



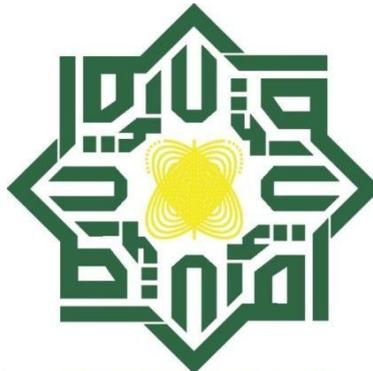
NOMOR SKRIPSI

3949/KOM-D/SD-S1/2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik U

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT ISLAM (RSI)
IBNU SINA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN
BPJS KESEHATAN**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.Ikom.)

OLEH:

WINDA SETRI ELICIA

NIM. 11643202302

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Telahan Persetujuan Pembimbing

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) IBNU
 NA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
 PRIMA PADA PASIEN BPJS KESEHATAN

Disusun Oleh :

NAMA : WINDA SETRI ELECIA
 NIM : 11643202302

Telah dipersetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal, 16 Desember 2019

Pembimbing

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah penguji pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Winda Setri Elecia**
 NIM : 11643202302
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan.

Telah dimunaqasyahkan pada sidang ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 06 Mei 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.

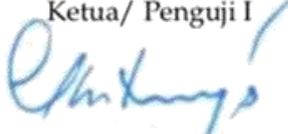
Pekanbaru, 06 Mei 2020

Dekan,

Dr. Nurdin, MA
 NIP. 19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I


Dr. Toni Hartono, M.Si
 NIP. 19780605 200701 1 024

Penguji III


Yantos, S.IP, M.Si
 NIP. 19710122200701 1 016

Sekretaris/ Penguji II


Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
 NIP. 19691118 199603 2 001

Penguji IV


Rafdeadi, S.Sos.I, MA
 NIP. 19821225 201101 1 011

Ditandatangani Undang-Undang

yang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 05 Maret 2020

Dosen Pembimbing Skripsi
Nomor : Nota Dinas
Lampiran : -
Hal : **Pengajuan Ujian Munaqasyah**
a.n **Winda Setri Elecia**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah saya mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka saya sebagai pembimbing skripsi saudara **WINDA SETRI ELECIA NIM. 11643202302** dengan judul skripsi "**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) IBNU SINA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BPJS KESEHATAN**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasyah guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan saya semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam siding ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini saya buat, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001



LEMBAR PERNYATAAN ORISIONALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winda Setri Elecia
 NIM : 11643202302
 Tempat/Tgl. Lahir : Pangkalan / 14 September 1997
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : **“Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan”.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 04 Maret 2020
 Yang membuat pernyataan



WINDA SETRI ELECIA
NIM: 11643202302

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Winda Setri Elecia
NIM : 11643202302
Judul : Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan.

Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru adalah sebagai salah satu tempat sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tidak lepas dari peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan, humas harus dapat beradaptasi dengan berbagai situasi dan kondisi dengan cara melakukan keterbukaan informasi agar tercapai sebuah strategi komunikasi yang diinginkan. Pelayanan prima terdiri dari kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer merupakan hasil wawancara dengan informan kunci dan informan tambahan, hasil observasi, dan dokumen – dokumen yang terdapat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Kemudian, untuk data sekundernya adalah arsip dan buku – buku yang diterbitkan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Hasil penelitian pada penelitian ini adalah pihak Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru telah menjalankan strategi komunikasi humas untuk mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan. Pelayanan prima tersebut terdiri dari kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Kata Kunci: Strategi, Komunikasi Humas, Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, Pasien BPJS Kesehatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Winda Setri Elecia
Student Reg.No : 11643202302
Title : **The Public Relation Communication Strategy of Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru in Improving the Excellent Service among Its Health BPJS (the Indonesian national health care insurance) Patients.**

Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru is as one of the health facilities that provide health services to the community. The health services provided by the Ibnu Sina Islamic Hospital in Pekanbaru cannot be separated from the role of public relations in improving the quality of services. Public relations must be able to adapt to various situations and conditions by means of disclosing information in order to achieve the desired communication strategy. Excellent service consists of speed, accuracy, friendliness, comfort. The purpose of this study is to know the Public Relations Communication Strategy of the Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru in improving the excellent service for the health BPJS patients. This research uses descriptive methods with a qualitative approach. Data are collected from observation, interviews, and documentation. The primary data are collected from interviewing the key and additional informants as well as observations, and documents available in the Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru. Then, the secondary data are collected from archives and books published by the Islamic Hospital of Ibn Sina Pekanbaru. This study finds that the Public Relations of Ibnu Sina Islamic Hospital has implemented a public relations communication strategy to achieve organizational goals in improving excellent service for the BPJS Health patients. The excellent service consists of speed, accuracy, friendliness, and comfort.

Keywords: **Strategy, Public Relations Communication, Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru, BPJS Health Patients.**

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat beriring salam tidak lupa pula disampaikan kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafaatnya di akhirat kelak. Aamin Yaa Rabbal ‘Alamin.

Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan” ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terutama kepada kedua orang tua tercinta dan terhebat, Ayahanda Nazri (alm) dan Ibunda Butet serta saudara laki – laki pertama Afrinaldi kedua Yonda Adinata yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta motivasi yang mendorong semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rezeki, karunia dan hidayah-Nya kepada kita, Aamiin.

Pada kesempatan ini pula, dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenalkan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA., Bapak Dr. H. Kusnadi, M.Pd., dan Bapak Drs. H. Promadi, MA, Ph.D., selaku Wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Azni, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Yantos, S.Ip, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi baik secara teoritis maupun praktis.
10. Bapak Rafdeadi S.Sos.I, M.A. selaku Penasehat Akademik. Terimakasih atas dukungan, bimbingan, yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir perkuliahan.
11. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan. Terimakasih atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
12. Bapak Hamdi selaku Manajer Humas dan Marketing Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data untuk proses penelitian.
13. Ibu Fani selaku Ass. Manajer Humas dan Marketing Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data untuk proses penelitian
14. Sahabat seperjuangan dan terhebat dari geng Ayam Panayiak Azika, Ali, Dayat, Fadila, Ilham, Jabal, Lisa, Neila, Rhifo, Windy yang tidak pernah bosan memberikan motivasi dan canda tawa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Sahabat seperjuangan dari Maba sampai sekarang Elis Dermawanti, Khairunisa Ramelany, Chairunisa, Reva Afriani yang telah menemani selama ini.
16. Divisi PKBL bapak Afri Erizon, kakak Nurmariah Rahmatika, bang Desmon telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan magang di Angkasa Pura II.
17. Keluarga KKN Air Buluh Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2019, Ahmad Jumadi, Alvia Rizky, Baihaqi, Chika, Dasril, Fitri, Nuri, Sherli, Sheila, Ude.
18. Teman–teman Public Relations Kelas B yang telah membantu dan memberi motivasi selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
19. Teman–teman Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2016 yang telah membantu dan memberi motivasi selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
20. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis satu persatu.

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi selama menjalani proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Broadcasting. Semoga kebaikan hati, ketulusan, bantuan dan doa dari seluruh pihak di atas mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini memberikan kontribusi pada bidang akademis dan praktis serta memberikan manfaat bagi orang lain yang membacanya.

Penulis juga memohon maaf jika ada kesalahan dan kekurangan selama perkuliahan berlangsung baik disengaja atau tidak disengaja, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari perbaikan di masa yang akan datang.

Pekanbaru, Februari 2020
Penulis.

WINDA SETRI ELECIA
NIM. 11643202302



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN	
NOTA DINAS	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Sumber Data.....	24
D. Informan Penelitian.....	25
E. Metode Pengumpulan Data	26
F. Validitas Data	27
G. Teknik Analisis Data.....	28



