

## LAMPIRAN

### 1. Surat Permohonan Penelitian



072.423.4.03.01

Nomor : 08-1/1/F-III/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Wawancara**

Jakarta, 16 Maret 2024

Yth. dr. Djubaeda Drakei, Sp.KG  
Direktur RSUD Chasan Boesoerie Ternate  
Jl. Cempaka, Tanah Tinggi Barat  
Ternate 97715

Dengan hormat,

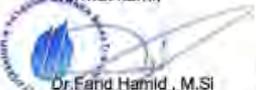
Teriring salam dan doa, semoga Ibu beserta segenap jajaran Pimpinan dan Staf RSUD Chasan Boesoerie Ternate selalu berada dalam lindungan-Nya.

Dengan ini kami sampaikan bahwa Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana mewajibkan mahasiswa/i untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan untuk dapat memberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Muhammad Abdul Fattah Ramadhan  
Nim : 44220010066  
Bidang Studi : *Public Relations*  
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Krisis Public Relations RSUD Chasan Boesoerie Ternate (Studi Kasus Pemotongan Tunjangan Penghasilan Pegawai)  
Telepon : 82291161167

Untuk memperoleh data skripsi dengan cara melakukan wawancara di lingkungan RSUD Chasan Boesoerie Ternate. Perlu kami sampaikan bahwa data tersebut akan digunakan untuk penelitian dalam penyusunan skripsi.

Demikian permohonan kami. Atas perhatian Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
  
Dr. Fandi Hamid, M.Si  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Tambahan : Arsip

Fakultas Ilmu Komunikasi  
KAMPUS MENARA BHAKTI  
Jl. Raya Menya Sialan No. 1 Kambangan, Jakarta Barat 11650  
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fak. 021-5870341  
<http://www.mercubuana.ac.id> e-mail: [ilikom@mercubuana.ac.id](mailto:ilikom@mercubuana.ac.id)

## 2. Surat Keterangan Penelitian RSUD Chasan Boesoirie Ternate



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA  
DINAS KESEHATAN  
**RSUD dr. H. CHASAN BOESOIRIE**

Jl. Cempaka Kel Tanah Tinggi Telp. 0921-3123282, Fax. 3127198, Ternate  
Website : <http://www.chasanboesoirie.com> E-mail : [rsudchasanboesoirie@gmail.com](mailto:rsudchasanboesoirie@gmail.com)



### SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 88 / VI / 2024

Direktur RSUD dr.H.Chasan Boesoirie Ternate Provinsi Maluku Utara dengan ini menerangkan bahwa :

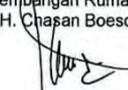
N a m a : **Muhammad Abdul Fattah Ramadhan**  
N I M : 44220010066  
Program Studi : Public Relations  
Fakultas : Universitas Mercu Buana Jakarta  
Judul Penelitian : **"Analisis Manajemen Krisis Public Relations RSUD dr. H. Chasan Boesoirie Ternate (Studi Kasus Pemotongan Tunjangan Penghasilan Pegawai) "**  
Lokasi : RSUD dr. H. Chasan Boesoirie Ternate

Telah selesai melaksanakan penelitian di RSUD dr. H. Chasan Boesoirie Ternate Provinsi Maluku Utara dari tanggal 04 April 2024 - 04 Mei 2024 dengan ketentuan setelah hasil Penelitian tersebut diseminarkan dan disetujui, agar hasil diserahkan satu buku ke RSUD dr. H.Chasan Boesoirie Ternate Provinsi Maluku Utara sebagai sumber informasi dalam pengembangan rumah sakit kedepan.

Demikian Surat Izin Selesai Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan Di : Ternate  
Pada Tanggal : 15 Juni 2024

Kabid Pendidikan, Mutu dan  
Pengembangan Rumah Sakit  
RSUD dr. H. Chasan Boesoirie Ternate

  
**Alwan M. Arif, S.ST**

NIP.19760205 199703 1 004

## 3. Transkrip Wawancara

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik wawancara mendalam sebagai metode untuk melakukan pengkajian data secara mendalam.

### **Wawancara 1**

Nama : Florieani  
Jabatan : Kabag Humas  
Hari, Tanggal/bln/Tahun : 5 April 2024

## **ANALISIS MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RSUD CHASAN BOESOIRIE TERNATE (STUDI KASUS PEMOTONGAN TUNJANGAN PENGHASILAN PEGAWAI) PERIODE 2020-2023**

### **Pra-Krisis**

1. P: Sejak kapan terdengar adanya isu atau gejala kemungkinan akan munculnya ketidaktepatan dalam pembayaran gaji karyawan?

R: Terkait issue adanya demo kami sudah mulai mendengarnya, yang paling memuncak itu kan November, desember, januari 2022, informasi itu sudah mulai terdengar.

2. P: Apakah manajemen rsud sudah memikirkan akan adanya kejadian seperti itu sebelumnya?

R: Iya, kita sudah memikirkan terkait hal itu, dan itu pasti ujar ibu floriyani, jika ada issue terkait demo para nakes itu sangat cepat terdengar oleh manajemen RS.

