

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku Ajar (*Textbook*)

AndiPate, Anwar Arifin. 2016. *Paradigma Baru Public Relations Teori, Strategi, dan Riset*. Jakarta: Pustaka Indonesia.

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Bugin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Butterick, Keith. 2014. *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Cutlip, Scott M, Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2005. *Effective Public Relations*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.

Departemen Ilmu Komunikasi Fisip Unhas. 2015. *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi-Non Skripsi)*. Makassar: Hasanuddin University Press.

Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Public Relation*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Indonesia, Biro Umum Dan Humas Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik. 2007. *Kajian Tentang Fungsi, Peran Dan Tugas Humas*. Jakarta: Departemen Komunikasi Dan Informatika.

Jeffkins, Frank. 1992. *Public Relations (Edisi Keempat)*. Jakarta: Erlangga.

\_\_\_\_\_. 2004. *Public Relation (Edisi Kelima)*. Jakarta: Erlangga.

Kaihatu, Thomas S., Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis I. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi.

Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

tuti, Frida. 2004. *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*. Bogor: PT. rahali Indonesia dan UMM Press.



- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Murray. 2001. *Teach Yourself: Public Relations*. Berkshire: Hodder & Stoughton Educational.
- Puluhulawa, Jusdin. 2016. *Budaya Kinerja Pegawai - Perspektif Human Capital Management Pada Pelayanan Rumah Sakit*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Rahmadi, F. 1999. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Rosady, Ruslan. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2007 (b). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- \_\_\_\_\_. 2012 (b). *Manajemen Public Relations: Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations Edisi Ketiga*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rumanti, Assumpta Maria Sr. (2002). *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sari, Betty Wahyu Nila. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simandjuntak, John P., dkk. 2003. *Public Relations Dilengkapi 7 Kasus dan Alamat-Alamat Situs Web Penting bagi Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Studi dan Penerapan Public Relation*. Bandung: Pustaka Cendekia.



- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.
- Thomas, Colin Coulson. 2005. *Public Relations Pedoman Praktis Untuk PR*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Dasar 1945. Tanpa Tahun. *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia yang Sudah Diamandemen serta Penjelasannya, Dilengkapi Susunan Kabinet Indonesia Bersatu II*. Surabaya: Serbajaya.
- Wasesa, Silih Agung. 2005. *Strategi Public Relations – Bagaimana Strategi Public Relations dari 36 Merek Global dan Lokal Membangun Citra, Mengendalikan Krisis, dan Merebut Hati Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, Amin. 2008. *Dasar Dasar Customer Relationship. Management*. Jakarta: Harvarindo.
- Wilcox, dan Cameron. (2006). *Dasar-dasar Public Relations*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.

### **Sumber Jurnal dan Majalah Ilmiah**

- Alzahrani, Fahad. 2016. 'The Role of Public Relation In Organizational Crisis Management'. *International Journal of Scientific and Engineering Research*, Volume 7, Issue 1, January 2016.
- Gilaninia, Shahram, et al. 2013. *The Role Of Public Relations In Organization*. *Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter)* Vol. 1, No. 10, 2013.
- Indriyani, Susi dan Selvy Mardiana. 2016. *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol. 2 No. 01, Januari 2016.



- en, Erwino Fially, dkk. 2015. *Penerapan Fungsi Humas Sesuai Struktur Organisasi Perusahaan (Studi Di Hotel Gran-Puri Manado)*. *Journal "Acta Diurna"* Volume IV, No.1 Tahun 2015.

Marliana, Lina. 2017. *Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD. Am. Parikesit Tenggarong*. Jurnal Administrative Reform, Vol 5, No 2, Juni 2017 (69-78).

Purwaningwulan, Melly Maulin. 2015. *Public Relations Dan Manajemen Krisis*. Majalah Ilmiah UNIKOM Bidang Sosial Vol.11 No. 2 (166-175).

Supriaddin, Nofal, et al. 2015. *The Effect Of Complaint Handling Towards Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (BRI) Southeast Sulawesi*. The International Journal Of Engineering And Science (The IJES), Vol. 4, Issue 6, Pages PP.01-10, June – 2015.

