**Transkip Wawancara**

**KOMUNIKASI PUBLIK HUMAS RSUD R.T. NOTOPURO SIDOARJO DALAM MENINGKATKAN REPUTASI MELALUI APLIKASI SANTRI RS**

Indikator-indikator:

1. Keterbukaan *(Openness)*

2. Empati *(Empathy)*

3. Dukungan *(Supportiveness)*

4. Rasa Positif *(Positiveness)*

5. Kesetaraan *(Equality)*

1. **Informan 1 (Staff Humas)**

Nama : Dennox Ayu Dewi Bastian, S.Ikom

Jabatan : Penyusun Bahan Publikasi dan Informasi di Subbagian Humas dan Pemasaran

Waktu wawancara : 15.00 WIB

Tanggal wawancara : 18 Juli 2024

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Pertanyaan | Jawaban |
| **Keterbukaan *(Openness)*** | | |
| 1. | Bagaimana Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menyampaikan informasi tentang aplikasi Santri RS kepada masyarakat? Apakah terdapat SOP mengenai inovasi aplikasi Santri RS tersebut, seperti media dan isi pesan? | Informasi tentang aplikasi Santri RS biasanya disampaikan melalui beberapa media yang dikelola oleh Subbagian Humas dan Pemasaran. Media tersebut meliputi media digital (website, Instagram, dan Facebook) dan media cetak (brosur). Tidak ada SOP secara khusus mengenai media publikasi inovasi maupun materi yang disampaikan kepada masyarakat. Selama ini, materi yang dimuat pada saat publikasi meliputi tata cara penggunaan aplikasi Santri RS serta syarat dan ketentuan bagi pengguna aplikasi. |
| **Empati *(Empathy)*** | | |
| 2. | Sebelum Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menyusun informasi tentang aplikasi Santri RS untuk dipublikasi, apakah humas mengetahui siapa penerima informasi/pesan? Bagaimana caranya? | Iya. Untuk publikasi pada media digital, penerima informasi meliputi follower sosial media dan visitor pada website, sedangkan publikasi pada media cetak meliputi pengunjung yang ada di rumah sakit karena biasanya brosur diberikan atau dibagikan di area sekitar RS khususnya bagi pasien yang belum mengetahui tentang aplikasi Santri RS. |
| 3. | Dalam menyusun informasi tersebut, apakah Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menyesuaikan dengan latar belakang *(background)* audiens atau penerima pesan? Seperti penggunaan bahasa dan kriteria audiens. | Tidak. Penyusunan informasi untuk publikasi inovasi umumnya disusun hanya dengan menggunakan Bahasa Indonesia tanpa menargetkan untuk audiens dengan kriteria khusus. |
| **Dukungan *(Supportiveness)*** | | |
| 4. | Apakah selama ini Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menerima kritikan, saran dan masukan tentang aplikasi Santri RS dari masyarakat? Bagaimana kritikan, saran dan masukan tersebut diperoleh? | Iya. Tidak jarang masyarakat menyampaikan keluhan tentang kendala saat menggunakan aplikasi Santri RS. Keluhan biasanya diterima melalui Email, ulasan pada Google Review, kolom komentar dan DM pada Instagram atau melalui Whatsapp Pengaduan. Beberapa kendala yang sering dikeluhkan yaitu  1. Pengguna gagal mereset passwordnya karena kode OTP yang tidak masuk sehingga harus menghubungi petugas untuk dilakukan reset secara manual  2. Tidak ada pemberitahuan saat ada pembatalan jadwal dokter di Poliklinik Eksekutif sedangkan pasien sudah terlanjur datang ke RS sehingga menimbulkan kerugian tenaga, materi, dan waktu |
| **Rasa Positif *(Positiveness)*** | | |
| 5. | Bagaimana Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merespon kritikan, saran dan masukan tentang aplikasi Santri RS dari masyarakat? | Mengenai keluhan keluhan yang masuk dilakukan pencatatan setiap bulannya dan dilakukan pelaporan setiap tribulan. Selain itu, setiap ada keluhan yang masuk selalu aktif disampaikan kepada unit terkait untuk dapat dilakukan evaluasi dan dilaporkan kepada pimpinan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan inovasi aplikasi Santri RS. |
| 6. | Bagaimana peran manajemen/pimpinan RSUD R.T. Notopuro dalam merespon kritikan, saran dan masukan tersebut? | Peran manajemen/ pimpinan sangat baik dalam merespon kritik dan saran dari masyarakat. Hal ini terbukti dengan komitmen manajemen yang mempertimbangkan setiap keluhan dari masyarakat untuk mengembangkan dan meningkatkan inovasi aplikasi Santri RS. Salah satu contoh yang signifikan yaitu saat ini RS sudah melakukan kerjasama dengan Mekari Qontak untuk pengelolaan Whatsapp Bisnis RS.  Sebelumnya, pengguna aplikasi Santri RS gagal mereset password karena tidak menerima kode OTP yang seharusnya masuk melalui SMS. Kini melalui Whatsapp Bisnis ini, pengguna bisa menerima kode OTP melalui pesan WA.  Selain itu, saat ini juga sedang dalam proses pengembangan mengenai pemberitahuan terkait pembatalan jadwal dokter di Poliklinik Eksekutif agar dapat diterima melalui WA pengguna aplikasi Santri RS. |
| **Kesetaraan *(Equality)*** | | |
| 7. | Bagaimana cara Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam membantu dan memudahkan masyarakat untuk memahami dan menggunakan layanan aplikasi Santri RS? | Melakukan publikasi informasi tentang tata cara penggunaan aplikasi Santri RS serta syarat dan ketentuan penggunaannya melalui media online secara berkala agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi Santri RS. |