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

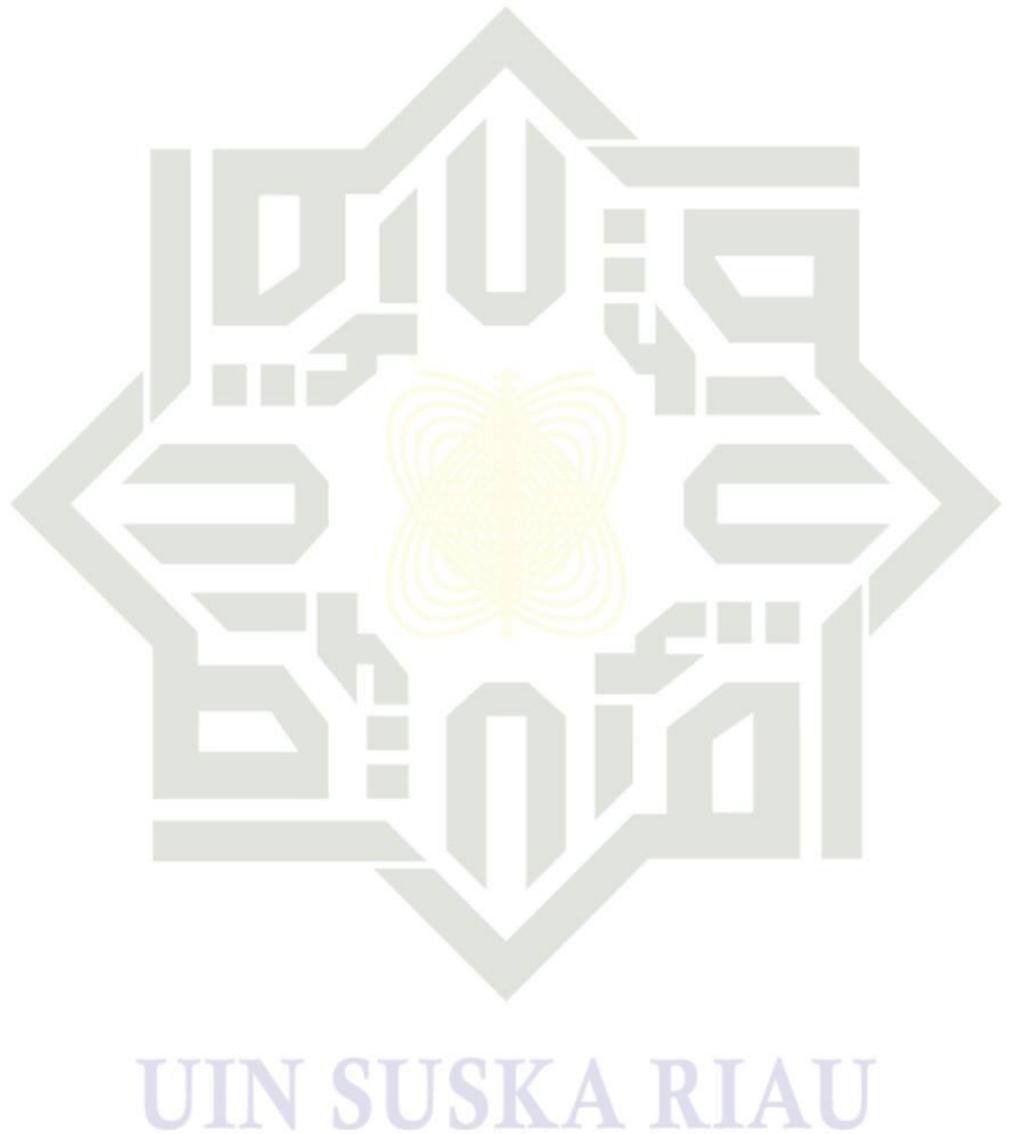
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.....	30]
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	40
	B. Pembahasan.....	49
BAB VI	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	54
	B. Saran.....	54
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Pasien Menggunakan BPJS Sebulan Terakhir.....	39
--	----

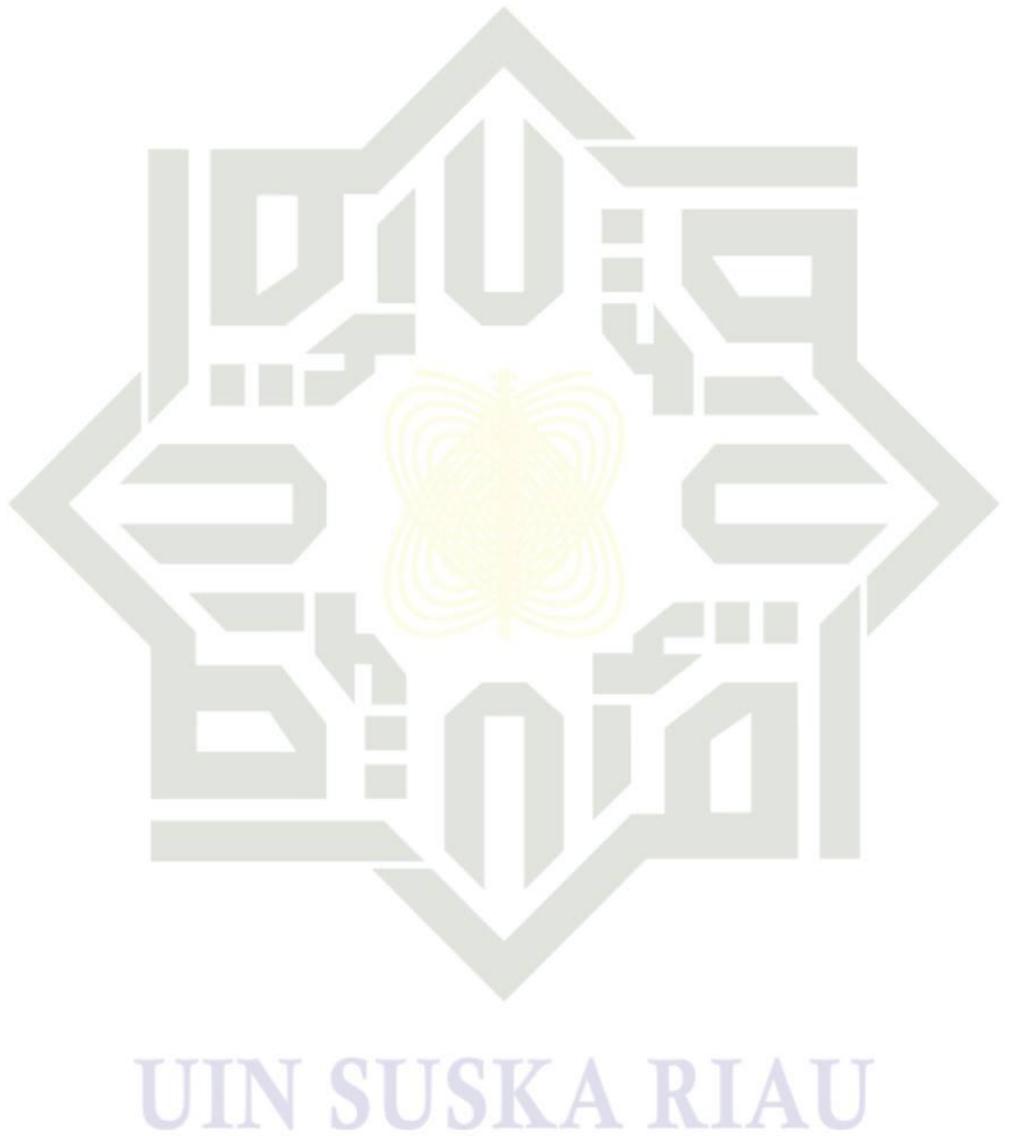


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	23
--	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbicara tentang pelayanan kesehatan pada saat sekarang ini banyak ditemui di masyarakat seperti langkah pencegahan dan peningkatan kesehatan serta menyembuhkan penyakit baik perorangan, keluarga, kelompok. Pelayanan kesehatan dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan oleh pasien yang bersangkutan.

Setiap penyedia pelayanan kesehatan berkewajiban merujuk pasien bila keadaan penyakit atau permasalahan kesehatan memerlukannya, kecuali dengan latar belakang alasan yang dapat dipertanggung jawaban dan mendapat persetujuan pasien atau keluarganya. Latar belakang yang dipertanggung jawaban tersebut adalah pasien tidak dapat ditransfortasikan atas alasan media, sumber daya, atau geografis.¹

Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No. 24 Tahun 2011). BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan bertujuan untuk memberikan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.²

Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru sebagai salah satu tempat sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Rumah Sakit Ibnu Sina dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

¹ Taufan Bramantoro, “*Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*”. (Suabaya, Airlangga University Press, 2017), hal 9

² Ika Widiastuti, Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat, *Journal Adminitrasi Publik* Vol. 2, No 2, 2017. Hal 94



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Diantara pelayanan yang terdapat pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru antara lain layanan preventif, promotif, rehabilitatif dan layanan rohani serta instalasi pengolahan air limbah.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tidak lepas dari peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan, akan tetapi pada saat sekarang tantangan yang dihadapi humas terus bertambah seiring perkembangan era globalisasi diantaranya humas harus dapat beradaptasi dengan berbagai situasi dan kondisi dengan cara melakukan keterbukaan informasi agar tercapai sebuah strategi komunikasi yang diinginkan.

Strategi komunikasi yang diharapkan oleh humas adalah membangun citra positif pada masyarakat melalui cara membentuk opini publik dan meminimalkan anggapan negatif terhadap suatu organisasi perusahaan. Dimana strategi itu dibangun bertujuan untuk memberikan informasi yang faktual.³

Pelayanan kesehatan yang baik dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau pasien. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan prima adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Elhaitammy, pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani secara memuaskan.⁴

Pentingnya pelayanan prima terhadap masyarakat juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Pelayanan prima harus ditunjuk oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan

³ Mitchell Hobbs, *Public Relations: Strategi dan Taktik*. Page. 8

⁴ Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 280

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dan dapat mengembangkan strategi dalam pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Salah satu fasilitas kesehatan yang dimiliki Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru adalah pelayanan program BPJS bagi masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan kesehatannya. Walaupun demikian, masyarakat Pekanbaru masih mengeluh kurangnya pelayanan yang diberikan masih tidak optimal khususnya peserta pasien BPJS di Pekanbaru.

Sebelumnya peneliti melakukan pra riset ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru pada 11 November 2019, peneliti melakukan pengamatan terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru masih memiliki beberapa masalah dalam memberikan pelayanan pada pasien pengguna BPJS kesehatan. Dimana seharusnya pelayanan dalam menangani pasien tidaklah berbeda antara pengguna jaminan dan yang pribadi. Permasalahan yang muncul yaitu adanya keluhan dari beberapa pasien pengguna BPJS terhadap kecepatan petugas dalam melayani sehingga pasien harus menunggu lama dalam menerima pelayanan sedangkan untuk yang non BPJS keluhan seperti ini jarang ditemui. Kemudian keluhan lain dari pasien BPJS kesehatan yaitu petugas aparatur tidak memberikan keramahan pada saat melayani pasien membuat pasien semakin tidak bersemangat, sedangkan untuk non-BPJS mengenai keramahan aparatur cukup baik dalam melayani.

