjelaskan gini, baru kita replay di google bisnis ini, karena kebetulan pasien ini pasien baru dan tidak teridentifikasi di sistem karena memang beliau nya belum memutuskan. apakah jadi periksa disini atau tidak. jadi karena dia komplain melalui google bisnis kita reply lewat google bisnis tapi tetap kita arahkan kalau memang ingin konfirmasi lebih lanjut dan masih ada keluhan bisa menghubungi nomor whatsapp Narasumber yang saya pegang kayak gitu. tapi sampai sore ini nggak ada konfirmasi ulang berarti biasanya kalau komplain seperti itu penyakit hit and run.

Jadi kalau mbak ngamatin ya dari google bisnis ada beberapa komplain yang sifatnya hanya menjatuhkan. jadi sebetulnya itu tidak terjadi tapi di up hanya untuk menjatuhkan nama kayak gitu. karena setelah kita cek kejadiannya lebih sering kejadiannya tidak ada kemudian adapun kejadian tapi sudah tertangani dengan baik tapi ada cari-cari ditambah-tambah bumbu-bumbu dan lain sebagainya. gimana sih strategi.”

Peneliti : “seorang Narasumber untuk menangani konflik untuk menjaga citra positif rumah sakit?”

Narasumber : “Biasanya ini di luar aplikasi ya nama komplain komplain itu biasanya dari mayoritas pasien di sini sudah usia lanjut, memang dulunya itu banyak sekali beliau nya tuh mayoritas yang sering komplain itu dari poli jantung, poli penyakit dalam karena itu kan dua poli yang memang pasiennya paling banyak. dulunya beliau pernah ketemu saya marah-marah dan lain sebagainya, biasanya saya ajak ngobrol dulu saya ajak ngobrol saya bantu, maunya seperti apa, kita sering komunikasi aja jadi saya selalu bilang bapak ibu kalau memang nanti mau kontrol lagi atau mungkin ada pertanyaan boleh langsung wa ke saya, nanti saya balas sesuai jam kerja. jadi beliau nya jadi kita maintance komunikasi aja biar beliau nyanyi merasa nyaman "oh ternyata saya diperhatikan ya ternyata kalau misalkan saya tanya ke mbak bisa dibantu informasinya seperti ini" jadi kita lebih maintance komunikasi kalau beliau nyaman pasti ketika ada keluhan beliau sampaikan juga enak nggak yang pakai marah-marah.”

Peneliti : “Jadi pendekatannya langsung ke pasien?”

- Narasumber : “jadi misalkan saya seringnya itu simpan nama kontak pasien di whatsapp itu ada nomor id rm sama namanya, jadi ketika msalkan kita stanby di fo saya tahu lihat sama nama id rmnya " oh bapak biasanya yang wa saya ya" kalau ketemu kayak gitu kita ngobrol.”
- Peneliti : “bagaimana langkah Narasumber ini memastikan bahwa respon terhadap keluhan itu cepat dan efektif?”
- Narasumber : “jadi kalau kita itu ada grading ya kan komplek itu ada yang merah kuning hijau. kalau merah masuk yang menyebabkan kematian apakah hukum kalau kuning ada cedera, hijau mungkin yang yang agak-agak apa ya mungkin tentang administrasi atau informasi kayak gitu? kalau yang ringan itu 1 x 24 jam sudah harus selesai dan itu makanya ketika saya dapat dengar komplek atau dapat komplek masuk entah lewat wa ataupun dengan sebagainya saya konfirmasi ke unit kepalanya saya kirimkan, mohon informasi dengan tim terkait dibuatkan kronologi baru kita bantu jawab jadi sebisa mungkin minimal 1 * 60 menit sudah terjawab sudah selesai paling lama kalau memang grading ringan paling lama 1 kali 24 jam itu sudah selesai dan itu kita konfirmasi jadi saya kalau misalkan ada komplek itu nggak mau by phone karena tidak akan ada record harus semuanya by chat atau juga kita ada namanya form klarifikasi, jadi ketika ada komplain di atas kita klarifikasi dengan pasiennya dengan petugasnya di situ nanti sudah ada solusinya seperti apa pasiennya akan tanda tangan di situ. itu kalau untuk yang grading ringan tapi kalau misalkan komplek terkait medis dan sebagainya itu ada sendiri ada komite medis nya juga. jadi kalau misalkan yang berat itu 3 x 24 jam maksimal 7 x 24 jam. dan itu di sini kita kan juga ada head office. jadi kita tetap di pantau sama head office dan dipastikan bahwa penyelesaian komplain itu harus sesuai dengan waktu yang ditentukan jadi nggak boleh lebih gitu jadi kita tetap diawasi.”
- Peneliti : “kalau biasanya kalau kebanyakan komplek tindakan pertama pertama kali yang dilakukan Narasumber?”
- Narasumber : “saat adanya komplek, konfirmasi ke unit, jadi kita konfirmasi kalau saya pribadi saya tidak terima komplek masuk saya minta untuk dituliskan atau diketikkan sama pasiennya jadi saya tidak mau by phone karena nanti miss informasi ya karena kan misalkan saya dengarnya mungkin maksudnya beliau begini tapi ternyata saya nangepnya beda, nah itu diketikkan by wa boleh atau mungkin bersurat boleh nanti saya konfirmasi ke unit, apakah betul ada

