



4396/KOM-D/SD-S1/2021

**IMPLEMENTASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN INFORMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) TENGGU SULUNG KABUPATEN
INDRAGIRI HILIR**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Komunikasi Islam Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

Oleh :

RAHMATANG
NIM : 11643200218

**PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**

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.



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 KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

© 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.

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikutini:

Nama : **Rahmatang**
 NIM : 11643200218
 Judul : **Implementasi *Public Relations* Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 16 Desember 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Januari 2021



Dekan
Dr. Nurdin, MA
 NIP. 196606202006041015

Tim Penguji

Sekretaris/ Penguji II

Ketua/Penguji I

Dr. Nurdin, MA
 NIP.196606202006041015

Khairuddin, M.Ag
 NIP.197208172009101002

Penguji III

Dr. Titi Antin, S.Sos., M.Si
 NIP..197003011999032002

Penguji IV

Intan Kemala, S.Sos., M.Si
 NIP.198106122008012017



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.



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta melakukan perubahan seperlunya terhadap penulis skripsi saudara:

NAMA : RAHMATANG

NIM : 11643200218

PRODI : ILMU KOMUNIKASI

JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TENGKU SULUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR.

Kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset skripsi diatas sudah dapat diajukan pada Ujian Skripsi/Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uneversitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru 20, Oktober 2020

Pembimbing,

Tika Mutia, M.I.Kom

NIP. 19861006 201903 2 010

Mengetahui:
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.

NIP. 19691118 199603 2 001

**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.

PENGESAHAN

Proposal dengan judul “**Implementasi Digital *Public Relations* Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir**” yang diajukan oleh saudara :

Nama : RAHMATANG
NIM : 11643200218
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

Telah diseminarkan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 30 Desember 2019
Pukul : 01.00 WIB
Tempat : Ruang Munaqasah II

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Februari 2020

Penguji I

Suardi, M. I. Kom
NIP. 19780912 201411 1 013



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

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

Dosen Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, 20 Oktober 2020

No : Nota Dinas

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di_

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta melakukan perubahan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset skripsi saudara: **Rahmatang**, NIM: **11643200218** dengan judul **"Implementasi Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir"**. Untuk diajukan pada **Ujian Skripsi/ Munaqasyah** Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uneversitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Mengetahui,

Pembimbing,

Tika Mutia, M.I.Kom

NIP. 19861006 201903 2 010

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.

LEMBAR PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RAHMATANG

NIM : 11643200218

Tempat/Tanggal Lahir : Pulau Kijang, 29 November 1997

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **Implementasi *Public Relations* Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir**

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


Persyaratan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terdapat perselisihan, penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

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

Pekanbaru, 20 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,




RAHMATANG
NIM 11643200218



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

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

LEMBARAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
INFORMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TENGKU SULUNG
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Disusun Oleh :

Rahmatang

NIM: 11643200218

Telah disetujui oleh pembimbing untuk dimunaqasahkan pada tanggal 30 November 2020

Pembimbing,

Tika Mutia M.I.Kom

NIP. 19861006 201903

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.

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

Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Sejauh ini belum banyak mengalami peningkatan sehingga dalam meningkatkan pelayanan informasi masih berkurang sehingga masyarakat dan pasien yang datang kurang diberi pelayanan yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk implementasi *public relations* dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Credibility* (Kepercayaan) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung melaksanakan bentuk kepercayaan melalui sosialisasi kepada masyarakat. (2) *Context* (Konteks) Penyampaian informasi kepada masyarakat dengan interaksi dan komunikasi yang baik dan jelas. (3) *Content* (Isi Pesan) Pelayanan informasi yang diberikan pihak Rumah Sakit harus benar-benar tepat sasaran. (4) *Clarity* (Kejelasan dan ketepatan) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memberikan dan melaksanakan sosialisasi yang disampaikan kepada pasien dan masyarakat, mulai dari sosialisasi tentang pengobatan gratis. (5) *Capability of Audience* (Kemampuan Audiens) sebagai Komunikator dalam memberikan pelayanan informasi juga jelas dan mudah dipahami oleh pasien atau masyarakat. (6) Saluran Media, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung sendiri menggunakan facebook sebagai media alternatif dalam menyampaikan informasi.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Pelayanan Informasi, Public Relation, masyarakat.