Rivero, Orlando, & John Theodore. 2014. *The Importance of Public Relations in Corporate Sustainability*. Global Journal of Management and Business Research: Economics and Commerce Vol. 14, Issue 4, Version 1, 2014.

#### **Sumber Makalah dalam Seminar**

Puluhulawa, Jusdin. 2017. *Meningkatkan Budaya Kinerja Pegawai dalam Perspektif Human Capital Management Pada Pelayanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo*.

#### **Sumber Skripsi**

Larasati, Widya. 2016. *Penanganan Komplain Masyarakat sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Komplain Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Putra, Ocha Witnesteka Miela. 2012. *Manajemen Krisis PT. Lion Mentari Airlines dalam Menangani Berita-Berita Negatif di Media Massa*. Depok: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.

Wardah. 2009. *Aktivitas Humas PT. (Persero) Angkasa Pura 1 Makassar dalam Menangani Komplain Pelanggan*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin.

Wisudani, Nur Alinie. 2009. *Manajemen Krisis Public Relations PT Pertamina (Persero) Unit Pengolahan IV Cilacap*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Airlangga.

Zulfikar Ahmad. 2018. *Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai Rumah Sakit Bertsandar Internasional*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin.



### Sumber Internet

- Gorontalo, Harian. 2016. *Pasien Rumah Sakit Aloe Saboe Membludak, Ada yang Inap di Lorong*. (<http://hargo.co.id/berita/pasien-rumah-sakit-aloei-saboe-membludak-ada-yang-inap-di-lorong.html>, diakses 11 Oktober 2018 pukul 08.32 WITA).
- \_\_\_\_\_. 2016 (b). *Pasien Membludak, Rumah Sakit Aloe Saboe Minta Bantuan SAR dan TNI*. <http://hargo.co.id/berita/pasien-membludak-rumah-sakit-aloei-saboe-minta-bantuan-sar-dan-tni.html>, diakses 12 Oktober 2018 pukul 09.15 WITA).
- \_\_\_\_\_. 2016 (c). *Demi Keluarga yang Sakit, Mereka Nginap di Teras IGD Rumah Sakit Aloe Saboe*. (<http://hargo.co.id/berita/demi-keluarga-yang-sakit-mereka-nginap-di-terras-igd-rumah-sakit-aloei-saboe.html>, diakses 12 Oktober 2018 pukul 09.17 WITA).
- \_\_\_\_\_. 2016 (d). *Jika Masih ada Jasad Bayi yang Dibungkus di Tas Plastik, Budi Doku Siap Mundur dari Wawali Gorontalo*. (<http://hargo.co.id/berita/jika-masih-ada-jasad-bayi-yang-dibungkus-di-tas-plastik-budi-doku-siap-mundur-dari-wawali-gorontalo.html/3>, diakses 2 Februari 2019 pukul 08.25 WITA).
- \_\_\_\_\_. 2017. *Tak Sesuai Perda, Tarif Ambulance RSAS Dikeluhkan*. (<http://hargo.co.id/berita/tak-sesuai-perda-tarif-ambulance-rsas-dikeluhkan.html>, diakses 11 Oktober 2018 pukul 09.59 WITA).
- \_\_\_\_\_. 2018. *Insinerator Rusak, Limbah Medis RSAS Menumpuk*. (<http://hargo.co.id/berita/insinerator-rusak-limbah-medis-rsas-menumpuk.html>, diakses 11 Oktober 2018 pukul 10.00 WITA).
- Gorontalo, Radar. 2016. *RS Aloe Saboe ‘Dililit’ Hutang*. (<http://radargorontalo.com/rs-aloei-saboe-dililit-hutang/>, diakses 11 Oktober 2018 pukul 10.17 WITA).
- Kompas. 2013. *Ombudsman: Dirawat di RS Aloe Saboe, Pasien Makin Sakit*. (<https://ekonomi.kompas.com/read/2013/04/25/23171881/ombudsman.dirawat.di.rs.aloei.saboe.pasien.makin.sakit>, diakses 12 Oktober 2018 pukul 10.01 WITA).



