

## LAMPIRAN I

### TRANSKRIP WAWANCARA

#### A. Pertanyaan Ditujukan Kepada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman

##### Kepada *Public Relations* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman

(Bapak Supartono Aji Handoyo, MBA)

1. Apa pengertian dari *customer relations* bagi Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Pengertian customer relations bagi rumah sakit ini terbagi dalam beberapa hal, yang pertama adalah kita dengan eksternal atau pihak luar, pihak luar itu bisa institusi, bisa tempat pelayanan terutama fasilitas kesehatan dibawah tipe rumah sakit kita, kalau kita rumah sakit tipe C ya yang tipe D, karena ada rujukan bersenjang. Kemudian yang kedua, warga sekitar, kemudian dengan jejaring yang sering kita sebut dengan IBI (Ikatan Bidan). Kemudian dengan puskesmas, dengan klinik-klinik 24 jam. Itu yang dinamakan dengan customer relations bagi kita, ataupun bentuk calon pelanggannya mereka. Kalau relations sendiri kan bagaimana caranya mengadakan suatu pendekatan dan sebagainya.”*

2. Apa saja program *customer relations* yang ada di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?

*“Pasti nanti akan ada perubahan, kalau untuk customer relations terhadap puskesmas ga banyak berubah karena puskesmas juga menangani pasien umum tidak hanya ibu dan anak, kita tau bahwa unggulan kita saat ini adalah ibu dan anak, setelah menjadi rumah sakit umum ga mungkin kita akan menyampaikan pesan tentang ibu dan anak saja tapi juga secara umum ada pelayanan bedah, penyakit dalam, bedah mulut, saraf, mata, THT, dsb yang sifatnya umum, nah ini pasti akan berbeda, institusinya berbeda. Kemudian cara penyampaiannya juga berbeda, bahkan kami punya program seperti ada 18 padukuhan yang*

*tidak jauh dari sini, itu yang pertama kali akan kita berikan sosialisasi seperti “ini lho Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman sekarang tidak cuma ibu dan anak tapi menjadi rumah sakit umum yang semua jenis penyakit bisa ditangani”. Makanya nanti kaitannya dengan BPJS, asuransi, yang apapun nanti dengan JKN, ada Jamkesda dan Jamkesos. Programnya adalah informasi atau sosialisasi, misalnya seperti kemarin kita ngadain senam bersama, sebelum senam dimulai ada cek tensi, diberi PMT (Pemberian Makanan Tambahan) seperti bubur kacang hijau, kemudian setelah senam selanjutnya diberi penyuluhan, nanti ke depannya penyuluhan itu yang penting. Penyuluhannya bisa bermacam-macam, bisa penyuluhan narkoba, stroke, atau IVA. Tapi yang penting adalah sebelum kita memulai, kita mesti akan membuat suatu company profile terlebih dahulu, belum nanti yang lewat media cetak maupun media elektronik. Nanti rencananya kalau sudah semua siap dan bangunan siap 75%, kemudian alat kesehatannya sudah lengkap, kita mau mengadakan pers conference mengundang semua media, semua informasi di koran harapannya bisa ditayangkan dihari berikutnya, yang menjadi goal dari rumah sakit ya harus punya unggulan lain, tentunya nanti ada hal-hal lain disamping ibu dan anak. Nanti media elektronik seperti Jogja TV itu juga setiap bulan kita tampil, nanti mulai tayang bulan berikut udah berubah tadinya rumah sakit ibu dan anak semua namanya diganti jadi rumah sakit umum, inginnya ada running text bahwa Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman sudah menjadi rumah sakit umum dan jenis pelayanannya seterusnya. Lalu yang rutin, Koran Jawa Pos tapi ambil Radar Jogja, sekarang logo rumah sakit dalam koran juga sudah berubah.”*

3. Seberapa penting strategi *customer relations* bagi Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Justru adanya hal-hal itu tadi, adanya kegiatan yang sudah dirancang sedemikian rupa ya harapannya masyarakat sudah tau akan perubahan rumah sakit ini. Tapi didalam harus dibenahi, pertama fasilitas, kedua mengenai SDM-nya, yang ketiga mengenai kebersihan, yang keempat*

*mengenai ketepatan jadwal dokter, itu semua harus kita akomodir sehingga pasien datang itu merasa puas. Kita sekarang baru branding papan-papan petunjuk, ini harapannya bisa memudahkan pasien dan keluarga pasien.”*

4. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan program *customer relations*?  
*“Semua karyawan, tidak mungkin hanya Humas atau salah satu, karena saya berharap diperusahaan manapun sebelum saya disini, itu semua karyawan menjadi marketer yang baik, Humas harus bisa membina karyawan.”*
5. Bagaimana tahap-tahap strategi *customer relations* dalam proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?  
*“Tahapnya kita harus melalui secara internal dulu yang kita benahi seperti tadi makanya kan kita sering mengadakan semacam pelatihan, karyawan tentang service of excellent itu didalamnya bermacam-macam, disitu ada cara menerima telepon yang benar, complaint handling, kemudian komunikasi efektif. Ini secara bertahap kita selalu memberikan pelatihan kepada mereka, gunanya untuk pada saat pelanggan itu ngerti dan pelayanannya memang baik. Kemudian tahapan yang eksternal mengadakan seminar atau mengadakan penyuluhan, seminar mengundang bidan dan dokter, sering mengundang posyandu atau kader, itu kan kita beri pelatihan ke mereka. Setelah internal dan eksternal itu selesai, Humas mendatangi puskesmas, kemudian kita membuat MOU, MOU ini bukan berarti mengikat puskesmas harus merujuk ke sini, tapi sesuai dengan unggulan yang kita punya seperti pasien tuberculosis baru disosialisasikan juga bisa dibawa ke rumah sakit ini, ada pasien yang harus cuci darah bawahlah ke sini, intinya kan gitu. Meskipun saat ini, mereka taunya masih ibu dan anak.”*
6. Apakah strategi yang digunakan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman menggunakan analisis SWOT?  
*“Tentunya pasti memakai SWOT, nah SWOT disini tidak melihat kekuatan, kelemahannya, atau apapun, tapi opportunitiesnya meskipun*

*kita memang lihat semuanya, tapi konstribusinya kita lihat dipeluangnya “kapan ya punya kesempatan untuk menjual pelayanan?”. Kalau opportunities ini kita bisa serap dan kita manfaatkan, peluangnya besar. Humas membuat SWOT, tapi lebih melihat ke opportunities, karena kalau ancaman kita tidak takut, karena ancaman akan datang pada saat kompotitor banyak kalau mereka tidak punya fasilitas seperti kita ya kita merasa enteng, nah keuntungan kita yang tipe C boleh dikatakan sekarang jarang. Seperti contohnya yang didekat kita, RSUD Murangan, mereka akan menjadi tipe B, ini bukan ancaman tapi kekuatan kita, kemudian RSA tipenya sudah tipe B, RS Sardjito tipe A, sementara dibalik itu kan kita punya rujukan bersenjang, kalau dari puskesmas, bidan praktek, klinik 24 jam mereka kan tipe D fasilitas kesehatan 1 harus ke faskes 2, nah kita fasilitas kesehatan 2. Makanya, ancaman itu dijadikan peluang.”*

7. Bagaimana bentuk analisis SWOT yang telah dilakukan?

*“Melihat internal dulu, kekuatannya diibu dan anak waktu itu, yang lain ibu dan anak salah satu yang kuat di RS Sadewa itupun tempatnya jauh, jadi bukan merupakan ancaman, walaupun sekarang ada RSA, RSUD, RS Queen Latifa, itu mereka sifatnya rumah sakit umum, justru saat inilah yang mereka belum punya jenis pelayanannya, jadi kita mencetuskan pelayanan lain yang mereka belum punya. Bentuk analisa yang lain, kita ingin merubah ancaman menjadi peluang, jadi ancaman itu akan dirubah menjadi peluang, dan itu nanti akan menjadi kekuatan kita. masyarakat itu berkeinginan untuk periksa di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman tapi diluar kekhususan (diluar ibu anak), cuma kita tidak bisa melayani itu karena klaim BPJSnya tidak diakui sama dengan tipe rumah sakit yang ada. Jadi klaimnya 1 tingkat dibawahnya misalnya kita tipe C, nanti klaimnya tipe D, kita rugi. Jadi faktanya seperti itu, kita harus mengadakan kerjasama dengan BPJS untuk penyakit diluar kekhususan. Yang kedua, ada beberapa pasien yang pegang asuransi tapi mau ke sini belum kerjasama ya ga bisa akhirnya ditolak, sebenarnya keinginan pasien itu besar untuk masuk sini, tapi dia menggunakan asuransi tidak*

*mengcover untuk ibu melahirkan, karena ibu melahirkan bukan penyakit tapi penyakit yang direncanakan.”*

8. Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan *customer relations* di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman terkait proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?