1. **Informan 2 (Pasien Rawat Jalan)**

Nama : K

Hari/Tanggal : Sabtu, 20 Juli 2024

Waktu : 19.00 WIB

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Pertanyaan | Jawaban |
| **Keterbukaan *(Openness)*** | | |
| 1. | Apakah informasi tentang layanan inovasi aplikasi Santri RS sudah jelas? Bagaimana menurut Anda? | Menurut saya cukup jelas, dan sangat mudah cara pemakaiannya ,namun jika ada dokter yang cuti tidak ada pemberitahuan sehingga ganti dokter lain. (Poli Ekskutif) |
| 2. | Apakah Anda pernah bertanya tentang aplikasi Santri RS kepada petugas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo? Bagaimana respon dari petugas tersebut? | Tidak pernah, karna memang sangat mudah untuk apply. |
| **Empati *(Empathy)*** | | |
| 3. | Menurut Anda, apakah informasi tentang aplikasi Santri RS bahasa yang digunakan mudah dipahami? Jelaskan alasannya menurut Anda. | Selama saya berobat di eksekutif saya tidak pernah bertanya mengenai aplikasi. |
| 4. | Apakah terdapat petugas yang memberikan bantuan jika Anda tidak memahami informasi tentang aplikasi Santri RS? Bagaimana respon petugas pada saat Anda bertanya? | Saya memahami aplikasi santri, jadi saya jarang bertanya kepada petugas. |
| **Dukungan *(Supportiveness)*** | | |
| 5. | Apakah Anda pernah memberikan kritikan, saran dan masukan kepada petugas tentang aplikasi Santri RS? Bagaimana cara Anda memberikan kritikan tersebut? | Saya pernah menulis kritikan di aplikasi santri tentang jadwal dokter yang sangat lama sampai menunggu 2 jam , dri jam yg dijanjikan sampai saya kesakitan sangking lamanya |
| **Rasa Positif *(Positiveness)*** | | |
| 6. | Bagaimana respon rumah sakit terhadap kritikan, saran dan masukan yang Anda berikan? | Setelah saya memberi kritikan kepada pihak rumah sakit, hingga saat ini belum terbalas kritikan saya |
| **Kesetaraan *(Equality)*** | | |
| 7. | Apakah aplikasi Santri RS memudahkan Anda dalam mendapatkan layanan rumah sakit? Mengapa Anda berpendapat demikian? | Sejauh ini cukup mudah ya daripada rumah sakit lain yang harus lewat mobile JKN |