\_\_\_\_\_. 2016. Meninggal Saat Persalinan, Jenazah Bayi Diserahkan ke Keluarga Hanya Dalam Tas Kresek.  
<https://regional.kompas.com/read/2016/02/27/14540941/Meninggal.Saat.Persalinan.Jenazah.Bayi.Diserahkan.ke.Keluarga.Hanya.Dalam.Tas.Kresek>, diakses 2 Februari 2019 pukul 08.30 WITA).

MRS, Pusat Kebijakan Manajemen Kesehatan. 2016. *Pasien Membludak, Rumah Sakit Krisis Obat*. (<https://manajemenrumahsakit.net/2016/01/pasien-membludak-rumah-sakit-krisis-obat/>, diakses 12 Oktober 2018 pukul 18.47 WITA).

News, Antara. 2014. *Pemkot Diminta Tinjau Kembali Status RS Aloe Saboe*. (<https://gorontalo.antaranews.com/berita/10063/pemkot-diminta-tinjau-kembali-status-rs-aloe-saboe>, diakses 11 Oktober 2018 pukul 09.57 WITA).

Online, Riau. 2016. Teganya! Bayi Yang Meninggal Usai Dilahirkan Ini Dimasukkan Dalam Tas Kresek.  
<http://www.riauonline.co.id/nasional/read/2016/02/27/teganya-bayi-yang-meninggal-usai-dilahirkan-ini-dimasukkan-dalam-tes-kresek>, diakses 2 Februari 2019 pukul 08.33 WITA).

RRI.co.id. 2016. Jenazah Bayi Dimasukkan ke Tas Kresek, Direktur RS Aloe Saboe Gorontalo Minta Maaf.  
<http://rri.co.id/post/berita/253612/ruang publik/jenzaza bayi dimasukkan ke tas kresek direksi rs aloe saboe gorontalo minta maaf.html>, diakses 2 Februari 2019 pukul 08.36 WITA).



## LAMPIRAN

### Data Diri Peneliti



Nama : Fitrah Yusharyani Puluhulawa

NIM : E311 15 514

Angkatan : 2015

Konsentrasi : *Public Relations*

TTL : Gorontalo, 27 Agustus 1997

Alamat : Jl. Taman Surya No. 5, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo

HP/WA : 0812-9017-5324

Email : [fikayusharyani1@gmail.com](mailto:fikayusharyani1@gmail.com)

Pendidikan : TK - TK Damhil Gorontalo  
SD - SDN 33 Gorontalo  
SMP - MTs Surya Buana, Malang, Jawa Timur  
SMA- SMAN 3 Gorontalo

Organisasi : KOSMIK FISIP Unhas  
BEM KEMA FISIP Unhas  
AIESEC Indonesia in Unhas  
HPMIG Makassar  
Korcam KKN Gelombang 99 Unhas



## Lampiran 1 – Pedoman Wawancara

### A. Peran dan Fungsi Kerja Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo yang Diharapkan oleh *Top Management*

#### **Informan : Direktur RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

Nama : dr. Andang Ilato, S.H., M.M.

Pekerjaan : PNS (19640430 199803 1002)

Usia : 54 Tahun

Pendidikan : S1 Pendidikan Dokter Umum – Universitas Hasanuddin

S1 Ilmu Hukum – Kampus IV Universitas Brawijaya

S2 Magister Manajemen – STIE ABI Surabaya

Wawancara : Selasa, 22 Januari 2019

#### **Informan : Wadir Umum dan Keuangan RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

Nama : Drs. Kadir Patuma, M.M.