- kejadian seperti ini, jadi kita tips pertama "kita konfirmasi dulu ya bu pak dengan unit terkait perihal keluhan yang bapak sampaikan"
- Peneliti : "gimana sih cara memasuk untuk meningkatkan strategi tersebut agar meningkatkan kepuasan pasien?"
- Narasumber : "kita maintenance, sering-sering kan kepastian itu yang sering komplek biasanya yang memang kontrol rutin setiap bulan jadi kita kadang tanyain kita wa "bu pak kapan lagi kontrol ya kalau ada waktu boleh di info ke saya nanti boleh ketemu saya mungkin ada pertanyaan atau apa ada apa" dan saya sering stand by di fo sama di poli kalau jam-jam crowded terus ya pasti di fo sama di poli kalau misalkan saya sudah kenal dengan wajah-wajah beliau saya samperin, kalau misal ketemu "pak bu kontrol ya" kayak gitu ada yang ditanyakan mungkin ada keluhan lain-lain masukan jadi kalau strategi saya biasanya kalau pagi saya ke awat inap saya ngecek apakah ada komplek atau tidak kalau di rawat jalan saya standby antara di fo sama di poli jadi kalau sudah pernah lihat wajahnya saya hafal saya datengin kalau misalkan kita kan tahu ya kadang "oh pasien ini dulu pernah komplek" kita antisipasi dia jadi setiap dia tanya kita kasih respon minggu antisipasi yang lainnya jadi kalau saya jam delapan pagi datang saya cek semua wa mana yang kiranya penting itu harus di reply dulu. tapi kalau yang masih bisa ditunda, kita tunda dulu."
- Peneliti : "jadi sering melakukan pendekatan?"
- Narasumber : "pendekatan betul"
- Peneliti : "nah kalau misalnya komplain di media atau di google bisnis itu gimana cara melakukan pendekatan kepada mereka?"
- Narasumber : "Gini ketika kita ada komplek masuk di google bisnis atau instagram ketika itu akunnya adalah nama terang kita cari di sistem. sistem kalau memang ada namanya itu kita kan ada kontak nomor whatsapp ya atau nomor telepon kita hubungi. kita hubungi dulu kita konfirmasi dulu yang pertama "mohon izin ini dari rumah sakit bunda sidoarjo kami asnya apakah betul dengan atas nama ini?" kalau memang beliaunya betul aku "izin tanya apakah betul atas nama pasien ini melakukan pemeriksaan pada tanggal sekian sekian oke betul" baru kita tanyakan apakah ada keluhan setelah pelayanan tersebut, kalau beliau menyampaikan ada keluhan baru kita follow pelan-pelan pulangnya apa kita konfirmasi ke unit ketika ternyata ada miss informasi misalkan yang pernah terjadi adalah "saya itu nunggu lama nggak dari igd ke rawat inap saya itu nunggunya itu 6 jam padahal

kamarnya sudah tersedia padahal dokter yang sudah acc rawat inap tapi kenapa kok gak pindah-pindah" saya konfirmasi ke igd ternyata memang pasiennya masih dalam masa observasi dan masih belum stabil, nah setelah dapat penjelasan dari unit baru. saya infokan "bu ternyata kemarin itu berdasarkan data harus begini begini begini pasien yang masih dalam observasi masih belum stabil sehingga kalau misalkan langsung dipindah khawatirnya nanti terjadi lagi kondisi emergency nya malah membahayakan pasien." "oh seperti itu ya mbak ya oke" "kalau gitu ya, apakah ada keluhan lagi bu" "nggak ada oke" udah selesai begitu, jadi lebih ke komunikasi langsung."