3. P: Apa yang dilakukan manajemen dalam merespon hal tersebut?

R: Begitu mendengar informasi kita waspada, takut samapai ada terjadi hal-hal yang tidak diinginkan ya kita persiapan dari sisi keamanan, kita melakukan rapat dengan direksi untuk bagaimana besok menghadapi nakes yang melakukan unjuk rasa, kami melakukan pelaporan kepada direktur,

Ketika ada wawancara yang diminta tetap kita selalu kordinasi dengan media juga, jika sementara aksi berjalan kita mengambil dokumentasi terus media yang datang untuk mencari direktur kita bisa memfasilitasi bisa memfasilitasi direktur untuk bisa klarifikasi, karna setiap orasi itu, dia meminta pimpinan untuk melakukan klarifikasi tersebut, karna Ketika Humas yang mau untuk mengklarifikasi dari nakes tidak ma, jadi kami humas itu menyiapkan bagaimana pertama untuk tetap kordinasi agar pelayanan tetap berjalan walaupun demo sedang berlangsung, humas mempersiapkan keamanan untuk tidak mengganggu pelayanan baik di IGD maupun di rawat jalan itu saja respon dari humas, dan dari humas juga menghubungi polres setempat untuk persiapan keamanan.

4. P: Bagaiman respon dari teman-teman PR Ketika ada koran atau media yang menulis issue ini? Dan Langkah-langkah apa yang dilakukan Ketika berita tersebut beredar?

R: Kita langsung klarifikasi ke direktur, kareana saat demo-domo itu posisi divisi humas sendiri berada dibawah administrasi jadi seluruh statement yang mengenai keuangan biasanya yang melakukan klarifikasi keuangan dan direktur. Karena Ketika dari humas yang mengeluarkan statenment para nakes tersebut tidak mau.

5. P: Setah berita itu beredar langakah selanjutnya dari humas apa?

R: Untuk dilingkungan RSUD otomatis kalau kita buat rapat dilibatkan kepala ruangan dan penyampaian untuk kebawahnya itu dari kepala ruangan masing-masing.

6. P: Sebelum dipulbikasi oleh media, apakah issue ini dibicarakan dengan teman-teman karyawan atau pihak internal?

R: Sudah dibicarakan, kita bicarakan kalau besok ada demo humas harus melaporkan ke direktur persiapan apa-apa, pengamanan apa saja itu yang kita bicarakan.

### **Krisis**

1. P: Ketika kasus ini pertama kali waktu keluar, bagaimana respon dari teman-teman PR Ketika ada koran ataupun di media yang menulis issue ini?

R1: Kami klarifikasi dari direktur, dikarenakan humas hanya dibawah administrasi pada saat itu jadi, stateman yang keluar saat orssi ini kan terkait keuangan saja, itu biasanya hanya keuangan dan direktur yang menanggapi, jadi humas hanya sebatas melaporkan ke atasan terkait berita yang keluar di media, humas hanya melapor ke direktur bahwasanya ini berita tidak benar dan ini harus diklarifikasi.

2. P: Media apa yang di gunakan komunikasi misalnya berita online, surat kabar, ig dll?

R: kalau kita ada punya Instagram, fb, dan maluku post karena sudah MOU dengan mereka.

3. P: Apakah membuat release dan mengirimkan ke media untuk memberikan keterangan terkait RSUD?

R: kami dari divi humas tidak membuat release untuk dikirimkan ke media karena semuanya harus melalui direktur terlebih dahulu dan para wartawan nyatanya selalu meminta direktur yang turun langsung untuk melakukan klarifikasi, selain itu alasan lainnya saya tidak langsung membuat pers release karena masih ada beberapa pembayaran yang belum terbayar, sehingga ketika membuat release pada saat itu takutnya ada komentar yang kurang baik dan dimana terkait hal ini kan pihak-pihak diatas yang lebih tahu.

4. P: Apakah ada yang ditunjuk sebagai spoke person?

R: tidak ada yang di tunjuk sebagai spoke person akan tetapi kami disini kalau dari media maupun nakes yang mencari humas saya yang melakukan klarifikasi. Karena media itu Ketika datang dia mncari wadir keuangan, direktur, kami hanya mem *back-up* maunya seperti apa, jika mengenai informasi terkait keuangan tidak mungkin saya yang langsung menjawab saat itu juga, saya melakukan kordinasi dengan sivisi keuangan apakah saya bisa mengeluarkan statement seperti ini, tetapi direktur yang lama itu telah mengatur jika mengenai keuangan maka kuangan yang berbicara. Tetapi jika dibawa saya misalkan Kesehatan lingkungan kadang saya yang merespon.

5. P: Apakah dari RSUD pernah membuat press conference?

R: Iya kami pernah melakukan press conference

6. P: Apakah hasil dari melakukan press conference efektif atau tidak?

R: Dari pihak rumah sakit sudah memberikan klarifikasi beberapa kali, tidak jarang juga pihak rumah sakit meluangkan waktu untuk menanggapi para wartawan namun tetap saja media selalu menggiring opini mereka sendiri yang membuat upaya rumah sakit untuk mengklarifikasi krisis yang ada menjadi tidak efektif.

7. P: Apakah kasus yang terjadi di rsud berdampak pada suplayer obat/stakeholder?

R: Ya, berdampak. Dimana pelayanan menjadi buruk sebab para fendor mengunci semua pemasokan obat akibat hutang yang dimiliki oleh rumah sakit.

8. Dari semua upaya yang telah dilakukan apa hasil yang didapatkan?  
Alhamdulillah memuaskan dalam artian ada perbaikan dari sebelumnya, dimana beberapa tunggakan sudah dibayar sebelumnya.