*“Yang terutama adalah manajemen dalam hal ini adalah Pembina dan Ketua Yayasan. Kemudian Direktur Rumah Sakit, Dewan Pengawas harus mengadakan evaluasi berkala, marketing, semua karyawan harus dilibatkan. Yang bertanggung jawab direktur, bagaimana juga Direktur punya peran untuk mengoperasionalkan rumah sakit.”*

9. Apakah program tersebut dilakukan dalam jangka waktu panjang atau hanya dalam proses perubahan menjadi rumah sakit umum saja?

*“Jangka panjang, setiap kali kita punya program baru, kita launching dan sosialisasi lagi. Tetap mengadakan penyuluhan atau sosialisasi dan itu secara terus-menerus. Pelatihan karyawan pun terbagi dua, kalau tadi dari sisi lebih ke service of excellent atau pelayanan prima juga ada pendidikan, seperti ada bidan yang harus ambil sub spesialis, itu selalu disupport dan kita bantu untuk sekolahkan lagi.”*

10. Siapa saja yang menjadi target dari program *customer relations*?

*“Target kami adalah para pemegang asuransi, karena asuransi itu kami sementara ini banyak meolak karena kadang suratnya tidak mengcover ibu melahirkan. Kenapa tidak dicover, karena pertama itu bukan penyakit tetapi sakit yang direncanakan, nanti pada saat kita berubah ke rumah sakit umum kita harus lebih intens kepada asuransi yang umum, cuma satu hal yang sudah kami pegang yang namanya admedika (satu provider yang punya banyak customer) artinya punya banyak anak asuransi seperti inhealt, aksa, itu dibawah admedika. Itu kita akan realisir setelah internal kita siap semua. Target lainnya yaitu pasien dan pemegang JKN, kemudian instansi-instansi pemerintah misalnya puskesmas, instansi swasta misal kami ada MOU dengan sekolah gitu, dan sebagainya.”*

11. Apakah strategi *customer relations* tersebut berhasil dalam membina hubungan baik kepada pasien?  
*“Sudah jelas, berhasil.”*
12. Seberapa pentingkah pasien dan bagaimana rumah sakit melalui *customer relations* dalam menjaga hubungan baik dengan pasiennya?  
*“Kalau kepada pasien pasti, karena pasien itu selain strategi umum itu juga internal, jadi saat dia datang kemudian dilayani dengan baik, itu tidak hanya pasien saja tapi keluarganya disapa, makanya kita punya 5s.”*
13. Adakah evaluasi yang dilakukan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?  
*“Ada.”*
14. Apakah evaluasi dalam Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman melibatkan seluruh karyawan atau *top manager* saja?  
*“Evaluasinya juga bermacam-macam, Humas pernah menyebar kuesioner, dalam kuesioner itu ada 9 pertanyaan check point dan 1 essay (harapannya apa), ada grafik kepuasan pelanggan. Evaluasi pertama dari itu, yang kedua dari meminimalisir complaint, complaint kalo tidak diminimize pasti banyak, gimana cara kita meminimize ya itu tadi hal-hal secara internal perbaiki, dasarnya tetap 5s, itu merupakan satu bentuk evaluasi. Lalu evaluasi yang lain, kinerja karyawan setiap tahun sekali yang dinamakan dengan penilaian kinerja. Evaluasi itu melibatkan sampai ke kepala unit, melibatkan seluruh karyawan.”*
15. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan program *customer relations*?  
*“Pendukung lebih banyak ke ide, kalo ide sudah muncul nanti ujungnya menuju ke biaya, ide ini harus sepikiran antara pelaksana dan manajemen, seperti ide pelayanan apa gitu kalo tidak disupport oleh Direktur atau Ketua Yayasan sebagai fasilitator tidak ada jalan, itu semua akan berpengaruh kepada biaya.”*
16. Apabila ada hambatan, bagaimana cara mengatasinya?  
*“Sampai saat ini tidak ada, yang saya tau investasi alat kesehatan kemudian investasi bangunan tidak ada pinjaman dari pihak manapun,*

*harapan saya tidak pinjam manapun, itu artinya tidak ada kendala. Kendalanya mungkin diSDM-nya karena belum banyak punya tenaga yang ahli dibidangnya.”*

17. Apakah Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman mampu memberikan jasa pelayanan kepada pasien sesuai dengan yang dijanjikan?