Peneliti : "pernah gak ngadain jejak pendapat tentang kepuasan pasien terhadap rumah sakit gitu gimana alurnya?"

Narasumber : "kita ada, sebenarnya kalau di rawat inap dan rawat jalan itu ada cuman kalau rawat jalan kita lebih ke saya standby di fo ketika ada pasien yang tanya-tanya atau mungkin saya ke poli itu saya datang pasiennya saya tanya pengalaman beliau dari awal masuk sampai mau pulang itu gimana kalau memang bagus kita minta review di google bisnis, kalau untuk rawat inap kita punya namanya form survey kepuasan pasien rawat inap, jadi ketika beliau baru masuk kita kasih, mau pulang pun kita kasih jadi fungsinya ketika beliau baru masuk, kita pasti itu untuk menyaring keluhan utama. oh apakah ada keluhan pas baru masuk kalau memang nggak ada ya sudah, kalau memang ada kita langsung datang kita langsung tangani jadi nggak sampai berlarut-larut komplemennya dan mau pulang pun kita kasih lagi karena takutnya ada layanan yang menurut beliau kurang puas pada saat di rawat inap. kita ada surveinya sejauh ini."

Peneliti : "Dari hasil survei tersebut itu kayak lebih banyak yang merasa puas atau kurang atau bagaimana?"

Narasumber : "bisa dibilang di atas 85% puas sisanya mungkin karena ada miss informasi, kayak tadi misalkan harusnya disampaikan bahwa pasien nya masih dalam masa observasi dan belum itu mungkin karena kondisi igdnya juga lagi crowded jadi tidak sempat tersampaikan padahal sudah di edukasi "bu ini nanti tunggu dulu ya masih diperiksa dulu dan lain sebagainya" mungkin ada informasi yang kurang detail di sampai itu aja"

Transkrip Wawancara 2

Waktu Wawancara : 30 Mei 2023
 Lokasi Wawancara : Rumah Sakit Bunda Sidoarjo

Profil Narasumber

Nama : Evi Sudariyanti, Amd.Kep
 Jabatan : Kepala Front Office RS Bunda Sidoarjo

- Peneliti : “Untuk terkait komplain pelayanannya gitu pernah ada disini bu?”
 Narasumber : “Pernah Komplainnya itu Kadang-kadang sih Hilang sendiri nomornya. Nah hilang sendiri Jadi pasien-pasiennya itu kesini loh ”Saya itu sudah daftar Kenapa kalau disini gak ada?” Kita kan lain-lain juga sama yang petugas disini Tidak ada Kali ini kan pasiennya komplain “Saya itu sudah daftar Sudah dapat nomor ini Terus kenapa kalau disini kok jadi hilang?” Jadi pasiennya komplain akhirnya gak bisa daftar lagi. Akhirnya daripada pasiennya komplain eyel-eyelan yang seperti itu.”
- Peneliti : “Nah ini gimana cara Bu Evi sebagai Kepala FO ketika saat itu menangani keluhan pasien yang komplain-komplain?”
 Narasumber : “Menangani keluhan pasien-pasien yang komplain ya, Dengan cara Membantu pasien untuk daftar. Mendaftarkan pasien langsung dari sini biar pasien tersebut gak complain, maksudnya untuk misalkan pasien untuk daftar besok, Kita bantu lewat sini. Misalkan untuk hari ini, jika ada kuota ya kita masukkan untuk hari ini Misalkan untuk besok, kok pasiennya gak bisa daftar Pake aplikasi Jelas marah “Ini mbak pake aplikasi ini gak bisa Susah gini-gini” Ya sudah pak kita bantu lewat sini. Jadi ini juga salah satu cara untuk hubungan baik sama pasien”
- Peneliti : “Apakah itu juga sebagai salah satu pendekatan biar masalah itu tidak berkepanjangan?”
 Narasumber : “Nah iya betul, Pasien-pasien kadang-kadang kayak gitu kayak pasien-pasien tua-tua gini kan juga gak bisa pake aplikasi jadi datangnya langsung Dan dijelasin gitu ya “Ibu untuk hari ini kita bantu ya, untuk hari ini ada kuota” Kayak gitu kan pasien-pasien kita datang langsung ya. Di tanggal ini misalnya tanggal 30. Terus

ternyata masih ada kuota Nah ini untuk hari ini kita bantu ya untuk hari ini Biar bisa periksa untuk hari ini. Untuk selanjutnya misalkan dikasih surat kontrol Kembali, daftarnya pake aplikasi. Kalau misalkan gak bisa aplikasi datang kesini h-satu. Itu edukasinya tuh seperti itu “

Peneliti : “Lebih banyak mana bu? Komplek yang pengguna JKN atau yang bukan pengguna?”