## PASCA KRISIS

1. P: Kapan ibu tau tentang berita-berita itu yang beredar di media? (Meskipun belum pasti.)

R: sejak 2020, akan tetapi yang tidak terbayar sejak tahun 2022 terkait tpp. Karna pada saat itu tpp belum di di ambil alih oleh Pemda, jadi RS yang membayar sendiri, dan pada saat itu rrs tidak mampu untuk membayar tpp tersebut, dan tidak bisa di bayar itu selama 9 bulan, lebih tepatnya dari bulan April s/d desember.

2. P: Kapan anda tau berita terkait ada masalah pesangon RSUD di media?

R: Di media mulai dari desember 2022 sudah mulai ada gejolak, dan dari pihak rumah sakit sendiri merasa tidak mampu membayarkan dikarenakan Pemerintah Daerah yang sempat melepas tangan terkait dengan keuangan rumah sakit yang tidak mencukupi yang dibebankan pada Blud dan APBD, dimana rumah sakit tidak mampu membayar tpp karena tpendapatan tidak sesuai dengan proyeksi keuangan, sebab untuk membayar tpp diperlukan sekian milyar, dan yang seharusnya tpp dibayarkan oleh Pemda seperti yang diterapkan pada tahun 2023 hingga sekarang, namun pada saat itu pemda berpikir bahwa Ketika sebuah rumah sakit berada dibawah naungan Blud berarti rumah sakit itu menugurus dirinya sendiri. Terdengar bahwa keuangannya tidak veil, katanya keuangannya tidak cukup untuk membayar karyawan atau mungkin itu juga dikarenakan manajemennya yag kurang baik.

3. P: Tindakan apa yang RSUD lakukan saat itu dan Apakah ada rapat internal? Siapa saja yang terlihat?

R: Pihak rumah sakit langsung berkordinasi dengan Pemda, rapat dengan sekda, dimana pihak-pihak yang dilibatkan itu direktur Rumah

Sakit lama (dr. syamsul), kabag keuangan, kepala dinas Kesehatan, dan Biro Hukum, dan pada saat itu kepala bidang administrasi yang membawahi humas juga ikut serta pada rapat tersebut.

4. P: Apakah ada rapat internal? Siapa saja yang terlibat  
R: Floriyani: yang dilibatkan itu direktur Rumah Sakit lama (dr. syamsul), kabag keuangan, kepala dinas Kesehatan, dan Biro Hukum, dan pada saat itu kepala bidang administrasi yang membawahi humas juga ikut serta pada rapat tersebut.
5. P: Bagaimana hasil rapatnya?  
R: Floriyani: hasil rapatnya itu didapatkan bahwa di 2023 baru bisa dianggarkan, akhirnya ada hutang di 2022.
6. P: Apa mungkin itu berdampak pada suplayer obat, serta klien-klien, stakeholder yang tidak mau memasok?  
R: Terkait obat, ada subsidinya dan ibu floriyani sendiri tidak mengetahui jumlahnya, dan ibu floriyani sendiri berkata bawa subsidi tersebut tidak begitu besar, kita kan juga punya banyak hutang dari 2017, 2019, harusnya wadir keuangan harus me-manage seperti apa agar kita tidak terlalu memiliki hutang yang banyak.
7. P: Berapa lama waktu pemulihan?  
R: Baru berjalan 1-2 bulan, desember itu pasien masih mengambil obat diluar rumah sakit.
8. P: Perbandingan keseharian saat krisis dan setelah agak redah?  
R: Setelah dialihkan ke pemda sudah mulai ada perbaikan dimana pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya, walaupun tpp belum sepenuhnya terbayarkan, dan tpp sendiri sudah dialihkan ke pemda, dari rsud sendiri merasa bahwa ada sedikit keringanan, setelah pembayaran tpp di alihkan ke pemda, berdasarkan kemampuan pendapatan Pemda.

## **Wawancara 2**

Nama : Sushi Cheng

Jabatan : Kabag Humas

Hari, Tanggal/bln/Tahun : 16 April 2024



**ANALISIS MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RSUD  
CHASAN BOESOIRIE TERNATE (STUDI KASUS PEMOTONGAN  
TUNJANGAN PENGHASILAN PEGAWAI) PERIODE 2020-2023**  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
**Pra Krisis – Krisis**

1. Sejak kapan disini terdengar ada isu atau gejala munculnya ketidaktepatan dalam pembayaran gaji karyawan?  
Sushi: kalau tpp itu kan memang sudah lama jadi polemic dibawah akhirnya ada demo-demo tapi memang ditanggapi diklarifikasi dari direktur sama juga dinas Kesehatan, pemda provinsi, kita kan masih di bawah pemda jadi memang diadakan rapat untuk membicarakan terkait keterlambatan.
2. Apakah manajemen RSUD sudah memikirkan akan ada kejadian seperti itu?  
Sushi: iya, cuman masalahnya kita kan rumah sakit dari dulu memang sudah banyak hutang obat, salah satunya tpp makanya kita dari rumah sakit membicarakan dengan provinsi akhirnya semua hutang rumah sakit di take over ke provinsi.
3. Dari humas sendiri melakukan respon seperti apa?

Biasanya kita dilibatkan dalam situasi begini, ikut rapat terus kemarin ada demo tpp kita humas dilibatkan. kita klarifikasi sesuai apa yang disampaikan oleh pemda melalui rapat dengan direktur, setelah itu direktur sampaikan ke juga, kita sampaikan ke media kalau memang hutang tpp ini tetap akan dibayar tapi masih menunggu ada dana.