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.

ABSTRACT

The hospital is one of the health facilities which is also a place to carry out health efforts, namely every health to maintain and improve health and to realize and optimal health degree for the community. So far there has not been much improvement so that in improving information services it is still decreasing so that people and patients who come are not given good service. The purpose of this study is to determine the form of implementation of public relations activities in improving information services of the Tengku Sulung General Hospital. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection methods through interviews, observation, and documentation. The results showed that: the general hospital in the Tengku Sulung area carried out a form of trust through socialization to the community. Conveying information to the public with good and clear interaction and communication. Information services to the public with good and clear interaction and communication. Information services provided by the hospital must be really late. The Tengku Sulung Regional Public Hospital provides and carries out outreach to patients and the community, starting from socialization about free medical treatment. As a communicator in providing information services is also clear and easily understood by patients or the public. The Tengku Sulung Regional Public Hospital itself uses Facebook as an alternative medium in conveying information.

Keywords: *Hospitals, Information Services, Public Relations, Society.*



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.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ***“Implementasi Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir”***.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Skripsi penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan dan pengalaman penulis. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Teristimewa kepada orang tua tercinta Ayahanda Umar dan Ibunda Bugiana yang telah merawat, membesarkan, membimbing, dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil, serta selalu memberikan doa yang tiada putusnya untuk penulis dapat mewujudkan cita-cita penulis hingga menjadi seorang sarjana. Pengorbanan kedua orang tua dengan kesabaran, ketabahan, kasih sayang, doa serta dukungan untuk keberhasilan penulis hingga saat ini, untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua yang penulis sayangi.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Rektor 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.

2. Bapak Dr. Drs. H. Suryan A. Jammah, M.A, Dr. H. Kusnadi M.Pd, dan Drs. H. Promadi, M.A, Ph. D selaku Wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Nurdin, M.A Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si, dan Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos, S.IP, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Tika Mutia M.I.Kom selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesempatan dan memberikan pengarahan serta nasehat demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Yantos, S.IP, M.Si selaku Pembimbing akademik yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, kesempatan, dan memberikan pengarahan-pengarahan serta nasehat kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, serta seluruh staff dan karyawan yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Kepala Staff Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Kepala Staff Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, serta seluruh staff yang telah memberikan pelayanan dan menyediakan buku-buku yang menjadi referensi penulis selama perkuliahan.
10. Terima kasih kepada kawan-kawan Ilmu Komunikasi angkatan tahun 2016, dan Public Relations'17 yang merupakan teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan semangat, motivasi, kepercayaan diri, dan ilmu serta pengalaman yang berharga bagi penulis.

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.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah Swt membalas jasa-jasa beliau. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua , Amin Ya Robbal ‘Alamin.

Pekanbaru, 16 November 2020

Penulis,

RAHMATANG
NIM. 11643200218



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.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINIL	
NOTA DINAS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	8
A. Kajian Terdahulu.....	8
B. Kajian Teori	16
C. Kerangka Pikir	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Subjek dan Objek Penelitian	37
D. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Validitas Data.....	41

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	42
A. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung	42
B. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung	43
C. Struktur Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung.....	44
D. Sumber Daya Manusia RSUD Tengku Sulung.....	45
E. Sarana dan Prasarana RSUD Tengku Sulung	48
F. Pelayanan Kesehatan RSUD Tengku Sulung	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan.....	69
BAB VI PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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 TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pasien Rawat Jalan 2018 S/d Juni 2019	3
Tabel 1.2. Jumlah Pasien Rawat Inap 2018 S/d Juni 2019	3
Tabel 1.3. Jumlah Sumber Daya Manusia RSUD Tengku Sulung	45
Tabel 1.4. Jumlah Sarana dan Prasarana RSUD Tengku Sulung.....	48
Tabel 1.5. Jumlah Tempat Perawatan RSUD Tengku Sulung	48
Tabel 1.6. Jumlah Pasien Rawat Jalan 2018 S/d Juni 2019	49
Tabel 1.7. Jumlah Pasien Rawat Inap 2018 S/d Juni 2019	49
Tabel 1.8. Penggunaan Kartu Kesehatan Rawat Inap 2018.....	50
Tabel 1.9. Indikator Pelayanan RSUD Tengku Sulung Tahun 2016 s/d 2018.....	50
Tabel Daftar Nama Informan RSUD Tengku Sulung.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	35
--	----