Pekerjaan : PNS (19631028 198406 1001)

Usia : 55 Tahun

Pendidikan : S1 Pendidikan Agama – IAIN Sultan Amai Gorontalo

S2 Magister Manajemen – STIE ABI Surabaya

Wawancara : Selasa, 22 Januari 2019

#### **Rumusan masalah 1:**

#### **Bagaimana peran Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo menangani komplain pelanggan?**

1. Bagaimana kedudukan Humas di RSUD Aloe Saboe Gorontalo?
2. Apakah praktisi humas memenuhi prinsip-prinsip sebagai fasilitator dalam menjalankan perannya?
3. Apakah humas telah merepresentasikan keinginan atau harapan yang diinginkan oleh Anda sebagai Direktur (*Top Management* Rumah Sakit)?
4. Adakah standar pelayanan dalam menangani komplain yang diajukan pihak pasien dan keluarganya (masyarakat)?

Sejak kapan ada Unit Layanan Informasi dan Pengaduan?



6. Mengapa unit tersebut berdiri sendiri? Tidak ditangani sekaligus oleh humas?
7. Sejauh mana Anda ikut turun tangan langsung menangani komplain?
8. Guna peningkatan kinerja unit, setiap kapan dilakukan evaluasi pelayanan kesehatan rumah sakit?
9. Kalau harus membandingkan, lebih baik ketika komplain ditangani oleh humas? Atau setelah adanya unit layanan informasi dan pengaduan?
10. Bagaimana penilaian Anda terhadap kinerja “anak buah” dalam menangani komplain pasien terhadap RSUD Aloe Saboe Gorontalo?

**Rumusan Masalah 2:**

**Bagaimana humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo mengelola krisis publik?**

11. Bagaimana pandangan Anda terhadap krisis publik?
12. Bagaimana sikap RSUD Aloe Saboe Gorontalo menyikapi pemberitaan kurang mengena yang dikeluarkan media massa?
13. Bagaimana strategi manajemen krisis yang dilakukan RSUD Aloe Saboe Gorontalo menangani pemberitaan yang dikeluarkan media massa tersebut?
14. Siapakah pihak manajemen yang merancang atau membuat strategi manajemen krisis rumah sakit?
15. Adakah pihak selain dari manajemen yang ikut merancang atau membuat strategi manajemen krisis rumah sakit?

Adakah prosedur atau tahapan dasar yang digunakan oleh RSUD Aloe Saboe Gorontalo dalam mengelola krisis?



17. Bagaimana strategi manajemen krisis RSUD Aloe Saboe Gorontalo untuk mempertahankan loyalitas pasien dan masyarakat pasca penyampaian komplain yang mereka ajukan?
18. Bagaimana strategi manajemen krisis RSUD Aloe Saboe Gorontalo untuk mempertahankan loyalitas pasien dan masyarakat pasca pemberitaan kurang menyenangkan yang disampaikan oleh media?
19. Bagaimana cara RSUD Aloe Saboe memonitor loyalitas pasien?
20. Bagaimana RSUD Aloe Saboe Gorontalo menyampaikan pesan/informasi kepada masyarakat? Melalui media apa saja?
21. Bagaimana hubungan RSUD Aloe Saboe Gorontalo dengan media massa?
22. Siapa *spoke person* terhadap media disini? Apakah Bapak alihkan langsung wewenang tersebut kepada Kepala Subbid Hukum dan Humas langsung?
23. Puas dengan hasil kerja Humas hingga saat ini?



**B. Peran dan Kinerja Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

**Informan : Kepala Sub Bidang Hukum dan Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

Nama : Rulan Pobi, SH.

Pekerjaan : PNS

Usia : 38 Tahun

Pendidikan : S1 Ilmu Hukum – Universitas Sam Ratulangi

Wawancara : Senin, 14 Januari 2019

Selasa, 29 Januari 2019

**Informan : Staff Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

Nama : Zulfikri Jumula, SH.