4. Kasus ini Ketika pertama keluar itu bagaimana respon dari humas?  
Yaa iya. kita langsung konfirmasi ke pengambil kebijakan terutama direktur, dan kita bicarakan masalah-masalah yang terjadi sehingga direktur meminta kita untuk mengadakan rapat libatkan dokter, tenaga Kesehatan, itu dilibatkan juga dinas Kesehatan dan pemprov, disitu yang hadir pada saat itu sekda.
5. Setelah berita itu keluar Langkah selanjutnya dari humas apa?  
Sushi: untuk lingkungan sini kalau kita buat rapat kan dilibatkan kepala ruangan dan penyampaian untuk kebawahnya itu dari kepala ruangan masing-masing karena kalau kita disini kan banayak ni, kalau untuk semua itu ada sekitar 800 lebih, kan tidak mungkin kita membuat rapat libatkan semua jadi yang dilibatkan tu kepala-kepala ruangan, nanti kepala ruangnya kebawah itu informasi sampai dibawah itu kepala ruangan, kepala instalasi dan ada komite-komite juga disini.
6. Kalau dari humas untuk mengklarifikasi krisis itu apakah ada membuat perss release atau mengundang wartawan?  
Sushi: kalau wartawan sih kita pernah undang, wartawan yang minta ya untuk klarifikasi masalah tpp atau hutang-hutang, sehingga kita buat pertemuan dengan wartawan yaitu malut post dan ada media-media online lainnya. Terus klarifikasi langsung dari direktur. Karena masalah ini kan memang masalah yang serius makanya kita dari humas kita mengkonfirmasi penyambung antara wartawan dengan direktur sehingga direktur yang menyampaikan hal-hal yang terkait keterlambatan tpp dan ada hutang-hutang di rumah sakit.
7. Setelah mengundang wartawan, dari wartawan sendiri melakukan publikasi?  
Sushi: iya melalui media, media cetak, media online.
8. Media online yang digunakan disini apa?  
Sushi: Media online dari wartawan punya. Terus berita-berita yang kita dapat dari media, kita buat dalam bentuk kliping sebagai dokumentasi untuk humas.
9. Ketika krisis itu tindakan yang seperti apa dengan media?

Penanganan mungkin kalau kita disini lebih banyak membuat pendekatan dengan media dengan petugas, kita ke ruangan-ruangan sampaikan mengenai pembayaran, kebanyakan informasi yang kita dapat itu telah disampaikan oleh kepala-kepala ruangan karena memang kepala ruangan sering dilibatkan tentang masalah ini.

10. Apa saja yang di lakukan saat krisis?

Kita sampaikan kalau memang untuk sementara karena rumah sakit masih banyak masalah dengan obat, masalah pembayaran tpp, tetapi tpp itu tetap akan dibayarkan tapi masih menunggu karena kita sudah di take over ke provinsi jadi semua tergantung keuangan provinsi.

11. Apakah tpp yang dimaksud itu masuk dalam pembayaran gaji?

Tidak, lain, kalau gaji kita tidak pernah terlambat, kalau tpp itu biasanya dibayar di pertengahan bulan.

12. Apakah ada yang ditunjuk menjadi spoke person?

Untuk rumah sakit biasanya yang ditunjuk memang humas, dari direktur memberikan kewenangan kepada humas untuk melakukan klarifikasi masalah ini oke kita, kalau tidak biasanya dari SPI (system pengendalian intern) tergantung arahan direktur.

13. Media apa yang digunakan RSUD untuk melakukan komunikasi atau klarifikasi?

Kalau kita disini media yang biasa kita pakai dari rumah sakit itu untuk membuat berita-berita begini, karena kebanyakan berita-berita itu kan langsung cepat informasinya dari wartawan, kebanyakan yang kita pakai itu dari malut post media cetak. Belum ada tenaga yang professional untuk media online.

14. Apakah dari humas membuat press release untuk krisis ini?

Kita tidak pernah membuat terkait kasus ini, kita langsung konfirmasi ke direktur.

15. Setelah mengundang wartawan apakah hasilnya efektif atau tidak?

Alhamdulillah, kita masih bisa dari teman-teman nakes lainnya masih bisa menerima karena memang itu keputusan dari pemda provinsi.

### **Pasca Krisis**

16. Bagaimana tanggapan anda mengenai krisis saat ini?

Alhamdulillah sudah mendingan. Dengan direktur baru insya allah.

17. Berapa lama waktu pemulihannya?  
Butuh bertahun-tahun. Karena kemarin ada keterlambatan ada 2 bulan untuk 2021, karena 2021 itu sudah dibayar 2 bulan November-desember otomatis kan sudah ada kepercayaan, bahwasannya ini bukan hanyalah janji akan tetapi sudah terealisasi jadi tinggal yang 8 bulan itu saja.
18. Kapan anda tau berita yang beredar dimedia meskipun itu masih kabar burung atau hoax?  
Sushi: itu memang disini kan sudah menjadi polemic untuk tpp rumah sakit jadi kalau berita biasanya wartawan langsung pelaksana.
19. Kapan anda tau terkait pesangon dimedia?  
Sushi: setelah ada berita pada tahun 2022
20. Tindakan apa yang humas lakukan?  
Sushi: kasus tpp itu klarifikasinya oleh direktur Ketika melihat berita kita langsung konfirmasi ke direktur.
21. Apakah ada rapat internal?  
Sushi: iya
22. Siapa saja yang terlibat?  
Sushi: manajemen, dokter, tenaga perawat juga.
23. Apakah humas dilibatkan?  
Sushi: iya, kan kita ada bidangnya kbid umum, hukum dan humas.
24. Hasil rapatnya seperti apa?  
Sushi: kalau untuk tahun 2022 itu kan yang kemarin itu semua hutang di take over ke pemda.
25. Apakah dari krisis itu berdampak pada suplayer obat?  
Sushi: saya kira kalau masalah obat itu lain, karna ada fendornya jadi itu dari pihak rumah sakit dengan fendor.