Narasumber : “Komplek yang kesini sih apalagi yang kesini yang poli jantung. Poli jantung kan kesini gak dapat kuota. Nah Kalau di edukasi itu pasien-pasiennya tuh males pake aplikasi. Apalagi poli-poli yang bukan poli induk. Yang bukan poli induk kan gak bisa daftar pake aplikasi. Jadi harus langsung kesini. Tapi ya selama ini pasien-pasiennya jarang juga sih yang komplek, Maksudnya gak dapat kuota ya terima-terima gitu.

Peneliti : “Kalau komplek gini itu pihak manajemen rumah sakit tahu apa gak?”

Narasumber : “Gak ngerti, ya kita (FO) atasi sendiri disini”

Peneliti : “Oh jadi bener-bener pihak manajemen gak tau bu?”

Narasumber : “Kecuali pasien-pasien tersebut nulis di google.yang di komentar gitu. Misal pasien-pasien tersebut nulis ulasan negatif gitu baru pihak manajemen tahu Kalau misalkan yang komplek-komplek yang gak dapat kuota gini. Manajemen sih maksudnya pokoknya di pelayanan bisa ngatasi ya mereka gak ikut-ikut. Cuma kita kadang-kadang laporan “Dokter ini loh minta tolong ditambahin kuota kok Oh pihak-pihak-pihak itu biar masuk gitu” Tapi orang-orang manajemen sudah bilang sih sama dokter-dokter misalkan dokter DPJP nya gitu, Tapi dokter DPJP nya itu gak mau soalnya ya minta kuota segitu. Jadi kuota disini tuh dibatasi.

Peneliti : “Jadi perbedaan menangani komplek itu tergantung pasiennya melapornya dimana ya bu?”

Narasumber : “Iya Kalau disini ya cukup FO aja. Kalau misalkan pasiennya komplek disini dan FO bisa mengatasi ya sudah aman, Aman-aman aja, maksudnya gak sampai manajemen tau. Kecuali kalau pasien-pasien yang kayak marah-marah dijelasin disini gak mau, Kita panggil PR

Peneliti : “Apa itu pernah terjadi bu?”

Narasumber : “Pernah, waktu itu lupa aku pasiennya siapa, Pasien dulu ke Poli Orto karena gak salah, Nah kita kan tanya baik-baik ya, “kejadian-

kronologi kejadian itu seperti apa Kok dirujuk ke Poli Orto?” Poli Orto itu kan harus ada kronologinya ya Kalau misalkan kita lihat diagnosanya kok fraktur? Terus diagnosanya kok injuri? Kok ini gitu kan? Harus ada kronologinya. Pasiennya tadi gak mau malah ngereok “Aku tuh setiap 3 bulan sekali minta rujukan disini, Dari kemarin kemarin gak ditanyain seperti ini Kenapa gak ditanyain seperti ini?” Karena ada yang tanya baik-baik ibu habis jatuh. Nah dia jawabnya iya, Kalau habis jatuh kan harus ada kronologinya, Terus dia marah disini, Gak mau nulis ini gitu, terus akhirnya Padahal kita juga gak ngegas sih sama pasien itu, akhirnya gak bisa diatasi sama kita, Aku panggil PR, Akhirnya PRnya turun PRnya kesini, dan diatasi sama PR. Akhirnya selesai, Reda. Karena dia gak terima juga disuruh nulis, Padahal kita loh cuma tanya. “Apa sih kejadian yang aku mau? Ibu gak mau nulis Ya aku tak bantu nulis Untuk kelengkapan data aku aja” Gitu loh kata teman-teman itu. Tapi ibu itu udah marah-marah gak mau, Terus kemarin orangnya kesini lagi gak apa-apa, sudah aman, Gak marah-marah lagi.

Peneliti : “Berarti tergantung kasus juga ya?”