Pekerjaan : PNS

Usia : 44 Tahun

Pendidikan : S1 Ilmu Hukum – Universitas Ichsan Gorontalo

Wawancara : Senin, 14 Januari 2019

Selasa, 29 Januari 2019

**Rumusan masalah 1:**

**Bagaimana peran Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo menangani komplain pelanggan ?**

1. Sejatinya, berdasarkan struktur, apa peran humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo? Lalu, bagaimana Anda melihat peran Anda saat ini?
2. Apa fungsi kerja humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo?
3. Sejauh mana dan seperti apa komitmen RSUD Aloe Saboe Gorontalo memberikan pelayanan kepada pengguna jasa rumah sakit?
4. Adakah standar pelayanan yang ditetapkan oleh RSUD Aloe Saboe Gorontalo sebagai acuan bertindak? Jika ya, apa standar pelayanan tersebut?
5. Bagaimana alur pengajuan komplain di RSUD Aloe Saboe Gorontalo?



6. Apakah Pasien dan Keluarga Pasien (masyarakat) memiliki informasi yang jelas dimana dan bagaimana mereka dapat mengajukan komplain terhadap RSUD Aloe Saboe Gorontalo?
7. Bagaimana sikap Anda ketika mendapatkan komplain dari *Stakeholders* Pasien dan Keluarga Pasien (masyarakat)?
8. Bagaimana Anda melakukan pengelompokan komplain tersebut? Seperti apa pemetaannya berdasarkan jenis/kategori komplain?
9. Sejauh mana praktisi humas mengambil peran menjadi bagian penanganan komplain di RSUD Aloe Saboe Gorontalo?
10. Sejauh mana Anda melakukan skala prioritas dalam menghadapi komplain?
11. Apakah RSUD Aloe Saboe Gorontalo mempunyai sistem penanganan komplain tersendiri?
12. Strategi apa yang Anda terapkan dalam penanganan komplain?
13. Adakah program tertentu yang diadakan oleh Humas untuk menangani komplain?
14. Bagaimana output penanganan komplain?
15. Apakah penanganan komplain telah membentuk citra yang baik terhadap RSUD Aloe Saboe Gorontalo sebagai rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan di Provinsi Gorontalo?



16. Bagaimana prosedur jika ada wartawan yang ingin mengangkat kasus complain pasien, apakah wartawan tersebut sudah melakukan klarifikasi/komunikasi dengan subbid Hukum dan Humas?

**Rumusan Masalah 2:**

**Bagaimana Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo mengelola krisis publik?**

17. Bagaimana pandangan Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo terhadap krisis?
18. Bagaimana sikap Humas RSUD menyikapi pemberitaan kurang mengenakan yang dikeluarkan media massa?
19. Bagaimana strategi manajemen krisis yang dilakukan Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo menangani pemberitaan yang dikeluarkan media massa tersebut?
20. Siapakah pihak manajemen yang merancang atau membuat strategi manajemen krisis rumah sakit?
21. Adakah pihak selain dari manajemen yang ikut merancang atau membuat strategi manajemen krisis rumah sakit?
22. Adakah prosedur atau tahapan dasar yang digunakan oleh RSUD Aloe Saboe Gorontalo dalam mengelola krisis?
23. Bagaimana strategi manajemen krisis RSUD Aloe Saboe Gorontalo untuk mempertahankan loyalitas masyarakat pasca penyampaian complain yang mereka ajukan?



24. Bagaimana strategi manajemen krisis RSUD Aloe Saboe Gorontalo untuk mempertahankan loyalitas masyarakat pasca pemberitaan kurang mengenakkan yang disampaikan oleh media?
25. Bagaimana Humas RSUD Aloe Saboe memonitor loyalitas pasien?
26. Bagaimana RSUD Aloe Saboe Gorontalo menyampaikan pesan/informasi kepada masyarakat? Melalui media apa saja?
27. Bagaimana hubungan RSUD Aloe Saboe Gorontalo dengan media massa?
28. Siapa *spoke person* RSUD Aloe Saboe terhadap media? Apakah ditangani langsung oleh Kepala Subbid Hukum dan Humas? Ataukah ada penunjukkan pihak ketiga lainnya sebagai penengah?
29. Sudahkah Anda sebagai Humas merepresentasikan harapan/keinginan *top management* rumah sakit?
30. Puas dengan hasil kerja Anda sebagai Humas hingga saat ini?