### **Wawancara 3**

Nama : Rahmat  
Jabatan : Wadir Keuangan  
Hari, Tanggal/bln/Tahun : 16 April 2024

**ANALISIS MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RSUD  
CHASAN BOESOIRIE TERNATE (STUDI KASUS PEMOTONGAN  
TUNJANGAN PENGHASILAN PEGAWAI) PERIODE 2020-2023**

2. P: Awal mula terjadi krisis itu seperti apa?

R: Kalau terkait dari krisis 2022 sampai 2023 yang masih berkejang, jadi sebenarnya gambaran pastinya saya belum bisa gambarkan secara pasti karena saya juga baru masuk di tanggal 02-februari-2024. Tapi tidak serta-merta saya diam, karna ini merupakan tanggung jawab saya, jadi informasi yang saya dapat ini terkait TPP, menurut bapak rahmat selaku kepala keuangan RSUD sekarang ini, sebenarnya ini betulnya bukan tunjangan penghasilan pegawai, tunjangan itu beda dengan tambahan penghasilan, jadi kalau tunjangan itu seperti, tunjangan isteri, tunjangan anak, pak rahmat mengoreksi terkait tunjangan, jadi tunjangan itu dia ter include didalam gaji yang setiap bulan diterima, itu tunjangan. Akan tetapi gejala kemarin itu adalah tambahan penghasilan TPP (tambahan penghasilan pegawai), kalau informasi yang saya dapat seperti yang direktur sampaikan ke saya, direktur tersebut juga terkena dampak dari TPP kurang lebih 9 bulan termasuk dengan pak Son selaku wadir RSUD terkini, jadi disitu informasinya itu sebenarnya tambahan penghasilan pegawai itu sudah dicairkan namun tidak disampaikan ke yang bersangkutan.

Terkait dengan gejala kemarin dari hal tersebut jika dikhususkan sebenarnya ada yang lain juga, tapi di sini di fokuskan di TPP, sebenarnya ada yang sudah cari kemudian tidak dibayarkan, dan kemudian ada juga yang tidak dibayarkan karena ada kesalahan administrasi, kesalahan administrasi itu karena beda pada saat TPP sedang berjalan terus kemudian, ada pejabat yang dilantik, tapi kemudian nomenklaturnya yang berbeda dengan jabatan

yang ada, karena kemudian dia menggunakan struktur baru yang terkait dengan struktur organisasi barunya, mereka tidak dapat dibayar karena beda nomenklatur, jika kalau dibayar terdapat kesalahan Temuan, ada sekitar 9 orang kalau tidak salah. dan sampai sekarang juga Pemda juga tidak bisa membayar, terus kemudian saya mendapatkan informasi dari teman-teman terkait permasalahan ini, jadi sebenarnya TPP itu tidak sama dengan tunjangan yang nomenklatur ini, kalau tunjangan itu kan wajib dibayar karena dia terliput di gaji, terus kalau tambahan penghasilan di Peraturan Pemerintah 12 itu, di sampaikan bahwa pembayaran tersebut berdasarkan kemampuan daerah, jadi jika di tahun berkenan tidak terbayar, itu sebenarnya tidak bisa dijadikan hutang, karena TPP itu tambahan Penghasilan sesuai dengan kemampuan daerah, berbeda dengan gaji yang dimana mampu tidak mampupun harus dibayarkan.

3. P: bagaimana cara penangan krisis dari divisi keuangan? memenuhi segala haknya nakes. kordinasi dari pihak keuangan dengan divisi humas terkait kasus ini bagaimana? Seperti apa? Pusatnya kan dikeuangan rumah sakit, menurut bapak dalam keterlibatan melibatkan humas dalam kasus ini apa?

R: Kalau manajemen yang sekarang kita lebih banyak komunikasi antar wadir/antar wakil direktur. Jadi kita tidak langsung ke bidang humas, wakil direktur di rumah sakit ini terdiri dari beberapa bidang yang dimana segala informasi dari berbagai bidang yang ada akan di sampaikan kepada pak son atau wakil direktur Pendidikan dan Pengembangan yang membawahi Humas Rumah Sakit yang kemudian oleh beliau akan disampaikan ke divisi Humas. Jadi intinya, direksi baru ini menciptakan hirarki kepemimpinan, jadi tidak bisa dari bawah langsung keatas.

#### **Wawancara 4**

Nama : Ivan husni  
Jabatan : Nakes (tenaga Kesehatan)  
Hari, Tanggal/bln/Tahun : 7 Mei 2024

**ANALISIS MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RSUD  
CHASAN BOESOIRIE TERNATE (STUDI KASUS PEMOTONGAN  
TUNJANGAN PENGHASILAN PEGAWAI) PERIODE 2020-2023**