- 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

Aktivitas *Public Relations* sangat penting dilakukan pada era seperti sekarang ini. Dimana publik lebih sering menggunakan internet untuk dapat melihat suatu informasi tertentu. Aktivitas *Public Relations* telah diakui lebih efektif dan efisien dalam menyampaikan informasi kepada publik, apalagi *Public Relations* dapat menyampaikan informasi-informasi melalui media sosial. Perkembangan web dan internet yang semakin cepat, menyebabkan penyebaran informasi tidak mengenal ruang dan waktu. Aktivitas digital yang kian hari makin bertambah mempengaruhi pengaksesan informasi yang menyebabkan banyak muncul ide-ide baru dalam dunia teknologi informasi. Tak dapat dipungkiri bahwa banyak pula instansi pemerintah menggunakan aktivitas digital dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, untuk menjamin hak warga negara mendapatkan informasi dibuat undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.¹

Rumah sakit juga merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Untuk mewujudkan hal itu, upaya peningkatan pelayanan informasi pada rumah sakit sangat diperlukan, sehingga sistem pengelolaan yang baik akan mendukung instansi rumah sakit tersebut.²

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang rumah sakit disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang

¹ Torus P. Harahap “Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Teknologi Informasi Sebagai Perwujudan Pelaksanaan UU. No.14/2008” Vol. 3 Th. 2010.

² Astuti, E.S dkk “Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit”Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 63 No. 1 Oktober 2018.

lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.³

Rumah Sakit adalah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Istilah hospital atau Rumah Sakit berasal dari kata Latin *"hospes"* yang artinya tuan rumah yang juga menjadi akar kata *"hotel"* dan *"hospitality"* yang artinya keramahan.⁴

Pelayanan informasi merupakan bagian penting dari sebuah arus perjalanan suatu lembaga rumah sakit salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang perlu diperhatikan, karena pelayanan yang diberikan menyangkut nyawa manusia. bahwa sistem kesehatan adalah tatanan yang bertujuan tercapainya derajat kesehatan yang (bermutu) tinggi dan merata, melalui upaya-upaya dalam tatanan tersebut yang dilaksanakan secara efisien dan berkualitas serta terjangkau. Data-data yang menjadi rekam medik pasien harus terinformasikan dengan baik dan benar dengan sistem yang mendukung alur kerja rumah sakit. Usaha pemerintah dalam meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat salah satunya adalah dengan mendirikan fasilitas kesehatan berupa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai lembaga umum yang fokus memberikan pelayanan kesehatan.⁵

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir. Ini terbukti dengan banyaknya pelanggan yang berobat di Rumah Sakit tersebut. Kabupaten Indragiri Hilir memiliki 3 (tiga) Rumah Sakit Umum Daerah, yaitu : Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan, Rumah Sakit Umum

³ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

⁴ Windarti, E "Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pangaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu". (Skripsi Program Sarana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau, 2013).

⁵ Ajrinasari, T dkk "Evektivitas Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit" Ilmu Administrasi. UB: Fakultas Ilmu Administrasi Vol. 2 No. 2 September 2014.