### C. Pelayanan Informasi dan Komplain

**Informan : Kepala Unit Layanan Informasi dan Komplain RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

Nama : Sudirman Suratinoyo, S.IP.

Pekerjaan : PNS

Usia : 52 Tahun

Pendidikan : S1 Ilmu pemerintahan – Universitas Sam Ratulangi

Wawancara : Rabu, 09 Januari 2019

Kamis, 10 Januari 2019

Selasa, 22 Januari 2019

Rabu, 23 Januari 2019

1. Bagaimana alur pengajuan komplain di RSUD Aloe Saboe Gorontalo?
2. Siapa saja pihak yang terlibat dalam penanganan komplain?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menangani komplain?
4. Apakah Humas terlibat dalam proses penanganan komplain?
5. Apakah ada pihak selain manajemen rumah sakit yang terlibat dalam menangani komplain?
6. Apa faktor penghambat dalam memberikan penanganan komplain pasien?
7. Apakah semua komplain terselesaikan?
8. Bagaimana output penanganan komplain?
9. Sejauh mana tingkat kepuasan Pasien dan Keluarga Pasien (Masyarakat) terhadap pelayanan komplain RSUD Aloe Saboe Gorontalo?
10. Apakah komplain yang terselesaikan memberikan peningkatan terhadap kepuasan pasien dan keluarganya?



#### **D. Keluhan dan Opini Pelanggan RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

**Informan : Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

**Pasien rawat Inap VIP B RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

**Pasien rawat Inap VIP A RSUD Aloe Saboe Gorontalo**

1. Menurut Anda, bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan rumah sakit?  
Mohon dijelaskan!
2. Apakah terdapat kesulitan pada saat melakukan hal administrasi maupun non administrasi rumah sakit?
3. Menurut Anda, bagaimana hasil perawatan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis?
4. Apakah Anda merasa puas terhadap perawatan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis?
5. Bagaimana pendapat Anda tentang dokter yang memberikan pelayanan?  
Mohon dijelaskan dari segi komunikasi, keramahan, kesopanan, keterampilan dan ketanggapanannya.
6. Bagaimana pendapat Anda tentang perawat yang memberikan pelayanan?  
Mohon dijelaskan dari segi komunikasi, keramahan, kesopanan, keterampilan dan ketanggapanannya.
7. Bagaimana pendapat Anda dengan kondisi ruang perawatan di Rumah Sakit? Mohon dijelaskan dari segi kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan.

Bagaimana pendapat Anda dengan kondisi lingkungan di Rumah Sakit?



9. Bagaimana pendapat Anda dengan fasilitas yang tersedia di rumah sakit?
10. Menurut Anda, apakah hasil perawatan tersebut sebanding dengan biaya atau iuran potongan yang dibayarkan?
11. Dari hal-hal yang dapat memberikan kepuasan bagi Anda, aspek apa yang paling dominan berpengaruh? Mohon dijelaskan.
12. Menurut Anda, hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dalam keseluruhan proses pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sampai pada proses perawatan medis?
13. Apakah Anda mengetahui alur prosedur mengajukan komplain?
14. Pernah mengajukan komplain sebelumnya? Jika ya, komplain seperti apa dan bagaimana tanggapan pihak RSUD Aloe Saboe Gorontalo?
15. Apakah komplain anda tertangani dengan baik?
16. Bagaimana opini Anda saat ini terhadap citra yang dibentuk oleh RSUD Aloe Saboe Gorontalo?
17. Akankah Anda kembali berobat di RS Aloe Saboe Gorontalo kedepannya?