Narasumber : “Iya, kasus pasiennya cuma itu yang parah. PRnya kan sampai bilang “Bu Ev nanti Orang ini mau daftar lagi kesini mau pemberkasan, si PRnya sudah jaga jaga takutnya yang kaya gini marah-marah lagi. Ternyata disini ya aman-aman aja, Gak kayak kemarin.

Peneliti : “Itu biasanya orangnya umumnya berapa bu?”

Narasumber : “umur 50an ke atas, lansia mbak. apalagi pasien-pasien jantung yang gak dapat kuota, kayak gitu-gitu ya sering ini juga. Soalnya jantung kan harus minum obat nah, dia itu ternyata, obatnya habis waktu dia kontrol, itu semua ya salah pasien sendiri juga sih, kan punya aplikasi, kenapa gak daftar lewat aplikasi? punya hp kenapa gak daftar lewat hp? pernah sih aku punya pasien kaya gitu “pak kan ada hp-nya pak, kenapa gak pake aplikasi?” alasannya “rumah saya itu ini pak, di bawahnya landasan itu loh gak ada sinyal” kan tambah “rumah saya kan juga disitu pak saya ada kok sinyal” jawabnya “enggak mbak, saya suka kesini kok minta nya” nah itu loh pasien-pasien, padahal kan udah enak punya aplikasi tinggal di rumah, ya gitu sukanya gitu pasien-pasien. terus sering kok seperti itu pasien-pasien padahal udah punya aplikasi. “saya belum ada aplikasinya mbak” “mana pak bawa hp?” “ini loh pak sudah ada aplikasinya” padahal ya sudah login dia,

“ini loh pak pak tinggal daftar gini-gini, kan enak pake aplikasi pak”
“saya gak tau” kadang-kadang ya “saya gak tau terus saya gak bisa”
alasanya padahal ya gampang kan, klik-klik-klik tapi kan namanya
orang tua kan gitu. iya namanya orang tua kan kadang-kadang sudah
diajari gitu, besoknya lupa lagi. sering kayak gitu”

Transkrip Wawancara 3

Waktu Wawancara : 30 Mei 2023
Lokasi Wawancara : Rumah Sakit Bunda Sidoarjo

Profil Narasumber

Nama : Dwi Rahmawati
Usia : 45 tahun
Jabatan : Pasien RS Bunda Sidoarjo

Peneliti : “Ibuknya benar pengguna aplikasi ya?”
Narasumber : “Iya mbak betul.”
Peneliti : “Bagaimana pandangan ibu terhadap pelayanan di Rumah Sakit ini?”
Narasumber : “Sebenarnya bagus si mbak cuma ya sedikit ribet buat orang tua, Mungkin ada yang gak punya hp, kadang itu anaknya jauh semuanya karena gaptek.”
Peneliti : “Jadi karena faktor usia ya bu?”
Narasumber : “Iya mbak”
Peneliti : “Nah ibu pernah komplek gak terhadap pelayanan yang diberikan di sini saya pendaftaran lewat *Mobile JKN*?”
Narasumber : “Pernah mbak.”
Peneliti : “Seperti apa bu komplennya?”
Narasumber : “Komplennya karena faktor usia itu tadi nggak bisa mengaplikasikan system.”
Peneliti : “Waktu ibu komplain itu langsung ke petugasnya atau bagaimana?”
Narasumber : “Langsung ke petugas *Mobile JKN*, kadang kan emang kalau pakai aplikasi kan harus tahu apa aplikasinya sedangkan saya itu nggak pernah ngerti gimana pakai HP atau pakai aplikasi itu seperti apa dan anak saya itu jauh itu aja sih sering kehabisan kuota juga.”
Peneliti : “Nah responya waktu ibu melakukan komplek begitu gimana petugasnya?”
Narasumber : “Pasti dibantu dan waktu itu langsung diarahkan menghubungi humas dikasih nomornya”
Peneliti : “Menurut ibu sendiri bagaimana penanganannya cepat responsif atau bagaimana?”