*“Harus mampu, kita belum akan mensosialisasikan apapun jenis pelayanannya kalau kita belum siap, contoh: baru merekrut perawat.”*

18. Sejauh mana kepedulian Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam memfasilitasi kebutuhan setiap pasien?

*“Kita mengutamakan mutu, karena bagaimanapun juga rumah sakit yang sudah terakreditasi harus berpedoman pada sistem pelayanan yang sangat bermutu, itu menjadi salah satu unggulan atau implementasi yang harus dilakukan, karena tanpa mutu yang baik pasti tidak akan pasien yang akan datang. Mutu itu bermacam-macam, apa itu mutu kecakapan dokter didalam memberikan konsultasi, kepuasan pelanggan karena pelayanan dokternya baik, pelayanan perawat seperti apa, fasilitas seperti apa, kemudian obat-obatan oleh apotek atau farmasi seperti apa. Mutu ada dipokja yang mana. Pokja adalah kelompok kerja.”*

19. Adakah harapan atau target lain yang ingin dicapai berkenaan dengan kualitas pelayanan dalam membina hubungan baik dengan pasien Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?

*“Ada.”*

20. Apabila ada, bentuk dari harapan atau target lain itu seperti apa?

*“Jadi harapannya adalah menjadi rumah sakit keluarga. Maksudnya adalah satu dirawat, boleh bilang ke sodara, dirawat disini karena kayak rumah sendiri, dirawat dengan baik, kalo memerlukan apa-apa silahkan memberitahukan ke kami karena akan melayani dengan baik. Sehingga ini muncul kesan, dan kesan inilah yang kita harapkan muncul dari mulut ke mulut, ke komunitas, sodara. Ke depannya akan berkembang lebih baik, harapannya lagi punya cabang. Target adalah meningkatkan jumlah*

*pasien rawat jalan dengan cara menambah poli-poli spesialis, menambah kepercayaan dengan masyarakat.”*

21. Bagaimana cara Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman menciptakan hubungan saling percaya antara rumah sakit dengan pasien?

*“Yang pertama pasien itu akan percaya kalau dia datang disapa dengan baik, dirawat dan diobati, sembuh dalam waktu tidak terlalu lama. Kemudian yang kedua adalah keramah-tamahan baik dokter, bidan, perawat, apoteker bahkan sampai ke pelayanan makan, sampai ke customer service, dijaga keamanan ditempat parkir dan gedung, kemudian tarif biaya keperawatan yang umum non-JKN atau asuransi.”*

22. Bagian apa yang menangani keluhan?

*“Bagian Humas.”*

23. Bagaimana cara Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman mengatasi keluhan atau *complaint handling* dari pasien, dan apa tindakan yang dilakukan oleh perusahaan?

*“Yang pertama dilakukan adalah diajak ke tempat khusus, yang kedua biarkan mereka ngomong apa yang dikeluhkan, setelah itu berikan solusi akan ditelusuri sejauh mana hal yang menyebabkan complaint.”*

24. Sejauh mana respon yang diberikan oleh pihak rumah sakit Sakina Idaman Sleman dalam menyikapi keluhan dari pasien? Serta bentuknya seperti apa?

*“Humas akan mengucapkan terima kasih kalau mereka memberikan usul atau sifatnya complaint berarti membenahi rumah sakit situ sendiri, sebagai masukan dan saran sangat berharga diperbaiki kami untuk kemudian hari.”*

25. Apakah budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sentuh, Santun) telah dilakukan dengan baik di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Jelas sudah dilakukan dengan baik.”*



**LAMPIRAN II**  
**TRANSKRIP WAWANCARA**

**B. Pertanyaan Ditujukan Kepada Pelanggan Rumah Sakit**

**(Ibu Alfiana, 34 Tahun)**

1. Sejak kapan anda menjadi pasien yang berobat ke Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Bulan November sekitar tahun 2010, awal pertama kali hamil.”*

2. Dari mana anda mengetahui keberadaan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Teman, katanya disini nyaman dan pelayanannya ramah.”*

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Pelayanannya sudah cukup baik dan merasa puas dengan pelayanannya, tanggapan dokter juga bagus.”*

4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Puas karena saya pernah periksa ke rumah sakit tapi kalau dibandingkan dengan disini lebih enak disini, ramah-ramah, dan suasananya tidak seperti rumah sakit lainnya kadang kelihatan serem gitu.”*

5. Apakah anda pernah dengar kabar bahwa Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman yang awalnya adalah rumah sakit ibu dan anak, akan menjadi rumah sakit umum?