Pasien sering mengeluh tentang kelengkapan peralatan medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina. Hal ini dilihat dari Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum memiliki peralatan yang lengkap sehingga pengobatan yang memerlukan alat yang canggih untuk mempercepat pengobatan sedikit tertunda karena pasien yang harus operasi menggunakan alat yang lengkap harus dipindahkan ke Rumah Sakit lain. Ini menyebabkan pasien masih belum merasakan pelayanan yang kurang memuaskan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

Untuk terus meningkatkan kemampuan pelayanan para petugas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru agar dapat menumbuhkan dedikasi kepada masyarakat. Komunikasi adalah bagian dari kegiatan Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam penentuan pelayanan dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan pasien BPJS kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan administrasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dinilai menurut pasien BPJS Kesehatan masih kurang memadai seperti kurangnya perhatian kepada pasien BPJS Kesehatan, pihak humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru sudah berupaya melakukan dengan cara sosialisasi dan mediasi jika diperlukan oleh pasien BPJS Kesehatan yang merasa ada keluhan yang dirasakan saat berobat atau konsultasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Oleh karena itu dengan komunikasi yang efektif dan sesuai dengan SOP yang berlaku diharapkan keluhan yang dirasakan oleh pasien BPJS Kesehatan kedepannya dapat diminimalisir.

Fungsi humas adalah sebagai fasilitator komunikasi yaitu praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan publiknya. Dipihak lain, humas juga dituntut mampu untuk menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.⁵

Upaya Rumah Sakit Ibnu Sina dalam memperbaiki layanan yang baik sebenarnya telah dilakukan. Untuk mewujudkan visi, misi serta motto tersebut dibutuhkan peranan penting Komunikasi Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru melakukan strategi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas peneliti merasa tertarik dengan permasalahan yang ada sehingga ingin mengadakan penelitian dengan judul penelitian **“STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) IBNU SINA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BPJS KESEHATAN”**

⁵ H. Frazier Moore, *HUMAS* (Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA, 2005), hal. 85S

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan digunakan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Strategi adalah penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dalam memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.⁶
2. Komunikasi Humas adalah unit yang melaksanakan fungsi humas.⁷
3. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru adalah salah satu fasilitas tingkat pertama yang ada di Pekanbaru.
4. Pelayanan prima (service excellance) adalah suatu sikap atau tata cara pihak *costumer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani secara memuaskan⁸
5. Pasien BPJS kesehatan adalah orang yang sedang melakukan perawatan dengan menggunakan layanan kesehatan BPJS kesehatan.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pasien BPJS kesehatan ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan

Tujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS kesehatan.

b. Kegunaan

1. Kegunaan Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang pelayanan BPJS kesehatan

⁶ Morissan, M.A, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008) hal.151

⁷ Yantos, *Dasar – dasar Government Relation Dalam Public Relations*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), hal. 3

⁸ Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2003), hal. 261

masyarakat sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori ilmu-ilmu sosial khususnya ilmu komunikasi konsentrasi Public Relations.

2. Kegunaan Praktis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan Prima pada pasien BPJS kesehatan masyarakat.

E. Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penulisan dalam pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini membahas tentang kajian teori yang mendukung penyusunan penelitian ini, penegasan istilah, kajian terdahulu dan kerangka pikir penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknis analisis data.

BAB IV : DESKRIPSI UMUM

Pada bab ini membahas tentang deskripsi umum tempat penelitian dalam hal ini adalah Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru yaitu tentang sejarah Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru, Visi Misi, dan Struktur Organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas gambaran umum penelitian dan pembahasan hasil dari penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Teori adalah serangkaian asumsi konsep, abstrak, definisi, dan proposisi untuk menerapkan fenomena sosial alami menjadi pusat perhatian⁹

1. Strategi Komunikasi

Kata strategi berasal dari Yunani Klasik yaitu “*stratos*” yang artinya tentara dan kata “*agein*” yang berarti memimpin. Dengan demikian, strategi dimaksudkan adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata *strategos* yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas. Jadi, strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jenderal, atau suatu rancangan terbaik untuk memenangkan peperangan. Strategi menghasilkan gagasan dan konsepsi yang dikembangkan oleh para praktisi.¹⁰ Strategi pada dasarnya adalah penentuan jangka panjang suatu perusahaan atau instansi dalam memutuskan suatu kebijakan ataupun arah tindakan yang diperlakukan dalam mencapai suatu tujuan.

Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan.¹¹

Empat faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menyusun strategi komunikasi antara lain:

1. Mengetahui khalayak. Khalayak itu aktif sehingga antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi saling hubungan, tetapi juga saling mempengaruhi.
2. Menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan

⁹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Sosial*, LP3S, Jakarta, hal. 37

¹⁰ Cangara, Hafien, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), hal. 61

¹¹ Effendy dan Onong Uchjana. "Ilmu, teori dan filsafat komunikasi." (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 301

perhatian. Awal efektivitas dalam komunikasi ialah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan.

3. Menetapkan metode, dalam hal ini metode penyampaian, yang dapat dilihat dari dua aspek: menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Menurut cara pelaksanaannya, dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu, metode redundancy (repetition) dan canalizing. Sedangkan yang kedua menurut bentuk isinya dikenal metode-informatif, persuasif, edukatif, kursif. Metode redundancy adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ngulang pesan pada khalayak. Metode canalizing yaitu mempengaruhi khalayak untuk menerima pesan yang disampaikan, kemudian secara perlahan-lahan merubah sikap dan pola pemikirannya ke arah yang kita kehendaki. Metode informatif, lebih ditujukan pada penggunaan akal pikiran khalayak, dan dilakukan dalam bentuk pernyataan berupa: keterangan, penerangan, berita dan sebagainya. Metode persuasif yaitu mempengaruhi khalayak dengan jalan membujuk. Dalam hal ini khalayak digugah baik pikiran maupun perasaannya. Metode edukatif, memberikan suatu ide kepada khalayak berdasarkan fakta-fakta, pendapat dan pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dari segi kebenarannya dengan disengaja, teratur dan berencana, dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia ke arah yang diinginkan. Metode Kursif, mempengaruhi khalayak dengan jalan memaksa tanpa memberi kesempatan berpikir untuk menerima gagasan-gagasan yang dilontarkan, dimanifestasikan dalam bentuk peraturan-peraturan, intimidasi dan biasanya dibelakangnya berdiri kekuatan tangguh.

4. pemilihan media komunikasi. Kita dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang disampaikan dan teknik yang dipergunakan, karena masing-masing medium mempunyai kelemahan-kelemahannya tersendiri sebagai alat.¹²

Menurut Cutlip, Center dan Broom¹³ Strategi Komunikasi bidang humas meliputi kegiatan:

- a. Membuat keputusan mengenai sasaran dan tujuan program.

¹² Ibid., hal.303

¹³ F. William dan Glueck Laurence, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan* (Jakarta: Erlangga) 1998, 216



b. Melakukan identifikasi khalayak tertentu.

c. Menetapkan kebijakan atau aturan untuk menentukan strategi yang akan dipilih

d. Memutuskan strategi yang akan digunakan

Praktisi yang reflektif yang bekerja pada sebuah organisasi selalu melakukan ini setiap aktivitas pengendalian professional dan akan menyadari bahwa;

a. Keputusan humas akan mempengaruhi sasaran organisasi dalam beberapa tahun mendatang.

b. Keputusan humas melibatkan komitmen penting dari sumber daya.

c. Keputusan humas melibatkan situasi yang kompleks pada tingkat komporasi, unit bisnis, atau tingkat *stakteholder* lainnya yang mungkin mempengaruhi oleh banyak pihak dalam organisasi.

Meskipun strategi yang diterapkan berbeda namun perbuatan strategi umumnya menggunakan tiga tingkat yaitu : tingkat komporasi, unit bisnis dan tingkat opsional.¹⁴ Strategi juga terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

a. Strategi Stabilitas adalah strategi yang dilakukan organisasi atau perusahaan bila perusahaan tetap melayani masyarakat dalam sektor produk atau jasa dan sektor fungsi yang serupa sebagai yang telah ditetapkan dalam batasan bisnis yang dijalankan.

b. Startegi Ekspansif adalah startegi yang dilakukan organisasi atau perusahaan bila perusahaan menfokuskan keputusan strateginya pada peningkatan ukuran dalam langkah kegiatan yang sekarang atau yang telah ada.

Penetapan strategi merupakan langkah krusial yang memerlukan penanganan secara hati-hati dalam setiap keputusan yang akan diambil. Sebab, jika penetapan strategi salah satunya keliru maka jalan yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan bisa gagal, terutama kerugian dari segi waktu, materi dan tenaga.

Adapun strategi yang dijalankan dalam perencanaan harus diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut¹⁵:

¹⁴ Sandra Oliver, *Strategi Public Relation*, (Jakarta:Erlangga, 2007), hal. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- a. Menetapkan komunikator
Komunikator menjadi sumber dan kendali semua aktivitas komunikasi, jika proses komunikasi tidak berhasil dengan baik, maka kesalahan utama bersumber dari komunikator, karena komunikatorlah yang tidak memahami penyusunan pesan, memilih media yang tepat dan mendekati khlayak yang menjadi target sasaran.
 - b. Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khlayak Masyarakat sebagai makhluk sosial, sangat peka dengan hal-hal yang bersifat pesuasi, propaganda, agitasi, dan perang urat saraf. Hal ini disebabkan karena manusia memiliki kebebasan untuk memilih yang terbaik menurut pikiran dan pengalamannya. Untuk mengetahui dan memahami sigmentasi masyarakat, para peneliti seringkali memulai dengan cara memetakan karakteristik masyarakat.
 - c. Menyusun pesan
Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang dalam bentuk simbol yang dipersepsi dan diterima oleh khlayak dalam serangkain makna. Kemampuan manusia menciptakan symbol membuktikan bahwa manusia telah memiliki kebudayaan yang tinggi dalam berkomunikasi, mulai dari symbol sederhana seperti bunyi, isyarat, dan warna sampai dengan simbol-simbol yang dimodifikasi melalui radio, televisi, instagram, dan satelit.
 - d. Memilih media dan saluran komunikasi
Memilih media komunikasi harus mempertimbangkan karakterisitik isi dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan, dan jenis media yang dimiliki oleh khlayak. Isi pesan syang dimaksud adalah kemasan pesan yang ditujukan untuk masyarakat luas dan kemasan pesan untuk komunitas tertentu. Untuk masyarakat luas, pesan disampaikan sebaaiknya disampaikan melalui media massa misalnya surat kabar atau televisi, dan untuk komunitas tertentu digunakan sebaran dan komunikasi kelompok.