Daerah Raja Musa Sungai Guntung, dan Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung.⁶

Tabel 1.1. Jumlah Pasien Rawat Jalan 2018 S/d Juni 2019

NO	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2018	2896
2	2019	964

Sumber : Data Rekam Medik RSUD TENGGU SULUNG

Tabel 1.2. Jumlah Pasien Rawat Inap 2018 S/d Juni 2019

NO	Tahun	Jumlah Pasien
1	2018	856
2	2019	163

Sumber : Data Rekam Medik RSUD TENGGU SULUNG

Berdasarkan tabel diatas terlihat jelas bahwa tingkat penurunan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung sangat minim dan mengalami penurunan yang sangat jauh mulai dari jumlah pasien pada tahun 2018 sebanyak 2896 pasien dan pada tahun 2019 sebanyak 964 pasien, dalam hal tersebut pasien dengan kategori pasien rawat jalan sampai dengan juni 2019, sedangkan untuk pasien yang rawat inap pada tahun 2018 sebanyak 856 pasien dan pada tahun 2019 sebanyak 163 pasien, dengan kategori pasien rawat inap. Dalam hal ini peran Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung sangat berperan penting dalam melayani pasien yang masuk dan akan melakukan rawat jalan maupun rawat inap.

Untuk meningkatkan pelayanan dalam bidang kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir maka pada tahun 2005 di adakan pembangunan sarana kesehatan di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung masih baru dalam operasional untuk pelayanan kesehatan. Dimana pada awal berdirinya rumah sakit Tengku Sulung sampai saat ini masih menggunakan komunikasi satu arah dalam menyampaikan pelayanan informasi yang berkaitan dengan kesehatan.

⁶ Kabupaten Indragiri Hilir Dalam Angka 2018

Hingga saat ini RSUD Tengku Sulung ingin menerapkan penyampaian pelayanan informasi melalui aktivitas *Public Relations* terutama pada media sosial. Informasi digital yang ditampilkan melalui berbagai media sosial tersebut sejauh ini belum banyak mengalami peningkatan sehingga dalam implementasi untuk menyampaikan pelayanan informasi kesehatan. Untuk menyampaikan pelayanan informasi melalui *Public Relations* Rumah Sakit Tengku Sulung perlu adanya perbaikan dalam menyampaikan pelayanan informasi yang akan dilakukan di berbagai media sosial. Melihat fenomena ini, peneliti ingin meneliti bagaimana **Implementasi *Public Relations* dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.**

B. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan dalam kerangka teoritis dan konsep operasional maka penulis menjelaskan yang ada dalam judul yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi

Adalah segala tindakan yang dilakukan, baik individu maupun kelompok di dalam pemerintah atau swasta, yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan kebijakan.⁷

2. Public Relations

adalah suatu perencanaan yang mendorong untuk mempengaruhi persepsi masyarakat melalui pelaksanaan tanggung jawab social berdasarkan suatu komunikasi timbal balik untuk mencapai keuntungan pada kedua belah pihak.⁸

3. Pelayanan

Adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk

⁷ Solichin Abdul Wahab (1997:63)

⁸ Yantos, *Dasar-Dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2016), 15.

menciptakan kepuasan pelanggan dan keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa.⁹

4. Informasi

Adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca.¹⁰

5. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung

Adalah Rumah Sakit Umum Daerah Type D yang terletak di Pulau Kijang Kecamatan reteh, milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir Di dirikan pada Tahun 2005. Merupakan Unit Pelaksana Tehnis dari Dinas Kesehatan yang dipimpin oleh seorang Direktur yang secara teknis bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan dan secara operasional kepada Kepala Daerah Kabupaten Indragiri Hilir .

C. Rumusan Masalah

Sesuai uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana implementasi *public relations* dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dilihat dari latar belakang perumusan permasalahan yang telah penulis paparkan bahwa tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui bentuk implementasi *public relations* dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁹ Rosady Ruslan, 2006 : 280

¹⁰ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

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.

a. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi sehingga menjadi bahan bacaan yang bermanfaat dan memberikan wawasan pengetahuan yang luas dan untuk mengetahui implementasi *public relations* dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal mempelajari tentang Implementasi *Public Relations* khususnya selama mengikuti program studi Ilmu Komunikasi.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung

Sebagai bahan masukan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan tentang latar belakang, penegasan istilah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka piker.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan gambaran umum dari lokasi penelitian, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan tentang implementasi *Public Relation* dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

: PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

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 UN Suska Riau.