Nama : H

Hari/Tanggal : Selasa, 23 Juli 2024

Waktu : 09.00 WIB

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Pertanyaan | Jawaban |
| **Keterbukaan *(Openness)*** | | |
| 1. | Apakah informasi tentang layanan inovasi aplikasi Santri RS sudah jelas? Bagaimana menurut Anda? | Informasi tentang layanan aplikasi santri menurut saya sudah jelas. |
| 2. | Apakah Anda pernah bertanya tentang aplikasi Santri RS kepada petugas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo? Bagaimana respon dari petugas tersebut? | Pernah bertanya, dan responnya bagus dijelaskan secara detail. Jadi, yang tidak saya mengerti saya jadi mengerti tentang santri berkat penjelasan dari petugas rsud. |
| **Empati *(Empathy)*** | | |
| 3. | Menurut Anda, apakah informasi tentang aplikasi Santri RS bahasa yang digunakan mudah dipahami? Jelaskan alasannya menurut Anda. | Dari aplikasi maupun leafletnya mudah dipahami,dan orang awam pun akan bisa download dan daftar sendiri melalui media yang ada tersebut. |
| 4. | Apakah terdapat petugas yang memberikan bantuan jika Anda tidak memahami informasi tentang aplikasi Santri RS? Bagaimana respon petugas pada saat Anda bertanya? | Selama ini, misal ada hal yang tidak saya mengerti. Petugas yang membantu adalah customer service atau front office. Respon yang diberikan bagus dilayani dengan baik dan dijelaskan jika tidak bisa akan diibantu oleh petugas tersebut |
| **Dukungan *(Supportiveness)*** | | |
| 5. | Apakah Anda pernah memberikan kritikan, saran dan masukan kepada petugas tentang aplikasi Santri RS? Bagaimana cara Anda memberikan kritikan tersebut? | Pernah, tetapi tentang aplikasinya. Sistem pada aplikasi jika dibatalkan lalu ambil antrian lagi, itu sistem mengalami gangguan atau tidak bisa. Saya memberi saran kepada petugas untuk update aplikasi agar jika terdapat kesalahan pada saat mendaftar dan memilih untuk dibatalkan, diharapkan bisa mengambil ulang nomor antrian online. Jadi tidak harus manual datang ke rumah sakit jika terdapat kesalahan penggunaan aplikasi santri.  Saya memberi saran ini kepada petugas secara langsung. |
| **Rasa Positif *(Positiveness)*** | | |
| 6. | Bagaimana respon rumah sakit terhadap kritikan, saran dan masukan yang Anda berikan? | Untuk feedback dari pihak rumah sakit itu belum. Soalnya masih sama, aplikasi masih tetap seperti itu tidak ada perubahan. Saya sering menyampaikan saran terebut, namun masih sama dengan kasus saya masih mengalami kendala serupa. |
| **Kesetaraan *(Equality)*** | | |
| 7. | Apakah aplikasi Santri RS memudahkan Anda dalam mendapatkan layanan rumah sakit? Mengapa Anda berpendapat demikian? | Sangat memudahkan, karena jika daftar manual disini masih menunggu antri lama. Saaya pengguna bpjs jadi masih double-double, kalau pakai santri saya sudah dapat nomor antrian di poli. Jadi saya tinggal antri pada tempat verifikasi bpjs nya. |

Nama : W

Hari/Tanggal : 6 Juli 2024

Waktu : 18.00 WIB

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Pertanyaan | Jawaban |
| **Keterbukaan *(Openness)*** | | |
| 1. | Apakah informasi tentang layanan inovasi aplikasi Santri RS sudah jelas? Bagaimana menurut Anda? | Sudah jelas, aplikasi antrian online untuk spesialis rawat jalan yang diciptakan jelas dan mudah dipahami. |
| 2. | Apakah Anda pernah bertanya tentang aplikasi Santri RS kepada petugas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo? Bagaimana respon dari petugas tersebut? | Pernah respon petugasnya bagus dan jelas kalua memberikan informasi mengenai layanan Santri. |
| **Empati *(Empathy)*** | | |
| 3. | Menurut Anda, apakah informasi tentang aplikasi Santri RS bahasa yang digunakan mudah dipahami? Jelaskan alasannya menurut Anda. | Bisa dipahami, karena bahasa yang digunakan langsung diterima. Maksudnya bahasa tidak rumit dan semua orang bias memahami. |
| 4. | Apakah terdapat petugas yang memberikan bantuan jika Anda tidak memahami informasi tentang aplikasi Santri RS? Bagaimana respon petugas pada saat Anda bertanya? | Ada. Minta tolong dengan security yang berjaga di poli spesialis. Respon petugas baik dan jelas, membantu sekali. |
| **Dukungan *(Supportiveness)*** | | |
| 5. | Apakah Anda pernah memberikan kritikan, saran dan masukan kepada petugas tentang aplikasi Santri RS? Bagaimana cara Anda memberikan kritikan tersebut? | Tidak ada, tidak pernah memberikan kritikan. Karena sudah paham dan bagus menurut saya. |
| **Rasa Positif *(Positiveness)*** | | |
| 6. | Bagaimana respon rumah sakit terhadap kritikan, saran dan masukan yang Anda berikan? | Saya merasa jika aplikasi Santri ini cukup mudah untuk dipahami, dan ketika saya memiliki kendala dalam penggunaannya, saya bertanya ke petugas dan respon petugas cukup baik dan teratasi. Jadi sejauh ini saya rasa saya tidak melayangkan kritikan untuk sistem antrian online |
| **Kesetaraan *(Equality)*** | | |
| 7. | Apakah aplikasi Santri RS memudahkan Anda dalam mendapatkan layanan rumah sakit? Mengapa Anda berpendapat demikian? | Sangat memudahkan, karena dengan aplikasi tidak terlalu panjang antriannya. Jadi untuk poli reguler ambil antrian bias online dan tidak terlalu panjang, untuk yang poli klinik eksekutif kelebihannya bisa memilih dokter sesusai dengan keinginan sendiri. |