¹⁵ Hafied Cangara Perencanaan dan Strategi Komunikasi (Jakarta:RajaGrafindo, 2013), hal. 108

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dalam hal ini, harus terdapat hubungan yang erat atas seluruh tujuan program yang sudah ditetapkan, khalayak yang ingin ditunjukkan dan juga strategi yang akan dipilih.¹⁶

Maka berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa strategi adalah suatu usaha dan proses penyampaian pesan dalam memilih alternative yang telah di rencanakan, manajemen, dan program yang telah disusun sejak awal agar mencapai tujuan suatu organisasi.

2. Humas

Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu / sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik.¹⁷

Humas dalam arti luas adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak. Sedangkan humas dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seorang kepada orang lain dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi kerja (*work organization*) dengan tujuan untuk kegiatan bekerja dengan semangat yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas.¹⁸

Humas berperan penting dalam menyampaikan informasi terhadap masyarakat, bersifat persuasif dalam mengintegrasikan lembaga kepada masyarakat.¹⁹

Hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen khusus yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerja sama antar organisasi dan masyarakatnya,

¹⁶ Morissan, M.A, *Manajemen Public Relation*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), hal.152

¹⁷ H Frazier Moore, *Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 6

¹⁸ Onong Effendy Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1972). hal 20.

¹⁹ Hermanto Bambang, *Public Relations dalam Organisasi*, (Yogyakarta : Santosa, 2007)



yang melibatkan manajemen problem atau masalah, membantu manajemen untuk selalu mendapat informasi dan merespon pendapat umum, mendefinisi dan menekankan tanggung jawab manajemen dan melayani kepentingan masyarakat, membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi kecendrungan, dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sarana utamanya.²⁰

Humas adalah salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atas dasar menghormati kepentingan bersama. Humas juga merupakan suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik yang bersifat komersil atau bertujuan mencari keuntungan (profit) maupun perusahaan non komersil yang tidak mencari keuntungan, tidak peduli apakah organisasi tersebut berada di sektor pemerintahan maupun sektor swasta.²¹

3. Tugas Pokok Humas

Tugas pokok humas sehari-hari adalah sebagai berikut ;

- a) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tulisan melalui gambar (visual) kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan.
- b) Monitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum suatu masyarakat.
- c) Memperbaiki citra perusahaan.
- d) Tanggung jawab sosial (*social responsibility*) humas merupakan instrument yang bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak mendapatkan tanggung jawab tersebut, terutama kelompok public internal, publik eksternal dan pers.
- e) Komunikasi, tujuan humas untuk mempengaruhi publik, salah satunya sejauh mana mereka mengenal dan mengetahui kegiatan lembaga atau organisasi yang diwakili tersebut. Dalam konsepnya, fungsi public relation ketika

²⁰ Scroot M.Cutip, *Public Relations*, (Yogyakarta: Indonesia , 2005), hal. 4

²¹ Morrison, *Manajemen Public Relations: Strategi menjadi Humas Profesional*, (Jakarta:Kencana Prenada Media group,2008), hal. 5



menjalankan tugas operasional, baik sebagai komunikator, mediator maupun organisator.²²

4. Fungsi Humas

Fungsi dari humas tidaklah akan terlepas begitu saja kaitannya dengan kegiatan, karena melalui kegiatan humas itu dapat secara jelas langsung diketahui mengenai fungsi apa saja yang dilakukan oleh kegiatan humas itu, baik kegiatan dalam bentuk eksternal maupun internal.²³

Menurut *Decier & Brown*²⁴. Fungsi humas dalam organisasi dapat dibagi empat kategori, yaitu:

- a. Penasehat ahli (*expert prescriber*) Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah dengan publiknya (*Publik Relations*) hubungan praktisi pakar humas dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasien.
- b. Fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*) Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu untuk menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.
- c. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*) Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan *public relations* merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisai baik sebagai penasehat (*adviser*) Hingga mengambil tindakan (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang dihadapi

²² Assumpta Rumanti SR. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. (Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesi.2002), hal. 38

²³ Yantos, *Dasar-dasar Government Relations dalam Publik Relations*, (Jakarta: Rajawali Per,2016), hal. 3

²⁴ Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2010), hal. 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

secara rasional dan professional biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

- d. Teknik komunikasi (*communication techniques*) Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan teknik komunikasi ini menjadi praktisi humas sebagai *journal in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis atau dikenal dengan *method of communication in organization*.

Menurut Cutlip dan Center mengatakan fungsi humas sebagai yaitu:²⁵

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen organisasi)
- b. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- c. Melayani keinginan public dan memberi sumbang saran kepada pimpinan organisasi demi tujuan dan manfaat bersama.
- d. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dengan mengatur arus informasi, publik serta pesan dari organisasi ke publik atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

5. Tujuan Humas

Tujuan dari humas itu sendiri untuk memastikan bahwa niat baik dan kinerja organisasi yang bersangkutan senantiasa dimengerti dengan pihak lain yang berkepentingan dengan kata lain menjaga hubungan baik dari eksternal maupun internal dalam suatu organisasi.

Ada dua cara untuk menetapkan tujuan, cara pertama dengan melakukan riset khusus guna mengidentifikasi yang sekiranya memerlukan solusi humas. Yang kedua, dengan para pemimpin departemen atau kalangan staf inti

²⁵ Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2010), hal. 19

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan komunikasi yang paling mendasar yang mereka rasakan.

Secara umum ada beberapa tujuan humas, tetapi ruang lingkup tujuan humas itu sendiri ternyata sedemikian luas. Dari sedemikian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan kegiatan humas dari sebuah organisasi²⁶, diantaranya:

- a. Untuk mengubah citra umum dari mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan organisasi.
- b. Untuk meningkatkan kualitas para calon pegawai atau anggota organisasi yang akan di rekrut
- c. Untuk menyebarkan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh organisasi
- d. Untuk memperkenalkan organisasi kepada masyarakat luas serta membuka pasar-pasar baru.
- e. Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat bursa saham atas rencana organisasi untuk menerbitkan saham baru.

Dari uraian mengenai strategi komunikasi dan humas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai strategi komunikasi humas antara lain:

- a. Strategi Operasional adalah pihak humas mutlak bersikap atau berkemampuan untuk mendengar dan bukan sekedar mendengar mengenai aspirasi yang ada didalam masyarakat, baik mengenai etika moral maupun nilai- nilai kemasyarakatan yang dianut.
- b. Pendekatan Persuasif dan Edukatif adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat pendekatan.
- c. Pendekatan Tanggung Jawab adalah menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari public, namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

²⁶ M,Linggar Anggoro, *Teori dan Propesi Kehumasan* (edisi kedua), (Jakarta: PT Bumi Aksara,2001), hal. 67



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- d. Pendekatan Kerja Sama adalah berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam maupun hubungan keluar untuk meningkatkan kerja sama.
- e. Pendekatan Koordinatif dan Integratif adalah untuk memperluas peranan PR di masyarakat, maka fungsi humas dalam arti sempit hanya mewakili lembaga atau institusianya²⁷.

6. Pelayanan Publik

Moenir mengemukakan bahwa “pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakatnya.”²⁸

Dalam pelayanan publik sendiri dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik, non fisik maupun administrative.

Untuk memenuhi kebutuhan manusia, setiap pribadi akan membutuhkan bantuan orang lain. Semakin banyak orang memerlukan bantuan orang lain itulah yang mendorong proses pelayanan. Jadi apabila dikaitkan dengan tingkat kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain. Pelayanan timbul karena adanya yang berkembang, begitu pun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang diselenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi.²⁹

Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan pedoman tata laksana dan penyelenggaraan keputusan mentap npmpr 81 tahun 1993, maka prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:³⁰

²⁷ Ibid., hal.20

²⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi aksara, 2008), hal.10.

²⁹ Zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, (Jakarta, 2010), hal 71

³⁰ Istano Bambang, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektifn Pelayanan Publik*, 2014, hal 111.

“Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan semata, jua menekankan pada proses penyelenggaraan ayau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai *consumer*”

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisien
- f. Ekonomis
- g. Keadilan yang merata
- h. Ketepatan waktu

7. Pelayanan Prima

Pengertian pelayanan prima berkaitan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan. Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan melalui kiat pelayanan tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga “bagaimana” memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggan.³¹

Menurut Elhaitammy, pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani secara memuaskan³² Dalam konsep *service of excellence* terdapat 4 unsur pokok, yaitu:

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan

³¹ Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006), hal. 79

³² Ibid., hal. 280

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

d. Kenyamanan

Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan pada pelanggan tidak unggul, jika salah satu unsurnya kurang. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan prima, maka pihak customer service harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan baik dengan pelanggan (*good relationship*). Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggannya.³³

a. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima yaitu :

- 1) Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- 2) Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhan atau keinginannya.
- 3) Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan prinsip 3A :

- 1) Pelayanan prima berdasarkan konsep *Attitude* (sikap)
 - a. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.
 - b. Melayani pelanggan berdasarkan pemikiran yang sehat, positif, dan logis.
 - c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.
- 2) Pelayanan prima berdasarkan konsep *Attention* (perhatian)
 - a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
 - b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
 - c. Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

³³ Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 280

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 3) Pelayanan prima berdasarkan konsep *Action* (tindakan)
 - a. Mencatat setiap pesanan pelanggan.
 - b. Mencatat kebutuhan para pelanggan
 - c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
 - d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan
 - e. Menyatakan terimah kasih

8. Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru

Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru adalah sebagai salah satu tempat sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

9. Pasien BPJS Kesehatan

Semua penduduk Indonesia WAJIB yang menjadi peserta BPJS Kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran.³⁴

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai pedoman maupun petunjuk dalam melakukan penelitian ini penulis mencantumkan penelitian terdahulu yang jika dilihat dari segi isi maupun judul memang tidak begitu ada persamaan tetapi penulis melihat ada suatu keterkaitan antara permasalahan terdahulu. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang penulis jadikan sebagai pedoman dalam penelitian ini :

1. Kukuh Adi Nurachman, (2009) dengan judul skripsi “Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public” (periode November 2008 – November 2009). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan menurut peneliti dan analisis yang dilakukan yaitu menggunakan kegiatan penanganan

³⁴ Peserta JKN-KIS (<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/11>) diakses tanggal 7 Mei 2020 Pukul 14.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

keluhan, kegiatan kunjungan pasien, kegiatan wawancara mendalam. Strategi dapat menimbulkan inovasi terbaru bagi kebutuhan pelanggan, strategi dalam mengembangkan masyarakat untuk hidup sehat, maka Rumah Sakit Indah Kapuk selalu memberi motivasi kepada pasien dan keluarganya. Sehingga, Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk bergerak dengan kualitas pelayanan kesehatan yang ada dengan memperhatikan kekuatan, kelemahan, ancaman.³⁵ Persamaan dari penelitian berada pada metode penelitian deskriptif kualitatif dan mengkaji tentang meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan. Perbedaannya, pada penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan, sedangkan kajian peneliti tentang pelayanan prima.

2. Okal Fahreza (2018), dengan judul skripsi “Kualitas Pelayanan Puskesmas Pada Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas pada pasien *BPJS Kesehatan* tersebut berjalan cukup baik. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dengan menggunakan instrumen data yaitu wawancara, angket, dan observasi.³⁶
3. Dio Alif Utama (2018), dengan judul skripsi “Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang”. Hasil penelitian : Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Palembang adalah membangun komunikasi yang baik *pers*, konferensi *pers*, media *gathering*. Jadi, semua itu semata-mata untuk membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dengan media. Sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang. Jenis penelitian adalah Deskriptif Kualitatif dengan metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaan dengan skripsi penulis adalah pada skripsi penulis, penulis membahas tentang strategi

³⁵ Kuku Adi Nurachman, *Skripsi*. Jakarta : Universitas Mercu Buana, Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Public Relations, 2009.

³⁶ Okal Fahreza, Skripsi : “Kualitas Pelayanan Puskesmas Pada Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu”. (UIN SUSKA RIAU, 2018)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

komunikasi humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima sedangkan pada penelitian ini tertuju pada strategi komunikasi Humas Pemerintah Kota Palembang dalam meningkatkan Citra.³⁷

4. Ryanda Dwi Daza Putra (2018), dengan judul skripsi “Strategi Pelaksana Fungsi Humas Puskesmas Kuok dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan”. Hasil penelitian: pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok telah menjalankan strategi dalam meningkatkan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari keempat fungsi humas, yaitu sebagai menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi, membina hubungan harmonis antara organisasi dengan public internal dan eksternal, menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi atau perusahaan kepada publiknya, dan melayani publik. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Instrumen data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dari Puskesmas Kuok.³⁸
5. Dessy Nurjanah, Abdullah Karim, Muhammad Fikry (2018), dengan judul jurnal “Strategi Humas BPJS Kesehatan dalam Penanganan Keluhan terhadap Pelayanan BPJS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie”. Hasil penelitian : Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa aktivitas Humas BPJS Kesehatan Kota Samarinda dalam penanganan keluhan dan complain terkait Permasalahan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD AWS. Dalam prosesnya Humas BPJS Kesehatan menjalankan empat langkah penting yang diawali dari pengumpulan fakta, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi. Metode yang digunakan adalah Studi Pustaka dan Observasi. Perbedaan antara penelitian dengan skripsi penulis adalah skripsi penulis mengkaji strategi

³⁷ Dio Alif Utama, Skripsi : “Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang”. (UIN Raden Fatah Palembang, 2018).

³⁸ Ryanda Dwi Daza Putra, Skripsi : “Strategi Pelaksana Fungsi Humas Puskesmas Kuok dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan”. (UIN SUSKA RIAU, 2018)

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

komunikasi humas sedangkan pada penelitian ini mengkaji aktivitas humas dalam penanganan keluhan yang terjadi pada pasien BPJS Kesehatan.³⁹

6. Rismawati (2015), dengan judul Jurnal “Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asam Kecepatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”,. Hasil penelitian :

Pelayanan pasien BPJS Kesehatan masyarakat di Puskesmas Karang Asam dilihat dari segi peserta merupakan masyarakat yang berada di kota Samarinda yang sudah mendaftar di kantor BPJS Kesehatan dan harus memenuhi persyaratan administrasi yang diterapkan oleh Puskesmas Karang Asam sesuai peraturan BPJS Kesehatan. Pendaftaran peserta dilakukan oleh staf kantor BPJS Kesehatan setelah melengkapi persyaratan administrasi. Hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan diatur dalam peraturan BPJS Kesehatan serta perubahan data dan status peserta dapat terjadi berkenaan dengan perubahan data dari Puskesmas. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tata cara dan objek yang dibahas, peneliti pada penelitian ini membahas tidak hanya tata cara pendaftaran saja, akan tetapi meliputi tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan.⁴⁰

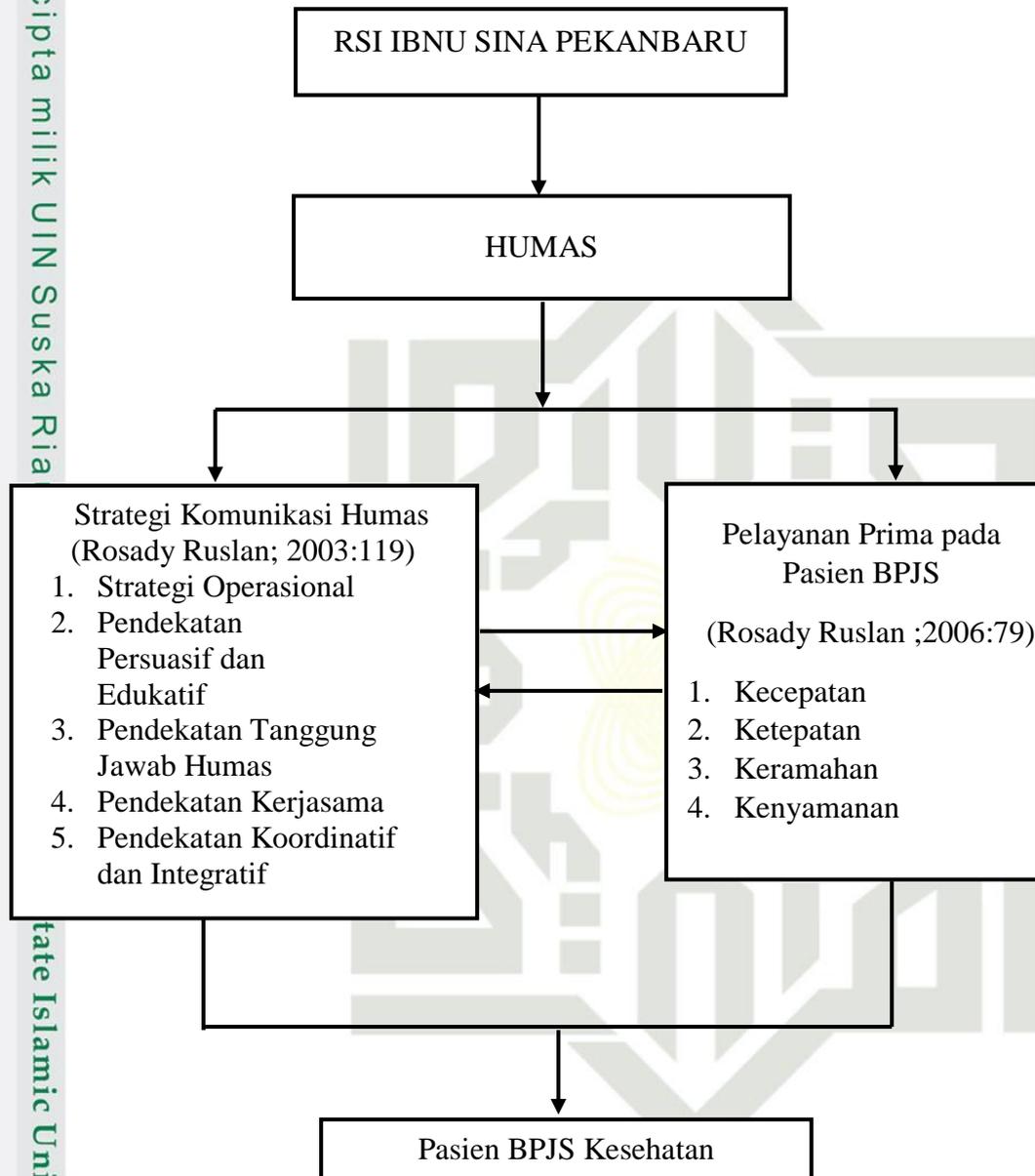
³⁹ Dessy Nurjanah dkk., “Strategi Humas BPJS Kesehatan dalam Penanganan Keluhan terhadap Pelayanan BPJS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie”. e-Journal Komunikasi, Vol. 6, No. 4, 2018.