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

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian ini peneliti merujuk kepada penelitian terdahulu untuk mempermudah peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya :

1. Jurnal yang berjudul **“Implementasi Cyber Public Relations dalam Meningkatkan Reputasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebagai Universitas Riset Berkelas Dunia”**. Oleh Anditya Y Aangwarmase, Ike Devi Sulistyanyingtyas.¹¹ Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Reputasi menjadi faktor penting dalam persaingan didunia usaha. Hal tersebut juga disadari oleh UGM yang sedang berupaya untuk meningkatkan reputasi dari universitas terbesar di Indonesia menjadi universitas riset berkelas dunia. Dalam proses peningkatan reputasi tersebut, salah satu unsur yang berperan adalah komunikasi. Humas UGM mengimplementasikan *cyber PR* sebagai dari program komunikasi komunikasi divisi tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif. Pengumpulan data penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari data yang dikumpulkan. Didapati bahwa kontribusi implementasi *cyber PR* dalam meningkatkan reputasi UGM berfokus pada publikasi yang terdapat pada bentuk-bentuk implementasi seperti pembuatan *press release*, berita video maupun penyediaan informasi di situs resmi. Publikasi dilakukan dengan menggunakan unit-unit lain sebagai sumber informasi tentang penelitian. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang implementasi. Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang implementasi *cyber PR*. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian

¹¹ Anditya Y Aangwarmase, Ike Devi Sulistyanyingtyas. *“Implementasi Cyber Public Relations dalam Meningkatkan Reputasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebagai Universitas Riset Berkelas Dunia”*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi. Dalam Jurnal Komunikasi, Vol. 3, No. 2, 2018.

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.

terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

2. Jurnal yang berjudul **“Implementasi *Public Relations* Universitas Singa Perbangsa Karawang pada Persaingan Era Digital”**. Oleh Tri Susanto, Wahyu Utamidewi, Reka Prakarsa Nur Muhamad, Satria Ali Syamsuri.¹² Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Singa Perbangsa Karawang. Penggunaan teknologi dalam kegiatan *public relations* sangat dibutuhkan dalam membangun network kepada baik konsumen ataupun relations yang dibutuhkan dalam sebuah institusi atau perusahaan, dalam hal ini dikenal dengan istilah *cyber public relations*, yaitu suatu usaha seorang *public relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana publikasinya dalam meningkatkan reputasi baik tingkat nasional maupun internasional. Persaingan yang ketat pada era digital menuntut perguruan tinggi terus bersaing dalam pemenuhan informasi pada khalayak, dalam proses ini Humas Unsika merupakan bagian terpenting dalam kegiatan *public relations*. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis serta mengevaluasi kegiatan *public relations* yang telah dilakukan oleh Universitas Singa Perbangsa Karawang selama ini semenjak beralih status dari swasta menjadi Negeri. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang implementasi. Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang implementasi *public relations*. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

¹² Tri Susanto, Wahyu Utamidewi, Reka Prakarsa Nur Muhamad, Satria Ali Syamsuri. **“Implementasi *Public Relations* Universitas Singa Perbangsa Karawang pada Persaingan Era Digital”**. Karawang: Universitas Singa Perbangsa Karawang, Program Studi Ilmu Komunikasi. Dalam Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni. Vol.3, No.1, April 2019: 200-210.

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.