- Narasumber : “Responsif tapi ada kan ada kalanya yang nggak respon sih. Mungkin ya banyak pasien itu ya jadi bingung.”
- Peneliti : “Dari keluhan yang ibu berikan waktu itu terselesaikan apa tidak keluhannya oleh tindakan petugas?”
- Narasumber : “Sebenarnya belum ya, mungkin sementara bisa tapi untuk kelanjutan. Saya bingung soalnya kan harus kontrol lanjutan masa saya ke sini terus”
- Peneliti : “Untuk harapannya ibu itu gimana sih untuk terkait pendaftaran online ini mungkin apa yang harus dibenahi?”
- Narasumber : “Sistemnya sudah bagus, cuma saya sendiri ya nggak bisa memang faktor usia itu tadi, karena emang anak saya juga jauh-jauh. Jadinya saya tuh bingung kalau mau pakai aplikasi seperti apa itu aja sih, kedepannya mungkin bisa dilakukan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi ini agar orang tua seperti kita itu lebih paham untuk pengoprasiannya”

Transkrip Wawancara 4

Waktu Wawancara : 30 Mei 2023
 Lokasi Wawancara : Rumah Sakit Bunda Sidoarjo

Profil Narasumber

Nama : Saniwati Debora
 Usia : 65 tahun
 Jabatan : Pasien RS Bunda Sidoarjo

- Peneliti : “Ini ibu sudah sering pendaftaran memakai *Mobile JKN*?”
 Narasumber : “Iya mulai ada *Mobile JKN* ini saya pakai ini.”
 Peneliti : “Berarti memang dari awal sudah memakai ya bu?”
 Narasumber : “Iya sudah”
 Peneliti : “Bagaimana menurut ibu sih pelayanan yang di berikan rumah sakit ini?”
 Narasumber : “Rumah sakit ini baik sekali mbak apalagi memakai *Mobile JKN* ini lebih mudah, saya juga bisa online sendiri kalau dulu masih nyuruh anak-anak pakai ini pakai itu kalau ini kan sudah ada Jadi tinggal tinggal klik aja.”
 Peneliti : “Oh jadi sekarang enggak perlu repot-repot jadi apa-apa bisa sendiri?”
 Narasumber : “Sekarang ini bisa saya”
 Peneliti : “Terus ibu ada gak ada keluhan gitu tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN*?”
 Narasumber : “saya rasa gaada, selama disini pakai aplikasi hallobunda pun enggak ada masalah ya, enak-enak aja saya pasti dapat karena saya tepat waktu, tanggalnya tepat waktu kalau kontrol itu kecuali enggak dapat kuota ya Kuotanya terbatas. Tapi kalau ini *Mobile JKN* saya tepat waktu.”
 Peneliti : “Jadi ibu sendiri sudah paham sistemnya gimana daftarnya gimana Jadi enggak perlu repot-repot lagi?”
 Narasumber : “Iya ini kan sudah ada di sini jadi kita cek tanggalnya nanti tanggal berapa kita tinggal pilih tanggal itu kan sudah ada semua kan. jadi enggak susah bagi orang tua kayak saya ini yang bodoh teknologi ini lebih mudah. adanya *Mobile JKN* ini terbantu.”
 Peneliti : “Jadi ibu ini terbantu ya adanya aplikasi ini buat ke poli poli?”

- Narasumber : “Iya mbak.”
- Peneliti : “Untuk penangannya responsif apa ndak petugas yang ada disini?”
- Narasumber : “Oh semuanya responsif mbak, misal gak dapet nomer ya kita kesini minta gitu langsung di layani. tapi saya benar-benar tidak ada kendala”
- Peneliti : “Jadi ibu bener tidak ada kendala dan terbantu adanya aplikasi maupun petugas ini membantu juga ya?”
- Narasumber : “Iya mbak, walaupun opname di sini saya nggak ada yang jaga, perawat-perawat nya baik yang dimintai pertolongan. Saya gak ada kendala ya, tapi nggak tahu orang lain tapi saya ternyata ada tidak kendala sama sekali.”
- Peneliti : “Terbantu sekali ya bu?”
- Narasumber : “Iya mbak apalagi pakai *Mobile JKN* ini. Saya biasanya kalau dulu halloBunda itu harus nyari anak saya kan pakai-pakai rjukan pakai KTP sya kan gabisa ngetik ngetik itu kan agak sulit.”
- Peneliti : “Kalau untuk komplain tentang aplikasi itu?”
- Narasumber : “Tidak pernah karna akses aplikasi ini sangat mudah dan penanganan dari petugas juga ramah”