1. P: Apa yang anda ketahui terkait TPP?

Ivan Husni: TPP itu menurut regulasi undang-undang ASN, itu bukan Namanya TPP, dari undang-undang ASN itu adalah tunjangan kinerja atau biasa disingkat (Tukin). Turunan dari undang-undang ASN itu dipasal 26 atau 20 ke bawah, disitu dijelaskan terkait dengan hak ASN, jadi hak ASN itu ada 3 poin yang wajib di penuhi yaitu. Pertama gaji, ke dua tunjangan, dan ke tiga fasilitas, nah penjelasan terkait hak-hak itu, ada dipasal 80 undang-undang ASN yang dimana disitu disebut dengan tunjangan itu adalah tunjangan kinerja dan tunjangan kemahalan. Terus turunan dari undang-undang ASN itu tidak ada karena situasi di Maluku Utara ini dalam hal ini provinsi, tidak bisa menggunakan tukin, karena tidak ada nominklaturnya makanya didalam undang-undang ASN itu ada Namanya Permendagri kalau saya tidak salah itu bahasanya Tukin berubah menjadi TPP. Masuk pada TPP berdasarkan undang-undang ASN yang harus membayar adalah pemda penjelasan di pasal 80, nah dari situ harusnya kan yang membayar itu pemda tapi kemudian Rumah Sakit mengambil alih membayar berdasarkan peraturan gubernur 9.3 tahun 2020. Berdasarkan pergub 9.3 tahun 2020 Rumah Sakit yang membayar, berdasarkan BLUD, tapi dengan berjalannya waktu kemampuan BLUD dalam TPP itu tidak mampu terbayarkan dia menjadi hutang saat ini, menjadi hutang sudah 9 bulan belum terbayarkan sampai saat ini berdasarkan Pergub 9.3. Terus hadir juga pergub No 1.1 tahun 2022 itu nominklaturnya masih sama dengan pergub 9.3 perbedaannya di pergub 1.1 itu tidak ada lampiran belakangnya yang terkait dengan nominal-nominalnya itu berdasarkan pengakuan dari biro hukum, saat itu lampiran dari pergub 1.1 bersandar kepada pergub 9.3. setelah itu hadir lagi karena ketidak

mampuan Rumah Sakit dalam membayar TPP berdasarkan kemampuan BLUD maka itu dikembalikan kepada, berdasarkan dengan pergub terbaru ini. Dan pergub terbaru ini terkait dengan pergub seluruh ASN, jadi rumah sakit masuk di provinsi jadi uang TPP itu dikembalikan ke pemda untuk pemda nanti yang mebayarnya, dan terkait dengan hutang itu, itu juga pemda yang nanti mengambil alih untuk membayar atau menyelesaikan persoalan itu kira-kira seperti itu.

Dhani: tadi kan anda bilang bahwa ini di jadikan hutang, sementara saya mendapatkan informasi dari pihak keuangan bahwa hal ini tidak dapat dikatakan sebagai hutang, di karenakan ini berdasarkan kemampuan daerah. Menurut anda bagaimana?

Ivan husni: betul, itu tidak salah tapi kemudian, anda harus melihat bahwa segala aturan yang sudah keluar, itu harus di realisasi. Karena ada regulasi 9.3 yang menganjurkan harus membayar maka itu harus dibayar, kalau memang tidak terbayar maka itu dia menjadi hutang karena berdasarkan regulasi tadi 9.3 itu.

2. Awal mula anda menyadari kalau ini ada keganjalan?

Awal masuknya TPP ke Rumah Sakit itu bersamaan dengan zamannya covid-19, nah pada saat itu kan anggarannya itu kan banyak dan kemampuan rumah sakit dalam membayar TPP itu masih cukup, karena uang dari covid itu kan masuk ke rumah sakit sebagai pendapatan, menurut saya uang itu banyak dan cukup saat itu tapi kemudian seiring berjalannya waktu, covid telah hilang nih, nah artinya jika covid sudah selesai berarti anggaran yang masuk berhubungan dengan covid juga sudah habis tuh, akan tetapi regulasi yang berjalan masih tetap yang 9.3 dan 1.1 itu masih menganjurkan bahwa Rumah Sakit sebagai BLUD yang membayar, dalam berjalannya waktu kemampuan rumah sakit untuk membayar sudah tidak bisa. Oleh Karena itu, karena kitidak mampuan tersebut maka hal tersebut menjadi tertunggak, tunggakan-tunggakan setiap bulan dia menunggak akhirnya dia menjadi masalah. Ketika kita mempertanyakan terkait dengan soal itu. Rumah Sakit sudah tidak mampu lagi menyelesaikan persoalan itu, dan hal itu sudah

menjadi masalah yang sangat serius pada saat itu, karena Ketika kita bertanya. Dari rumah sakit sudah tidak ada kemampuan dalam membayar hutang itu lagi.

3. Sebelum melakukan demo apakah anda dengan teman-teman nakes sudah membicarakan dengan manajemen?

Sebelum Langkah aksi itu adalah Langkah alternatif yang diambil, setelah dilakukan koordinasi dan komunikasi. Jadi sebelumnya kita sudah melakukan koordinasi dan komunikasi itu selama kurang lebih 3 bulan, dan itu saya sendiri intens dalam mempertanyakan soal itu, kemudian Langkah terakhir yang harus diambil karena tidak ada jalan, maka kita butuh satu Gerakan dijalanan dan kemudian menjadi perhatian bagi seluruh element pihak terkait dalam hal ini apakah Rumah Sakit, atau pemda, atau pihak-pihak manapun yang terkait dengan persoalan itu agar bisa menjadi perhatian mereka.

4. Anda membicarakan ke siapa?

Kita berbicara dengan manajemen yang lama, dalam hal ini dr. syamsul selaku direktur Rumah Sakit.