3. Jurnal yang berjudul **“Pemanfaatan Digital *Public Relations* (PR) dalam Sosialisasi Tagline “Jogja Istimewa” Humas Pemerintah Kota Yogyakarta”**. Oleh Adhianty Nurjanah, Frizki Yulianti Nurnisya.¹³ Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam mensosialisasikan tagline baru kepada seluruh masyarakat kota Yogyakarta dibutuhkan proses sosialisasi dan disini peranan Humas pemerintah Kota Yogyakarta sebagai komunikator dan mediator antara pemerintah dan masyarakat kota Yogyakarta sangat penting. Di era komunikasi digital, pemanfaatan media komunikasi Digital *Public Relations* menjadi hal penting yang dapat dilakukan dalam proses sosialisasi. Dengan memanfaatkan Digital PR, diharapkan proses sosialisasi jogja istimewa sebagai branding baru kota Yogyakarta lebih cepat, tepat dan efektif tersosialisasi kepada seluruh elemen masyarakat di kota Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang digital *public relations* Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang pemanfaatan digital *public relations*. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

4. Jurnal yang berjudul **“Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi Negeri di Semarang”**. Oleh Yanuar Luqman.¹⁴ Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Semarang. Tujuan penelitian untuk mengetahui peran dan posisi hubungan masyarakat (Humas) dalam manajemen di institusi pendidikan dalam hal ini universitas dalam mencapai

¹³ Adhianty Nurjanah, Frizki Yulianti Nurnisya, “Pemanfaatan Digital *Public Relations* (PR) dalam Sosialisasi Tagline “Jogja Istimewa” Humas Pemerintah Kota Yogyakarta”. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam Jurnal Aristo. Vol. 4, No. 1, Januari 2016: 130-145.

¹⁴ Yanuar Luqman. “Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi Negeri di Semarang”. Semarang: Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro. Dalam Jurnal Interaksi. Vol.2, No.1, Januari 2013: 1-10.

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.

tujuan. Setelah melakukan identifikasi peran dan posisi Humas dalam perusahaan, dengan penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Humas sebagai bagian dari manajemen. Konsep dasar sebagai pijakan adalah konsep tentang tingkatan peran Humas: *expert precriber, problem solving facilitator, communications facilitator and communication technician*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan subyek penelitian adalah Humas Universitas Diponegoro dan Universitas Negeri Semarang beserta stakeholder internal. Hasil penelitian ini menunjukkan peran Humas di universitas negeri cenderung bertindak sebagai *communication technician* dan hanya sedikit berperan sebagai *communications facilitator*. Posisi Humas di universitas negeri berada posisi yang marginal terbukti dengan masih banyak jenjang birokrasi yang harus dilalui dalam melaksanakan fungsinya. Kinerja Humas berkaitan dengan peran dan posisinya pada penelitian ini dinilai positif dan sesuai dengan porsi kerja. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang Humas Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang peran dan posisi Humas. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

5. Jurnal yang berjudul **“Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit DR Wahidin Sudirohusodo sebagai Rumah Sakit Berstandar Internasional”**. Oleh Ahmad Zulfikar, Muh.Iqbal Sultan, Kahar.¹⁵ Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar. Tujuan penelitian: (1) untuk mengetahui peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Humas dalam meningkatkan citra di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori peranan Humas oleh Dozier dan Broom menjadi pedoman dalam membantu penulis untuk melihat

¹⁵ Ahmad Zulfikar, Muh.Iqbal Sultan, Kahar. *“Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit DR Wahidin Sudirohusodo sebagai Rumah Sakit Berstandar Internasional”*.

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.

peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Data dikumpulkan melalui studi pustaka, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model *Miles & Huberman*. Hasil penelitian menunjukkan ada lima peran yang dijalankan oleh praktisi Humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo dalam rangka meningkatkan citra Rumah Sakit, yaitu: Peran sebagai fasilitator komunikasi, peran sebagai fasilitator penanganan masalah, peran sebagai saran pemasaran, membina hubungan media, dan peran sebagai teknisi komunikasi. Sedangkan untuk faktor pendukung Humas dalam menjalankan perannya yaitu: adanya posko pengaduan dan kebijakan direktur, dan faktor penghambatnya yaitu: terbatasnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia, keterampilan, dan pendanaan. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang Humas Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.¹⁶

6. Jurnal yang berjudul **“Strategi Humas dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Rayon di Samarinda Ilir”**. Oleh Adi Nugroho Rahutomo.¹⁷ Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan strategi humas dalam mempublikasikan informasi pelayanan public pada PT. PLN Rayon di Samarinda Ilir dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam menjalankan strategi humas tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan objek yang diteliti berdasarkan fakta dilapangan. Dengan menggunakan informan sebagai sumber

¹⁶ Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Dalam Jurnal KAREBA: Jurusan Ilmu Komunikasi. Vol.6, No. 1, Januari 2017.