⁴⁰ Rismawati, “Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asam Kecepatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”. e-Journal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 3 No. 5, 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber : Modifikasi Penulis diadopsi dari Ruslan ;2003:119 dan
Ruslan ;2006:79


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Jika data tidak terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini yang ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.⁴¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini yaitu Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina pekanbaru yang terletak di jalan Melati No.60, Harjosari, Sukajadi di Kota Pekanbaru, Riau Kode Pos : 28122. Penelitian ini dilaksanakan terhitung dimulai dari bulan Maret 2019 sampai Januari 2020.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh penulis dalam bentuk wawancara, observasi, dokumentasi dan laporan yang berkenaan dengan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data sekunder dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok.⁴²

⁴¹ Kriyanto Rachmat, *Riset Komunikasi*, Kencana, 2006, hlm 56-57

⁴² Burhan Bungin, *Analisis Penelitian*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2003, hlm 52

Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari penulis dalam bentuk dokumentasi, laporan, kliping berita dan kuisisioner yang berkenan dengan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang atau anggota kelompok yang diriset yang diharapkan mempunyai informasi penting.⁴³

Informan dalam penelitian ini akan dipilih secara *purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan.⁴⁴

Informan penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

- 1) Informan Kunci merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, misalnya akademisi, budayawan, tokoh agama, dan tokoh masyarakat.⁴⁵ Informan kunci dalam penelitian ini terdiri dari 2 orang adalah Kepala Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dan Assistant Manajer Bidang Humas. Karena Kepala Humas merupakan seseorang yang mengetahui bagaimana prosedur yang telah dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam memberikan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan.
- 2) Informan Tambahan merupakan siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti.⁴⁶ Informan tambahan pada penelitian ini terdiri dari 2 orang adalah pasien BPJS Kesehatan, karena pasien BPJS yang merasakan bagaimana

⁴³ Ibid., hlm 101

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta, Bandung, 2009 hlm 35

⁴⁵ Ardianto Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010, hlm 62

⁴⁶ Ardianto Elvinaro Op. Cit, hlm 62

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pelayanan prima yang diberikan apa sudah sesuai dengan prosedur dari Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

E. Metode Pengumpulan Data

Data diperoleh dari proses yang disebut pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu.⁴⁷

Penelitian ini menggunakan Metode dalam mengumpulkan data penelitian yaitu :

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang) yang berharap mendapatkan informasi dan informan (seseorang) yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara mendalam, wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.⁴⁸

Jadi, peneliti menggunakan wawancara mendalam dengan cara mendatangi langsung kantor Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, dimana merupakan informan kunci sedangkan untuk informan tambahan peneliti melakukan tanya jawab dengan beberapa pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung (tanpa mediator) sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut.⁴⁹

⁴⁷ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung, 2012 hlm 291

⁴⁸ Rachmat Kriyantono, Ph.D, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta, 2006 hlm 102

⁴⁹ Ibid., 110

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Observasi non partisipan dimana observasi partisipan merupakan metode observasi yang mana periset hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktifitas yang dilakukan kelompok yang diriset, baik kehadirannya diketahui atau tidak.⁵⁰

Jadi, peneliti menggunakan observasi non partisipan dikarenakan untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan prima bagi pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru agar mendapatkan data yang telah dijabarkan oleh Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru pada proses wawancara sebelumnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah berupa data yang terdiri atas tulisan pribadi, seperti buku harian, surat-surat, dan dokumen resmi.⁵¹

Dokumentasi yang diperlukan oleh peneliti untuk meriset adalah dokumen Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

Peneliti memperoleh data dokumentasi berupa rata-rata pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan dalam 3 bulan terakhir.

F. Validitas Data

Validasi data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrument atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya.⁵²

Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, ada berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya triangulasi, triangulasi bertujuan untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, antara hasil dua peneliti atau lebih serta dengan membandingkan dengan menggunakan teknik yang berbeda misalnya observasi, wawancara, dokumentasi.

⁵⁰ Op. Cit, hlm 112

⁵¹ Ardianto Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2011

⁵² J. Lexy Moelong, *Prosedur Penelitian*, PT Rineka Cipta, Bandung, 2004 hlm 330-331



Menurut Moelong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa peneliti dapat melakukan *check* dan *re-check* temunya dengan cara membandingkan.⁵³

Adapun peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik peneliti (penyidik) yang mana teknik adalah menggunakan lebih dari satu peneliti dalam mengadakan observasi atau wawancara, karena setiap peneliti memiliki gaya, sikap, dan persepsi yang berbeda dalam mengamati fenomena yang sama.⁵⁴

Untuk kevaliditasan data ini peneliti menggunakan analisis triangulasi data, sumber yang mana menganalisis jawaban dan meneliti kebenarannya dengan data empiris. Serta untuk mendapatkan dan meningkatkan kevaliditasan data maka peneliti akan menggunakan pengambilan data yang akan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Analisa Deskriptif Kualitatif. Pendekatan deskriptif digunakan, karena dalam menganalisa data yang dikumpulkan, data tersebut berupa informasidan uraian dalam bentuk prosa yang kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran, data berupa penjelasan-penjelasan bukan dengan angka.

⁵³ J. Lexy Moelong, Metode Penelitian Kualitatif, PT Rosda Karya, Bandung, 2004, hlm 330

⁵⁴ Gunawan, Iman, Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik, Bumi Aksara, Jakarta, 2004, hlm 219

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut⁵⁵ :

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data bila diperlukan.

2. Men-*display* Data

Agar dapat melihat gambaran keseluruhannya atau bagian tertentu dari penelitian itu, harus diusahakan membuat berbagai macam matriks, grafik, networks, dan *charts*. Dengan demikian, peneliti dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail.

3. Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi

Sejak awal peneliti harus bisa mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya. Jadi, dari data yang diperolehnya peneliti bisa mencoba mengambil kesimpulan. Selama penelitian berlangsung, kesimpulan senantiasa harus diverifikasi. Verifikasi dapat singkat dengan mencari data baru, untuk mencapai *intersubjective consensus*, yakni persetujuan bersama agar lebih menjamin validitas.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilakukan dalam pembahasan penelitian ini adalah pengolahan data deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dijelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

⁵⁵ Ibid., hlm 216



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

1. Sejarah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Sebuah cita-cita untuk mendirikan Yayasan Rumah Sakit Islam (YARSI) Riau dimulai sejak tahun 1968. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina merupakan suatu bangunan monumental kebanggaan umat Islam baik di Indonesia apalagi di Bumi Lancang Kuning ini. YARSI Riau didirikan pada tanggal 7 Januari 1980 dengan Akta No. 19/1980 di hadapan Notaris Syawal Sutan Diatas.

Sejarah dimulainya kegiatan pembangunan YARSI Riau diawali dengan lembaran panjang sejarah sebuah gagasan. Pada mulanya beberapa gagasan untuk pendirian sebuah rumah sakit yang bernuansa islami muncul dari keadaan kebutuhan umat islam akan pelayanan kesehatan.

YARSI Riau yang telah berganti badan hukum menjadi PT. SYIFA UTAMA berdasarkan Akta Notaris No. 02/2005 tanggal 02 April 2005 Notaris Zulfakhri, SH, MH dengan salah satu unit bisnisnya mengelola sebuah rumah sakit dengan nama Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru. Telah berkembang menjadi dan mendapatkan kemajuan yang pesat.⁵⁶

Diawali dengan sebuah klinik pengobatan yang mengontrak sebuah bangunan dengan seorang dokter hingga kini telah berkembang menjadi sebuah rumah sakit swasta yang mendapat tempat dihati masyarakat dengan ciri-ciri memberikan pelayanan secara Islam lengkap dengan dokter - dokter spesialis dan penunjang medis yang dibutuhkan. Sesuai keterbatasan dana yang tersedia, untuk tahap awal pengurus mencoba menyusun suatu program kerja yang sederhana. Adapun usaha-usaha yang ditempuh antara lain:

⁵⁶ Daeng ayub Natuna dan Suwarto, *Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Refleksi 1968-1979-2003*. (Pekanbaru: UNRI Press, 2004). 19



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Program Jangka Pendek

Yaitu membangun sebuah klinik yang di pimpin Oleh Dr. Hasanuddin yang kemudian diberi nama Ibnu Sina, dengan menyelenggarakan dua macam kegiatan yaitu balai pengobatan dan rumah bersalin. Klinik ini diresmikan pemakaiannya oleh pejabat gubernur kepala daerah pada tanggal 4 September 1980, dan pada waktu diresmikan klinik menempati suatu bangunan yang dikontrakan di jalan Melati Sukajadi selam 2 tahun.

2. Program Jangka Menengah

Setelah dilaksanakan program jangka pendek kemudian secara bertahap diiringi dengan penambahan berbagai perlengkapan medis. Kemudian dalam program jangka menengah ini, pengurus mengusahakan tanah dan legalisasi atas tanah tersebut, mengadakan kontrak dengan YARSI Sumatera Barat dan Jakarta untuk mengusahakan Dokter yang Full Time dan mengajukan izin Rumah Sakit Islam kepada Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Prioritas utama bagi pengurus adalah mencari Lokasi tempat pembangunan rumah sakit yang sesuai dengan perencanaan pembangunan daerah dalam kesehatan. Mendapat tanah seluas 1.250ha yang berlokasi dijalan Melati No. 60 Kecamatan Sukajadi dengan harga ganti rugi tanah sebesar Rp. 61.000.000. setelah lokasi ini dibangun dengan fasilitas kesehatan yang ada, maka sejak bulan Desember 1992 telah mulai dimanfaatkan.