Lampiran 3. Dokumentasi Peneliti

Lampiran foto kegiatan wawancara dengan narasumber penelitian

1. Narasumber Utama *Public relations* RS Bunda Sidoarjo (31 Mei 2023)



2. Narasumber Pendukung Kepala Front Office RS Bunda Sidoarjo (30 Mei 2023)



3. Narasumber Pendukung Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN/Pasien RS Bunda Sidoarjo (30 Mei 2023)



4. Narasumber Pendukung Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN/Pasien RS Bunda Sidoarjo (30 Mei 2023)



Lampiran 4. Surat Balasan Ijin Observasi Rumah Sakit Bunda Sidoarjo



Sidoarjo, 30 Mei 2023

No. : 104/RSBUNDASDA/DIR/V/2023
 Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Observasi
 Lampiran : -

Kepada Yth.
 Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45
 Surabaya

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan surat tertanggal 11 Mei 2023 Nomor 1431/K/FISIP/V/2023 perihal Permohonan Ijin Observasi di RS Umum Bunda Sidoarjo untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi, kami **Bersedia** memberi kesempatan untuk melakukan Observasi, Wawancara dan Pengambilan Data (dalam kurun waktu 1 hari terhitung mulai tanggal 02 juni 2023), Berikut data diri mahasiswa atas nama :

Nama : Titik Dwi Novianti
 NIM : 1151900053
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Relation Dalam Penanganan Handling Complain Terkait Aplikasi "Mobile JKN" Di RS Umum bunda Sidoarjo

Adapun rincian biaya kegiatan tersebut sebesar **Rp.250.000**.
 Demikian kami sampaikan, terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Hormat kami,
 RS Umum Bunda Sidoarjo
 Rumah Sakit Umum

 BUNDA
 Jalan 17 Agustus 1945
 Waru Sidoarjo

dr. Tanto Iswahyudi
 Direktur



Lampiran 5. Lembar Perintah Revisi Penguji 1

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Titik Dwi Novianti

NIM : 1151900053

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Perjelas Esap dan sellun dan das sin. & LEM
- masta paktan sejlis dan gap kn & LEM.

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

()
Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

()
Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 6. Lembar Perintah Revisi Penguji 2

PROGRAM STUDI ILPROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Titik Dwi Novianti

NIM : 1151900053


Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

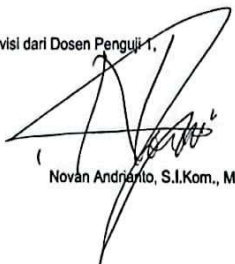
Catatan Perbaikan:

- Fitur ke Aplikasi JKN, google bisnis dan Instagram dihilangkan saja.
- tambahkan Fitur pada komentar di JKN

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 1 telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

()
Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom

()
Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom

Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi Penguji 3

PROGRAM STUDI ILPROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Titik Dwi Novianti
NIM : 1151900053
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Jelaskan perbedaan antara asst & penelitian cabangnya
- susunan penelitian yg mimp dg nide & kajian pustaka

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,


(Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi)


(Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi)

Lampiran 8. Hasil Turnitin

JURNAL_STRATEGI_KOMUNIKASI_CUSTOMER_RELATIONS.docx

ORIGINALITY REPORT


19%	18%	7%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	5%
2	www.neliti.com Internet Source	1%
3	journal.binadarma.ac.id Internet Source	1%
4	text-id.123dok.com Internet Source	1%
5	repo.usni.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
7	daffayusya.wordpress.com Internet Source	1%
8	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
9	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%












Lampiran 9. Kartu Bimbingan

(36)


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 (60113)
 Telp. 031 8925962, 8031800 psak 159 e-mail: info@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Titik Dwi Novianti
 NBI: 1151900053
 Program Studi: Ilmu Komunikasi
 Dosen Pembimbing I: Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si.
 Dosen Pembimbing II: Mohammad Insan Romadhan, S.Ikom, M.Med.Kom.
 Judul Skripsi: Strategi Komunikasi Customer Relations Dalam Pehanganan Handling Complian Terkait Aplikasi HaloBunda di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
1.	7/03-23	Revisi Bab I - 3		
2.	21/03-23	Revisi Bab I		
3.	06/04-23	Revisi Bab I 2 III		
4.	29/03-23	- Buku min ioffterakhir -		
5.	13/04-23	ACC Bab I - 3		
6.	03/05-23	- ACC BAB 1-3 - ACC Guide Interview lanjut Turun Kelengkapan		
7.	8/06-23	- Perbaiki BAB IV		
8.	15/06-23	ACC Sidang Skripsi		
9.	15/06-23	ACC Sidang Skripsi		