¹⁷ Adi Nugroho Rahutomo “*Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Rayon di Samarinda Ilir.*” Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Vol. 1, No. 2, 2013, 324 – 340.

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.

data. Data-data yang disajikan menggunakan data primer dan data sekunder melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumentasi kegiatan, referensi yang berkaitan dengan penelitian dan data dari internet. Kemudian teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif dengan model interaktif dari Matthew B.Miles dan Michael Huberman. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bawah strategi humas yang digunakan oleh PT. PLN Rayon dalam mempublikasikan informasi pelayanan public yaitu melalui berbagai perencanaan-perencanaan antaranya yang meliputi (1) strategi publikasi PT. PLN Rayon dalam mempublikasikan informasi pelayanan public. (2) media yang digunakan untuk menyampaikan pesan adapun yang menjadi faktor penghambat yang dialami dalam upaya mempublikasikan informasi pelayanan public yaitu berupa hambatan teknis dan psikologis. Strategi komunikasi yang dilaksanakan sudah berjalan cukup baik walaupun masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang meningkatkan pelayanan informasi Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang mempublikasikan informasi pelayanan publik. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

7. Skripsi yang berjudul **“Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”**. Oleh Vivi Nur Elvia Margarita.¹⁸ Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Humas merupakan bagian yang penting dari sebuah organisasi guna mempublikasikan semua kegiatan-kegiatan dan program kerja yang akan dilaksanakan kepada public atau masyarakat. Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, harus peka dengan kondisi saat ini, kinerja yang optimal

¹⁸ Vivi Nur Elvia Margarita. *“Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”*. (Skripsi yang disampaikan pada Seminar Nasional Tentang Implementasi Kinerja Humas, yang diselenggarakan oleh Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta, 25 Agustus 2017).

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.

harus sering dievaluasi untuk mewujudkan pelayanan informasi yang berkualitas. Peneliti menemukan beberapa fakta di lapangan bahwa kegiatan kehumasan mengenai pelayanan informasi public yang dilaksanakan bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri kurang optimal dan terdapat kendala. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari seluruh kegiatan kehumasan bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri dapat disimpulkan meningkat. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang meningkatkan pelayanan informasi Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang implementasi kinerja Humas. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

8. Skripsi yang berjudul **"Implementasi Manajemen Humas oleh Humas Lembaga Penyiaran Publik TVRI Pusat pada Penyelesaian Krisis Sumber Daya Manusia dalam Memulihkan Citra (studi deskriptif pada humas LPP TVRI pusat TVRI pusat Jakarta)"**. Oleh Irma Jayanti.¹⁹ Program studi ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Satya Negara Indonesia, Jakarta. Perkembangan usaha yang semakin pesat menimbulkan pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi sehingga menciptakan persaingan yang semakin tajam dalam dunia usaha, keadaan inilah yang memaksa perusahaan untuk mengembangkan usahanya semaksimal mungkin serta mempertahankan kondisi perusahaan agar dapat

¹⁹ Irma Jayanti. "Implementasi Manajemen Humas oleh Humas Lembaga Penyiaran Publik TVRI Pusat pada Penyelesaian Krisis Sumber Daya Manusia dalam Memulihkan Citra (studi deskriptif pada humas LPP TVRI pusat TVRI pusat Jakarta)". (Skripsi yang disampaikan pada Seminar Nasional tentang Implementasi Manajemen Humas, yang diselenggarakan oleh Universitas Satya Negara Indonesia, Jakarta, 16 Agustus 2016).