*“Sudah pernah dengar sih, waktu mau masuk rumah sakit juga udah ada perubahan dari logonya juga.”*

6. Apakah anda pernah menyampaikan keluhan atau permintaan kepada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman untuk membangun pelayanan ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?

*“Pernah.”*

7. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan atau permintaan tersebut kepada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?  
*“Waktu itu langsung datang ke front office sih karena kayaknya lagi rame banget terus pelayanannya lama sedangkan saya udah lama nunggu antrian.”*
8. Bagaimana pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman menanggapi keluhan atau permintaan anda?  
*“Karena complaint saya hanya masalah administrasi yang padat, pihak rumah sakit menanggapi juga baik, tetap ramah meski keadaannya lagi rame banget, mereka berusaha mempercepat agar pasien lain tidak menunggu lama.”*
9. Apakah anda pernah mengikuti salah satu program dari Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam rangka proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?  
*“Kebetulan sudah, waktu itu rumah sakit melakukan kegiatan bakti sosial di desa saya. Waktu kapan gitu saya mengikuti senam bersama di sini, kan setelah itu ada penyuluhan bersama dokter.”*
10. Apa komentar dan saran anda terhadap perubahan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dari rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?  
*“Saya sudah percaya dengan rumah sakit ini sejak awal melahirkan, disini lain meskipun saya lebih suka spesifik rumah sakit ibu dan anak, ada kalanya kita memikirkan orang lain yang bukan ibu dan anak tapi ingin berobat disini, perubahan status rumah sakit ini bisa saya informasikan kepada tetangga-tetangga sekitar rumah.”*

**(Kepada Pak Hari, 45 Tahun)**

1. Sejak kapan anda menjadi pasien yang berobat ke Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Sejak 2015. Waktu itu masuk UGD.”*

2. Dari mana anda mengetahui keberadaan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Istri saya melahirkan di sini, anak saya periksa di sini. Memang sudah sering ke sini. Makanya waktu mendadak sakit itu ya nyoba ke sini, masuknya ke UGD.”*

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Pelayanan di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman rata-rata baik semua, ramah semuanya, merasa puas dengan pelayanan rumah sakit, meski prioritasnya masih ibu dan anak.”*

4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Puas sekali, keluarga saya sudah mempercayai rumah sakit ini, saya pun merekomendasikan buat temen-temen apalagi yang mau melahirkan atau meriksain anaknya saya suruh ke sini saja.”*

5. Apakah anda pernah dengar kabar bahwa Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman yang awalnya adalah rumah sakit ibu dan anak, akan menjadi rumah sakit umum?

*“Pernah dengar mau menjadi rumah sakit umum. Akhir-akhir ini dapat kabar mau jadi rumah sakit umum, ada informasi dari pihak rumah sakit waktu kita periksa bilang sudah jadi rumah sakit umum sekarang.”*

6. Apakah anda pernah menyampaikan keluhan atau permintaan kepada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman untuk membangun pelayanan ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?

*“Saya pernah menyampaikan permintaan sih bukan keluhan.”*

7. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan atau permintaan tersebut kepada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman?

*“Saya kan penyakit diabetes, masuknya ke pelayanan penyakit dalam. Ya saya berkali-kali bilang ke dokternya atau kalo pas istri atau anak saya periksa gitu saya mencoba ke bagian Humas untuk mengajukan permohonan. Alhamdulillah sekarang sedang proses perubahan.”*

8. Bagaimana pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman menanggapi keluhan atau permintaan anda?

*“Disambut dengan baik ke dalam ruangnya, lalu ditanya ada apa, tanggapannya juga ramah, dan waktu itu menjawab dengan baik kalau inginnya juga rumah sakit ini menjadi rumah sakit umum.”*

9. Apakah anda pernah mengikuti salah satu program dari Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam rangka proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?

*“Belum, kemarin ada program senam bersama, mau ikut tapi tidak jadi.”*

10. Apa komentar dan saran anda terhadap perubahan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dari rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum?

*“Rumah sakit umum sekarang kan tuntutan jaman, kalo hanya di rumah sakit ibu dan anak nanti pelayanannya terbatas. Saran saya semoga pelayanan makin ditingkatkan, tarif jangan mahal-mahal, parkir lebih tertata, ada pembenahan diadministrasi agar tidak menyebabkan antri panjang.”*