5. Apakah dari pembicaraan itu, keluh kesahnya di dengar atau tidak?

Kalau soal dengar, pasti mereka dengar, tapi kemudian yang kita butuh bukan hanya didengar saat itu tapi kita butuh sebuah kepastian ataupun realisasi dari apa yang menjadi tuntutan dari hak-hak kita. Saya kira dalam hal mendengar pemda bahkan gubernur pun telah mendengar hal tersebut, karena kita sempat bertemu juga dengan gubernur, yang kita butuhkan realisasi dari apa yang menjadi tuntutan kita dan kikitahui oleh mereka.

6. Sebelum anda memutuskan untuk melakukan aksi demo, anda dan teman-teman nakes sudah melakukan upaya apa saja?

Upaya-upaya yang telah kita lakukan salah satunya sudah melakukan komunikasi dengan manajemen kemudian kita membangun komunikasi dengan pihak-pihak LBH dalam hal ini untuk mendiskusikan terkait soal itu, dan saya terpaksa mengandeng dari luar karena tujuan untuk

memberikan informasi itu secara terbuka kepada masyarakat, bahwa rumah sakit saat itu tidak dalam keadaan baik-baik saja. Dan orang memandang dari luar itu bahwa rumah sakit dalam keadaan baik-baik saja, enjoy, menjelang tugas aktivitas pelayanan seperti biasa tapi kemudian ada hal tersembunyi yang tidak bisa dipahami oleh orang luar. Karena itu saya coba menggandeng dari luar yang tujuannya untuk persoalan itu terekspos ke public. Sehingga paling tidak masyarakat yang berobat di rumah sakit nanti apabila merasa terganggu dengan hal tersebut, maka mereka sudah tau masalah sebenarnya ada dimana.

7. Dampak apa yang di alami?

Kalau dampak sih saya kira ada beberapa yang memang “biasalah kalau zona nyamannya diganggu pasti ada reaksinya” dan itu tidak menjadi satu halangan bagi saya pribadi karena memperjuangkan hak-hak yang menjadi milik kita, jadi jika berbicara dampak pasti ada.

8. Kapan demo itu pertama kali terjadi?

Saya lupa tepanya kapan, tapi seingat saya di akhir 2022 pertengahan atau akhir.

9. Demo sudah berapa kali?

Kalau demo sudah banyak/berulang kali. Di rumah sakit saja kita melakukan aksi sekitar 3-4 kali yang kita bikin pergerakan, kemudian dijalan sekitar 7-8 kali kurang lebihnya begitu.

Bahkan pada titik endingnya itu adalah Ketika UGD kita boikot.

10. Apa tujuan dari boikot UGD?

Untuk menarik perhatian yang lebih serius. Kan kita sudah turun ke jalan sudah berkali-kali, kita sudah bersuara tak terhitung jumlahnya, akan tetapi belum ada perhatian yang lebih serius pada kita maka dari itulah kita butuh perhatian yang serius, bukan hanya ke provinsi tapi sampai ke pusat, kita boikot UGD dengan teknis dan strategi-strategi yang kemudian kita berada pada posisi yang tidak terlalu disalkan.

11. Berapa banya yang demo?

Banyak sekali saat itu.

12. Setelah demo ada perubahan atau tidak?

Ini yang jadi masalah begini, kita memang berharap adanya perubahan, tapi kemudian System manajemen ini kan, ada yang masuk belum lama, dan kemudian ada yang masuk masuk menggantikan, akhir nya dia terhambat juga, dalam hal seperti itu mempengaruhi keadaan itu. Mudah-mudahan dalam proses yang bejalan sekarang ini semoga bisa menjadi lebih baik. Yang jelas untuk hutang TPP itu dia masuk ke pemda sekarang yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan. Belum bisa terselesaikan karena kemendagri itu masih belum mengizinkan, karena anggaran APBD/APBN di kunci oleh kemendagri sehingga pembayaran itu tidak bisa dilakukan, karena itu jika dibuka kan berarti sebagaimana aturan gubernur.

### **Wawancara 5**

Nama : Rahmawaty Hoda

Jabatan : Nakes (tenaga kesehatan)

Hari, Tanggal/bln/Tahun : 5 April 2024

### **ANALISIS MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RSUD CHASAN BOESOIRIE TERNATE (STUDI KASUS PEMOTONGAN TUNJANGAN PENGHASILAN PEGAWAI) PERIODE 2020-2023**

1. P: Apakah anda tahu terkait krisis tpp?  
R: tahu, pemotongan itu kan berlangsung sudah lama, tapi saya tau setelah ada kejadian, ada aksi unjuk rasa dari teman-teman nakes.
2. P: apa respon anda terkait pemotongan tpp?  
R: kalau respon saya sih agak sedikit kecewa terus agak gergetan dikarenakan pemotongan tersebut, karena tanpa sepengetahuan kita
3. P: kapan demo terjadi?  
R: 2022
4. P: apakah anda juga ikut serta dalam aksi demo tersebut?  
R: saya tidak langsung ikut unjuk rasa tapi berpartisipasi saja, kalau seandainya dari rekan-rekan melakukan mogok kerja ya saya ikut juga.