3. Program Jangka Panjang

Dalam menuju kesempurnaan, pengurus YARSI Riau telah mentepkan program-program jangka panjang sebagai berikut:

- a. Membangun kompleks Rumah Sakit Ibnu Sina secara permanen terdiri dari 16 unit ruangan
- b. Usaha memperluas rumah sakit
- c. Pengadaan instrument medis sesuai dengan kebutuhan dan berbagai serta memenuhi perlengkapan peralatan penunjang medis
- d. Membuka cabang-cabang di kabupaten dan kota madya.

Dalam perkembangannya klinik kesehatan Ibnu Sina Pekanbaru pada tahun 1983 telah mempunyai perwakilanny di Ujung Batu dengan nama balai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pengobatan umum Ibnu Sina YARSI Riau. Disusul kemudian pada tahun 1984 perwakilan untuk Bangkinang dengan klinik Ibnu Sina YARSI Riau. Tahun 1987 klinik kesehatan Ibnu Sina ini ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Islam IBNU SINA Pekanbaru berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 0650/Yan-Med/RSKS/1987 tanggal 13 September 1987.⁵⁷

2. Profil Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina adalah rumah sakit Islam swasta kelas B dengan kapasitas 161 tempat tidur. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina terletak di jalan Melati No. 60 Kelurahan Harjosari Kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru memiliki lahan seluas kurang lebih 16.000 m² dengan luas bangunan kurang lebih 9.000 m². Rumah Sakit Islam Ibnu Sina disebelah Timur berbatasan dengan jalan Melati, sebuah Utara berbatasan dengan jalan Dahlia, sebuah Selatan berbatasan dengan jalan Cempaka.

Rumah sakit ini terdiri dari tenaga kerja yang berasal dari berbagai jenjang pendidikan mulai dari tingkat pendidikan SLTP sampai tingkat Pasca Sarjana. Sebagian tenaga berasal dari masyarakat lokal. Tenaga kerja operasional Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru terdiri dari Direksi, Dokter Kontrak, Perawat, Pramusada, dan Non Medis.

Kegiatan operasional dan pelayanan medis yang tersedia di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru meliputi.⁵⁸

- a. Pelayanan Yang Tersedia
 - 1) Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 Jam
 - 2) Instalasi Rawat Jalan
 - a) Poliklinik Umum
 - b) Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut
 - c) Poliklinik Spesialis
 - 1) Spesialis Saraf
 - 2) Spesialis Penyakit Dalam

⁵⁷ Ibid., 25

⁵⁸ Ibid., 30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- 3) Spesialis Penyakit Dalam (Endokrin)
 - 4) Spesialis Paru
 - 5) Spesialis THT – KL
 - 6) Spesialis Anak
 - 7) Spesialis Patologi Anatomi
 - 8) Dokter Gigi
 - 9) Spesialis Bedah
 - 10) Spesialis Bedah Orthopedik
 - 11) Spesialis Beda Tumor
 - 12) Spesialis Bedah Mulut
 - 13) Spesialis Bedah Saraf
 - 14) Spesialis Kebidanan dan Kandungan
 - 15) Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah
 - 16) Spesialis Mata
 - 17) Spesialis Kulit dan Kelamin
 - 18) Spesialis Rehabilitas Medis
 - 19) Spesialis Radiologi
 - 20) Spesialis Patologi Klinik
- d) Hemodialisa
 - e) Fisio Terapi
 - f) *Medical Chek Up*
 - g) Terapi Wicara
 - 3) Instalasi Rawat Inap (24 Jam)
 - a) Pelayanan Intensif “ICU/ICCU/NICU/PICU” (24 Jam)
 - b) Kelas VIP Utama
 - c) Kelas VIP A
 - d) Kelas VIP B
 - e) Kelas I
 - f) Kelas II
 - g) Kelas III
 - h) Perinatologi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- i) Isolasi
- j) ICU/ICCU/NICU
- k) Instalasi Farmasi (24 Jam)
- l) Instalasi Laboratorium (24 Jam)
- m) Bank Darah
- n) Instalasi Radiologi (24 Jam)
- o) Konsultasi Ahli Gizi
- p) *Phacoemulsification* (Tindakan Katarak Modern)
- q) Hemodialisa
- b. Pelayanan Unggulan
 - 1) Operasi Tulang Belakang
 - 2) Penggantian Sendi Lutut (*Total Knee Replacement*)
 - 3) Penggantian Sendi Pinggul (*Total Hip Replacement*)
 - 4) Operasi Bibir Sumbing dan Celah Langit-Langit
 - 5) Kunjunga/Konsultasi Kerohanian
 - 6) Perawatan/Fardhu Kifayah
- c. Fasilitas Penunjang Tersedia
 - 1) *CT-Scan*
 - 2) *USG 4D*
 - 3) *Hysteron Salpingo Graphy* (HSG)
 - 4) *Treadmil*
 - 5) *Spirometri*
 - 6) *Echocardiography* (USG Jantung)
 - 7) *Electrocardiography* (EKG/Rekam Jantung)

3. Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Visi :

Terwujudnya Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang bermutu Islam dan dapat ditauladani

Misi :

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang Prima dan Islami
- b. Melakukan manajemen peningkatan mutu terus menerus

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melaksanakan kerja sama dengan pihak terkait baik dalam maupun luar negeri
- d. Motivasi kinerja karyawan melalui peningkatan professionalism dan penghasilan pegawai.⁵⁹

4. Tujuan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

1. Tujuan Umum
 - a. Melalui upaya pelayanan kesehatan berusaha meningkatkan derajat kesehatan bangsa tanpa membedakan ras, etnik, golongan dan agama.
 - b. Melalui upaya penelitian berusaha menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi baru sehingga memberikan kontribusi kepada khasanah ilmu pengetahuan dan mampu berpartisipasi dan memberikan kontribusi dalam mempercepat keberhasilan pembangunan.
 - c. Melalui upaya pendidikan dan pelatihan, berusaha untuk meningkatkan derajat profesionalisme seluruh karyawan rumah sakit sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada pengguna rumah sakit.
2. Tujuan Khusus
 - a. Menjadikan kepuasan dan keselamatan pelanggan sebagai prioritas utama.
 - b. Perbaikan kualitas secara terus menerus sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
 - c. Meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang bertaqwa dan professional.

5. Fungsi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Fungsi Rumah Sakit sebagai berikut:

1. Sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama
2. Sebagai pendukung pembangunan berwawasan kesehatan
3. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga

⁵⁹ Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, (<http://www.rsi-ibnsina.com/>) diakses pada tanggal 7 Mei 2020, Pukul 14.20 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

a. Tanggung Jawab

- 1) Bertanggung jawab langsung dalam mengawasi pekerjaan tingkat pelaksana di Costumer Care, Doorman, Informasi dan Operator telepon
- 2) Bertanggung jawab dalam membuat laporan seluruh kegiatan mingguan dan bulanan
- 3) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tata tertib dan disiplin karyawan di Costumer Care, Doorman, Informasi dan Operator telepon

b. Tugas Pokok

- 1) Mengkoordinir dan mengawasi kerja staf Costumer Care, Doorman, Informasi dan Operator telepon
- 2) Melaksanakan dan ikut bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan terhadap pasien atau masyarakat yang berkunjung di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru
- 3) Menerima keluhan / saran/ masukan dari pasien ataupun pengunjung terhadap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

c. Uraian Tugas

- 1) Membuat jadwal dinas dibagian Costumer Care & Operator
- 2) Membuat uraian tugas masing-masing staf Costumer Care, Doorman, Informasi dan Operator
- 3) Mengadakan rapat bulanan terhadap staf
- 4) Membuat permintaan barang-barang unit Costumer Care serta mengecek barang-barang yang habis dan melaporkan kepada atasan
- 5) Melakukan kunjungan ke rawat inap untuk mengetahui keluhan pasien
- 6) Membuat program kerja di Costumer Care, Doorman, Informasi dan Operator
- 7) Melayani setiap pelanggan yang membutuhkan informasi dengan akurat
- 8) Mengecek area lobby poli rawat jalan dan sekitarnya beserta dengan kelengkapannya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Prosedur Pendaftaran BPJS Kesehatan Secara Online

Pendaftaran online untuk Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru melalui Platfrom Komunikasi berikut⁶⁰:

Hubungi petugas kami melalu Whatsapp atau lainnya, lalu berikan informasi berikut:

- a) Nama Pasien
- b) No. Kartu berobat pasien
- c) Poliklinik atau Dokter yang dituju
- d) Waktu dan Tanggal Berobat
- e) Jenis Pembayaran

Untuk memudahkan pendaftaran, anda dapat mengirimkan informasi yang dibutuhkan menggunakan Foto melalui Whatsapp atau lainnya seperti:

- a) KTP
- b) Kartu berobat pasien
- c) Kartu BPJS
- d) Surat Rujukan Faskes/Surat Kontrol

Yang harus diingat pasien BPJS Kesehatan yaitu:

- 1. Anda tidak dapat melakukan pendaftaran online untuk berobat pada hari yang sama saat melakukan pendaftaran tersebut.
- 2. Pada hari H anda berobat, anda harus melapor/ melakukan pendaftaran ulang ke bagian pendaftaran online sebelum bertemu Dokter.
- 3. Pasien dianggap terdaftar apabila telah menerima jawaban dan mendapatkan nomor antrian dari petugas.