## Lampiran 2 – Dokumentasi



Wawancara bersama Direktur RSUD Aloe Saboe Gorontalo,  
Bapak dr. Andang Ilato, SH., MM. pada Selasa, 29 Januari 2019



Wawancara bersama Wadir Bidang Umum dan Keuangan RSUD Aloe Saboe  
Gorontalo, Bapak Drs. Kadir Patuma, MM. pada Selasa, 29 Januari 2019





Salah 1 sesi wawancara bersama Kasubid Hukum dan Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo, Bapak Rulan Pobi, SH. pada Senin, 14 Januari 2019



Salah 1 sesi wawancara bersama Staff Hukum dan Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo, Bapak Zul Jumula, SH. pada Selasa, 29 Januari 2019



### **Wawancara Bersama Pasien Rawat Inap VIP A (Paviliun) RSAS Gorontalo**



Wawancara bersama Ibu Nuryati, S.Pd. (Kamar A 107),



Wawancara bersama Ibu Winda (Kamar A 115),



Wawancara bersama Pak Harli (Kamar A 114)



## Wawancara Bersama Pasien Gedung Rawat Inap VIP B RSAS Gorontalo



Wawancara Bersama Kak Ilyas (Kamar B 013)



Wawancara Bersama Bapak Herianto, SH. (Kamar B 01)



Wawancara Bersama Ibu Titin Ahmad (Kamar B 06)



## Wawancara Bersama Pasien Gedung Rawat Inap Kelas III RSAS Gorontalo



Wawancara bersama Oma Otan (Kls III B Wanita)



Wawancara bersama Ibu Hasni Igrisa, S.Pd. (Kls III C Pria)



Wawancara bersama Ibu Non Duawo (Kelas I, Kamar 108)



Wawancara bersama Pak Lurah, Yusran Dijbu (Lt.2, Kelas I, Kamar 202)



Wawancara bersama Ibu Sari, Yusran Dijbu (Lt.2, Ruang Tindakan)



## Pemandangan Tampilan Depan RSUD Aloi Saboe Gorontalo



Pintu Masuk Gerbang Menuju Wilayah RS (Tulisan RS sudah copot/hilang)



Wilayah Depan RSUD Aloi Saboe Gorontalo



Kolam Depan RS yang Kotor dan Tergenang perlu mendapat perhatian



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

### Wilayah *Drop Zone* Pelanggan RSUD Aloe Saboe Gorontalo



Penampilan Wilayah *Drop Zone*



Perlu adanya perhatian khusus terhadap kedisiplinan wilayah *drop zone*



diparkir di wilayah *drop zone*, meskipun telah disediakan lahan parkir



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

### Wilayah Parkir RSUD Aloe Saboe Gorontalo



Wilayah parkir Khusus *Ambulance* telah diisi motor



*Ambulance* pun akhirnya harus parkir di wilayah mobil pelanggan



ditindak oleh Ombudsman RI, RSAS pun memberlakukan tarif parker



## Ruang Kerja Hukum dan Humas RSUD Aloe Saboe Gorontalo



Tampak Depan Wilayah Bagian Kantor (Berhadapan dengan Lapangan Upacara)



