**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)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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? |  |
| **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? |  |
| 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. |  |
| **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? |  |
| **Rasa Positif *(Positiveness)*** | | |
| 5. | Bagaimana Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merespon kritikan, saran dan masukan tentang aplikasi Santri RS dari masyarakat? |  |
| 6. | Bagaimana peran manajemen/pimpinan RSUD R.T. Notopuro dalam merespon kritikan, saran dan masukan tersebut? |  |
| **Kesetaraan *(Equality)*** | | |
| 7. | Bagaimana cara Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam membantu dan memudahkan masyarakat untuk memahami dan menggunakan layanan aplikasi Santri RS? |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Pertanyaan | Jawaban |
| **Keterbukaan *(Openness)*** | | |
| 1. | Apakah informasi tentang layanan inovasi aplikasi Santri RS sudah jelas? Bagaimana menurut Anda? |  |
| 2. | Apakah Anda pernah bertanya tentang aplikasi Santri RS kepada petugas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo? Bagaimana respon dari petugas tersebut? |  |
| **Empati *(Empathy)*** | | |
| 3. | Menurut Anda, apakah informasi tentang aplikasi Santri RS bahasa yang digunakan mudah dipahami? Jelaskan alasannya menurut Anda. |  |
| 4. | Apakah terdapat petugas yang memberikan bantuan jika Anda tidak memahami informasi tentang aplikasi Santri RS? Bagaimana respon petugas pada saat Anda bertanya? |  |
| **Dukungan *(Supportiveness)*** | | |
| 5. | Apakah Anda pernah memberikan kritikan, saran dan masukan kepada petugas tentang aplikasi Santri RS? Bagaimana cara Anda memberikan kritikan tersebut? |  |
| **Rasa Positif *(Positiveness)*** | | |
| 6. | Bagaimana respon rumah sakit terhadap kritikan, saran dan masukan yang Anda berikan? |  |
| **Kesetaraan *(Equality)*** | | |
| 7. | Apakah aplikasi Santri RS memudahkan Anda dalam mendapatkan layanan rumah sakit? Mengapa Anda berpendapat demikian? |  |