Layanan ini dibuka pada hari Senin - Jumat pada jam 08.00 – 16.00 WIB dan Sabtu Jam 08.00 - 13.00 WIB (Kecuali Tanggal Merah atau Libur Nasional)

⁶⁰ Dokumentasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Data Pasien Menggunakan BPJS Sebulan Terakhir

Tabel 4.1
Data Pasien Menggunakan BPJS Sebulan Terakhir

	Nama	Ruangan	Kelas	Kamar
1	Nurul Nazwa	Ar Rahmah	III	9
2	Romi Agusti	ICU	ICU/ICCU	1
3	Maiyuti	Mina	II	15
4	Yogi Hamzah	Mina	II	14
5	M. Nur	Marwa	II	10
6	Mardini	Mina	II	18
7	Dahniar	Madinah	I	1
8	Refandi	Ar Rahmah	II	10
9	Saza Nurazizah	Arafah	III	2
10	Priska Junianda	Arafah	III	2
11	M. Fardhan	Ar Rahmah	I	6
12	Fatma	Arafah	III	2
13	Syahira Falya	Ar Rahmah	I	7
14	Asmiah	Madinah	I	4
15	Zuriani	Madinah	I	1
16	Risdawati	Madinah	I	8
17	Siti Maisarah	Arafah	III	4
18	Mukhtar	Arafah	III	4
19	Budi Erlindawati	Arafah	III	1
20	Nasution	Madinah	I	9

Sumber : Dokumentasi Humas RSI Ibnu Sina Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru telah menjalankan strategi komunikasi humas untuk mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan. Pelayanan prima tersebut terdiri dari kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan prima pada Pasien BPJS kesehatan yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru akan dijabarkan melalui unsur- unsur didalam komunikasi humas yaitu dengan dianalisisnya strategi komunikasi humas yang terdiri dari : Strategi Operasional, Pendekatan Persuasif dan Edukatif, Pendekatan Tanggung Jawab Humas, Pendekatan Kerjasama Humas, Pendekatan Koordinatif dan Integratif.

B. Saran

1. Diharapkan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dapat memberikan sosialisasi tentang BPJS kesehatan kepada masyarakat agar pengetahuan masyarakat tentang penggunaan kartu BPJS Kesehatan tepat dan tidak disalahgunakan.
2. Diharapkan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima kepada pasien BPJS Kesehatan dan pasien lainnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Linggar M. *Teori dan Propesi Kehumasan* (edisi kedua), (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001),
- Ardiyanto Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010
- Ardiyanto Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Assumpta Rumanti SR. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2002)
- Buahan Bungin, *Analisis Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003)
- Cangara, Hafied, *perencanaan dan strategi komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2013),
- Daeng Ayub Natuna dan Suwanto, *Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Refleksi 1968-1979-2003*. (Pekanbaru: UNRI Press, 2004)
- Dessy Nurjanah dkk., “Strategi Humas BPJS Kesehatan dalam Penanganan Keluhan terhadap Pelayanan BPJS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie”. e-Journal Komunikasi, Vol. 6, No. 4, 2018
- Dio Alif Utama, Skripsi : “Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang”. (UIN Raden Fatah Palembang, 2018).
- Effendy, Onong Uchjana. Ilmu, teori dan filsafat komunikasi. Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1972).
- F. William dan Glueck Laurence, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan* (Jakarta: Erlangga, 1998)
- Gunawan, Iman, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2014
- H. Frazier Moore, *HUMAS* (Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA, 2005)
- H. Frazier Moore, *Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005)
- Hermanto Bambang, *Public Relations dalam Organisasi*, (Yogyakarta : Santosa, 2007)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ika Widiastuti, Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat, *Journal Adminitrasi Publik* Vol. 2, No 2, 2017
- Istano Bambang, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektifn Pelayanan Publik*, 2010
- J. Lexy Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Rosda Karya, Bandung, 2004
- Kriyantono Rachmat, *Riset Komunikasi*, Kencana, 2006
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta, 2006)
- Kukuh Adi Nurachman, *Skripsi*. Jakarta : Universitass Mercu Buana, Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Public Relations, 2009.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Sosial*, LP3S, Jakarta
- Mitchell Hobbs, *Public Relations: Strategies and Tactics*.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi aksara, 2008)
- Morissan, M.A, *Manajemen Public Relation*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008)
- Morrison, *Manajemen Public Relations: Strategi menjadi Humas Profesional*, (Jakarta:Kencana Prenada Media group,2008),
- Okal Fahreza, Skripsi : “Kualitas Pelayanan Puskesmas Pada Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu”. (UIN SUSKA RIAU, 2018)
- Rismawati, “*Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asam Kecepatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*”. e-Journal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 3 No. 5, 2015.
- Ryanda Dwi Daza Putra, Skripsi : “Strategi Pelaksana Fungsi Humas Puskesmas Kuok dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan”. (UIN SUSKA RIAU, 2018)
- Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2003)
- Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2006)
- Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2010)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sandra Oliver, *Strategi Public Relation*, (Jakarta:Erlangga, 2007)

Scroot M.Cutip, *Public Relations*, (Yogyakarta: Indonesia , 2005)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta, Bandung, 2009

Uher Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung, 2012

Taufan Bramantoro, “*Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*”. (Surabaya, Airlangga University Press, 2017)

Yantos, *Dasar – dasar Government Relation Dalam Public Relations*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016)

Zanal Abidin, *Kebijakan Publik*, (Jakarta, 2010)

Sumber lainnya :

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/11>

<http://www.rsi-ibnusina.com/>

DOKUMENTASI



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : 1. Hamdi
 2. Fani

Jabatan : 1. Manajer Humas dan Marketing Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru
 2. Assistant Manajer Humas dan Marketing Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Hari / Tanggal : 15 Januari 2020

Tempat : Ruangan Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Lt. 1

Indikator	Pertanyaan
Strategi Operasional	Apa strategi operasional pihak humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan?
Pendekatan Persuasif dan Edukatif	Bagaimana cara melakukan pendekatan persuasif dan edukatif humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru untuk mendapatkan kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan?
Pendekatan Tanggung Jawab Humas	Bagaimana cara pendekatan tanggung jawab humas terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan prima dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan ?
Pendekatan Kerjasama	Bagaimana cara pendekatan kerjasama humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan?
Pendekatan Koordinatif dan Integratif	Bagaimana cara pendekatan koordinatif dan integratif humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

2. UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Un.04/F.IV/PP.00.9/8393/2019

Pekanbaru, 14 Rabiul Awal 1441 H
11 November 2019 M

Biasa
(satu) Eksemplar
Mengadakan Penelitian

Kepada Yth.
Gubernur Riau
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : Winda Setri Elecia
N I M : 11643202302
Semester : VII (Tujuh))
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

"Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS Kesehatan"

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurajin, MA

NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL.ARFIN AHMAD NO 39 TELP. – FAX : (0761) 39399 PEKANBARU



232018

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/3325

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/27769 tanggal 13 November 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi

Nama : **WINDA SETRI ELECIA**
 NIM : 11643202302
 Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
 Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
 Jenjang : S1
 Alamat : LAKUAK GADANG DESA PANGKALAN KEC. PANGKALAN KOTO BARU KAB. LIMA PULUH KOTA-SUMATERA BARAT

Judul Penelitian : **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT IBNU SINA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BPJS KESEHATAN**

Lokasi Penelitian : DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 13 November 2019

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Sekretaris
 H. MAISISCO, S.Sos, M.Si
 NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Tidak diperbolehkan untuk disebarluaskan atau digunakan untuk tujuan komersial tanpa izin dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmpstsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/27769
 TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Perohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 004/F.IV/PP.00.9/8393/2019 Tanggal 11 November 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

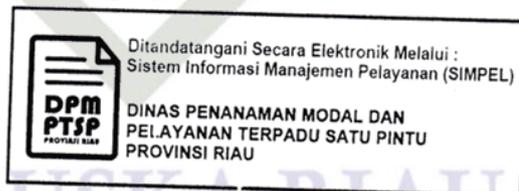
1. Nama : **Winda Setri Elecia**
2. NIM / KTP : **11643202302**
3. Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT IBNU SINA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BPJS KESEHATAN**
7. Lokasi Penelitian : **RS. IBNU SINA PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 13 November 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Walikota Pekanbaru
- Up. Kabag. Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan surat atau untuk tujuan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN

Nomor :179/KET/02/VIII/1441.H

Manajemen Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Winda Setria Elecia**
Judul Skripsi : **Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan.**

Benar Ybs telah melaksanakan Penelitian di RSI Ibnu Sina Pekanbaru.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai syarat untuk ujian Skripsi.

Billahi taufiq walhidayah

Wassalam
Rumah Sakit Islam Ibnu Sina
Pekanbaru



ABRILOKA VIDU NUGROHO, S.Kep.M.Kes
Asst Mnj SDM dan Diklat

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan penyusunan karya tulis lainnya.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Winda Setri Elecia, lahir pada tanggal 14 September 1997 di Pangkalan Koto Baru, Lima Puluh Kota. Merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara pasangan suami – istri Nazri dan Butet. Penulis bertempat tinggal di Jl. Kubang Raya, Gg Hijrah. Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan Pekanbaru. Penulis menyelesaikan pendidikan SDN 02 Pangkalan pada tahun 2010, melanjutkan pendidikan di SMPN 01 Pangkalan pada tahun 2013 dan kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 01 Pangkalan pada tahun 2016. Setelah lulus dari bangku SMA, penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau mengambil jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations pada tahun 2016 dan lulus pada tanggal 6 Mei 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.