Ruang Kerja Sub Bidang Hukum dan Humas

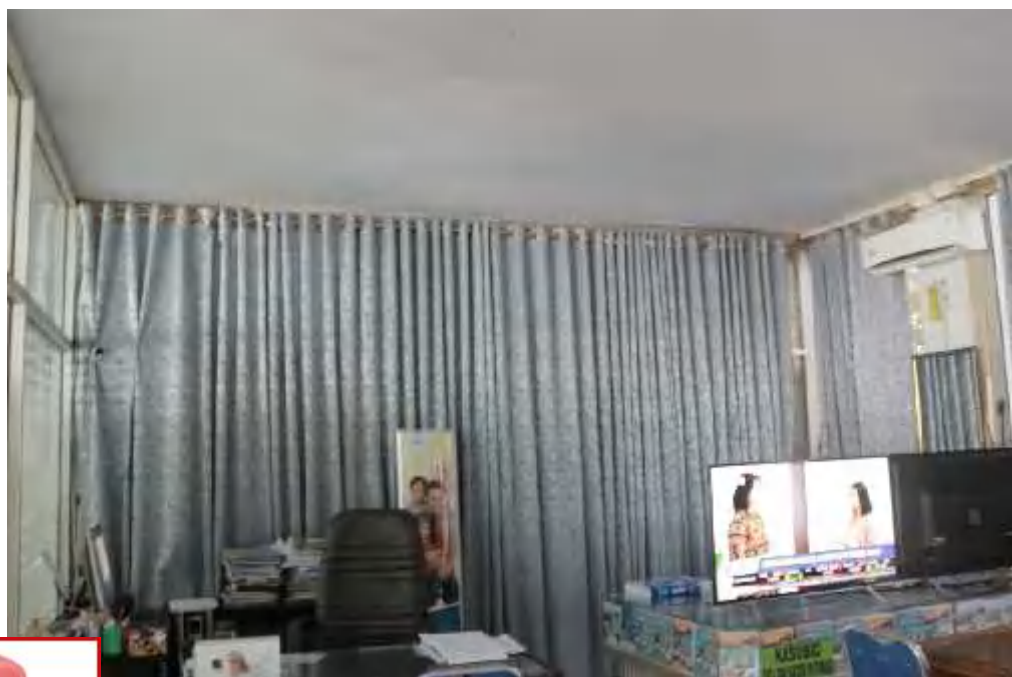


Ruang Kerja Hukum dan Humas yang anggotanya berjumlah 5 orang

## Unit Layanan Informasi dan Pengaduan



Unit Layanan yang hanya dikelola oleh Bapak Sudirman Suratinoyo, S.IP. ini terpisah dari wilayah kantor. Ia berada tepat di titik tengah Rumah Sakit, sehingga bisa langsung diakses oleh seluruh pelanggan.



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

dalam Unit Layanan ini dirancang seindah mungkin, guna memberikan kenyamanan kepada setiap pelanggan yang mengadu. Bapak Sumardin jugalah yang mengontrol CCTV.



Sisi lain Unit Layanan Informasi dan Pengaduan



Bapak Sumardin Suratinoyo, S.IP., Kepala Sub Bidang Data dan Informasi, yang sekaligus diberi tugas tambahan menjadi Kepala Unit Layanan Informasi dan Pengaduan sedang melakukan kontrol jalan.



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

### VIP A (Paviliun) RSUD Aloe Saboe Gorontalo



Ruangan tampak sepi dan nyaman



Ruangan VIP A yang telah direnovasi sejak 2017



Pintu Masuk Ruangan dari Sisi Tempat Tidur Pasien

## VIP B RSUD Aloi Saboe Gorontalo



Ruangan VIP B



Lorong Sepanjang VIP B



Tampilan Teras Belakang (Wilayah Duduk Santai) VIP B



### **Gedung Instalasi Rawat Inap Kls III RSUD Aloe Saboe Gorontalo**



Gedung Instalasi rawat Inap telah mengalami banyak rehabilitasi sejak 2017



Terdapat Warung Kecil dan Jemuran di Samping Gedung Rawat Inap Kls III



Tampak Ruangan Kelas III

### Tingkah Pelanggan RSAS di Setiap Koridor Pintu Masuk Ruangan



Koper, Tikar, Rantang Makanan, Bantal pun ada di depan Ruang NICU/PICU



Akibat Pengunjung terlalu banyak, mereka pun tidur di koridor



Orang yang Sakit, Satu keluarga ikut diboyong serta tanpa bergantian

### **Tampilan Wilayah Belakang RSUD Aloe Saboe Gorontalo**



Tempat tidur pasien yang sudah tidak dipakai lagi



Tangki dan tempat tidur lama yang berada di sepanjang koridor belakang



ah belakang ini berhadapan dengan jalan keluar dari VIP A (Paviliun)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

### **Wilayah Insinerator (Pengolah Limbah Medis) RSUD Aloe Saboe Gorontalo**



Mesin Pengolah Limbah RSUD Aloe Saboe Gorontalo



Pemandangan Limbah Medis Ditutup Terpal yang Pernah Diberitakan oleh Media



Insinerator ini berada di samping wilayah parkir IGD

## Instalasi Gawat Darurat



Pemandangan Teras IGD



Tampak Dekat Pemandangan Teras IGD



Parkiran IGD berseblahan langsung dengan warung warga



## Seminar Hasil Penelitian di Komite Medik RSUD Aloi Saboe Gorontalo