5. P: Demo ini tentang apa?  
R: Dikarenakan keresahan tenaga Kesehatan yang merasa bahwa haknya tidak terbayarkan.
6. P: Sudah berapa lama demo itu berlangsung?  
R: kalau demo itu Ketika ada keterlambatan pembayaran beberapa bulan baru ada aksi demo, dari aksi demo itulah akhirnya kita tau bahwa ternyata ada juga pemotongan yang lalu-lalu
7. P: Seperti apa maksudnya dari pemotongan yang lalu-lalu?  
R: jadi misalnya kita demo ke provinsi, nah nanti dari provinsi yang memberi informasi ternyata segini loh dapatnya, tetapi kita tidak pernah menerima hasilnya.
8. P: Tuntutan seperti apa yang anda harapkan dari demo tersebut?  
R: kalau itu semua tu harus ada keterbukaan, jadi misalkan Sk itu di cantumkan berapa tenaga Kesehatan mendapatkan hasilnya jadi kan semua jadi tau dari pihak nakes maupun manajemen.
9. P: Apakah ada perubahan setelah demo?  
R: ada perubahan, karena sekarang sudah ada SK jadi kita tau berapa yang kita dapat, potongan pajaknya kita tau semua.

## **Wawancara 6**

Nama : Basuki  
 Jabatan : Nakes (tenaga Kesehatan)  
 Hari, Tanggal/bln/Tahun : 5 April 2024

UNIVERSITAS  
 MERCU BUANA

### **ANALISIS MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS RSUD CHASAN BOESOIRIE TERNATE (STUDI KASUS PEMOTONGAN TUNJANGAN PENGHASILAN PEGAWAI) PERIODE 2020-2023**

1. P: Kapan anda tau terkait krisis tpp?  
R: tahun 2020
2. P: Apakah sejak tahun 2020 itu ada sudah menyadari kalau pemotongan tersebut sudah ada?  
R: iya saya sudah menyadarinya
3. P: Dampak apa saja yang anda rasakan?  
R: untuk saya pribadi merasa bahwa penghasilan saya berkurang
4. P: Apakah aktivitas terganggu atau tidak saat anda tau kalau ada pemotongan?  
R: untuk aktivitas tidak terganggu saya tetap bekerja.

5. P: Apakah ke pasien berdampak atau tidak?  
R: iya berpengaruh karena pasien tidak terlayani.
6. P: Demo ini tentang apa?  
R: tentang tunjangan yang tidak dibayar, maka dari itu rekan-rekan nake melakukan unjuk rasa.
7. P: Sudah berapa lama demo ini berlangsung?  
R: sekitar 2020. Sudah 4 tahun dan terakhir 2023.
8. P: Berapa banyak yang anda tau para nakes yang melakukan unjuk rasa?  
R: kurang lebih 150an.
9. P: Tuntutan apa yang anda inginkan?  
R: agar segera dilunisi hutang-hutang tpp.
10. Apakah setelah adanya aksi demo itu ada perubahan?  
R: sempat dibayar 2 bulan sisanya belum dibayar.

#### 4. Dokumentasi

Nama Narsum	Dokumentasi
Floriyani	

<p><b>Sushi Cheng</b></p>	
<p><b>Rahmat</b></p>	
<p><b>Irvan Husni</b></p>	

<p><b>Rahmawati Hoda</b></p>	
<p><b>Basuki</b></p>	

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## 9. Curriculum Vitae

# M. Abdul Fattah Ramadhan

+6282291161167 / Dhaniramadhan0301@gmail.com / South Jakarta, Jakarta, Indonesia / linkedin.com/in/m-abdul-fattah-ramadhan/

## CAREER OBJECTIVE

I'm Dhani as a graduate of Public Relations from Mercu Buana University, with hands-on experience gained through internships at the General Elections Commission of Indonesia (KPU RI) and PT Desa Ekspor Indonesia. I am eager to leverage my expertise in communication and public relations. My background is further strengthened by a professional certification in public relations. I am now seeking to advance my career as a Management Trainee, Public Relations Staff/Intern, or in Human Resource Development. I am committed to applying my skills in strategic communication and organizational development to contribute effectively to your team and drive impactful results.

## EDUCATION

### BACHELOR OF PUBLIC RELATIONS

Dec 2024 / Mercu Buana University / Central Jakarta, Jakarta

Graduated with GPA 3.5/4.00

## WORK EXPERIENCE

### Public Relations Internship / Komisi Pemilihan Umum RI

Nov 2023 – Mar 2024 / Jakarta

- Mengelola sosial media KPU (TikTok, Instagram, Youtube) dengan total 100k+ view untuk mengedukasi memilih bijak kepada public
- Membantu persiapan meeting internal maupun eksternal
- Mengatur persiapan konten yang akan dipublikasi

## ORGANIZATIONAL ACTIVITIES

### Department of Home Affairs officialdom / Ikatan Mahasiswa Teknik Lingkungan Indonesia (IMTLI)

Oct 2018 – Jun 2019 / Depok, West Java

- Responsible for collect, process, analyze, and integrating data
- Develop organizations that conform, to IMS FTUI's vision and mission

### Intellectual and Education Division Coordinator / Imater Jabodetabek

Dec 2020 – Dec 2021 / Jakarta, Special region of Jakarta

- Coordinate work programs for the strategic studies and education division
- Explore the latest issues from the northern Maluku area to be discussed and made recommendations

## REWARD

### First Place / KPU RI Singer Competition 2023

Nov 2023 / Jakarta

### 30 besar peserta / The Voice Indonesia

Aug 2019 / Jakarta

### FLS2N / Central Java Indonesia

Mar 2015 / Central Java Indonesia

## LICENSES AND CERTIFICATIONS

- Sharing Session Pengembangan Materi Uji Kompetensi 2024

## EXPERTISE

- Sosial Media Konten
- AutoCAD
- Google Data Studio
- SPSS
- SQL
- Python
- Power Query / Excel
- Power BI