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.

berjalan secara efektif dan efisien. Perumusan masalah dari penelitian ini adalah implementasi manajemen humas dalam penyelesaian krisis SDM atau kinerja karyawan pada LPP TVRI pusat Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi kualitatif, dimana dalam metodologi kualitatif, peneliti akan lebih menyajikan deskriptif dan hasil data berupa persepsi, asumsi, dan opini. Sifatnya sangat subyektif, karena setiap manusia memiliki paradigm, mindset dan cara berpikir yang berbeda-beda. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan publikasi melalui internet dapat media social, serta menambah kegiatan humas seperti media monitor, dan press release. Simpulan Humas TVRI belum menjalankan perannya secara optimal, Humas masih berfokus pada kegiatan kunjungan dan press release saja. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang implementasi Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang implementasi manajemen Humas. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

9. Skripsi yang berjudul **“Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Gorontalo Tahun 2015”**. Oleh Lin Oka Zulaikha.²⁰ Universitas Negeri Gorontalo. Dalam peraturan pemerintah RI Nomor 52 tahun 2009 disebutkan pelayanan resep dokter dipelayanan kefarmasian harus dilakukan oleh apoteker. Peran dan tanggung jawab apoteker dalam pelayanan informasi obat bukanlah hal yang baru. Seorang apoteker adalah sumber utama informasi obat bagi pasien. Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang harus dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi dan konsultasi tentang penggunaan obat kepada pasien secara tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan informasi obat di apotek wilayah Kota Gorontalo. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian dengan responden pasien di apotek wilayah Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi

²⁰ Lin Oka Zulaikha, *“Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Gorontalo Tahun 2015”*. (Skripsi yang disampaikan pada Seminar Nasional tentang Pelayanan Informasi, yang diselenggarakan oleh Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, 22 September 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.

obat di 10 apotek wilayah Kota Gorontalo dalam kategori cukup baik (43,41%). Hal ini ditunjukkan dengan peran aktif apoteker dalam menjalankan perannya terutama untuk kegiatan pelayanan informasi obat. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang pelayanan informasi. Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang pelayanan informasi tentang obat. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif.

B. Kajian Teori

Secara umum, pada dasarnya teori digunakan sebagai panduan untuk memahami realita. Teori akan membantu manusia untuk menggambarkan, menjelaskan, meramalkan, dan kadang-kadang mengendalikan sebuah fenomena yang kita hadapi.²¹

a. Implementasi

Kata implementasi (*implementation*) berasal dari kata *verb implement*, menurut kamus *Oxford-Advanced Learner's Dictionary* bahwa *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to put something into effect* (menggerakkan sesuatu untuk menimbulkan dampak atau akibat); *to carry something out* (melaksanakan sesuatu). Dengan demikian implementasi menurut arti kata harfiah adalah pelaksanaan sesuatu, sehingga implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan suatu kebijakan (keputusan, perda ataupun undang-undang lainnya).²²

Konsep implementasi bervariasi tergantung dari sudut pandang atau pendekatan yang digunakan. Implementasi dipandang sebagai suatu proses, menurut pendapat *Van Meter* dan *Van Hols* bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan

²¹ Suciati. *Teori Komunikasi Dalam Multi Perspektif*. (Yogyakarta: Mata Padi Presindo, 2017), 4.

²² Oxford. *Advanced Learner's Dictionary*, (Oxford: Oxford University Press, 1995), 595.

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.

sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.²³

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting, yakni:²⁴

- 1) Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
- 2) Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
- 3) Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin. Oleh karena itu, implementasi sebuah kebijakan merupakan tindakan sistematis dari pengorganisasian, penerjemahan tahapan-tahapan.

Berikut ini merupakan tahapan-tahapan operasional implementasi dalam sebuah organisasi, yakni:²⁵

1. Tahapan Interpretasi

Tahapan ini merupakan tahapan penjabaran kebijakan yang bersifat abstrak dan sangat umum ke dalam kebijakan atau tindakan yang lebih bersifat manajerial dan operasional. Dalam tahapan ini juga berupa proses komunikasi dan sosialisasi kebijakan tersebut, baik yang terbentuk abstrak maupun operasional kepada para pemangku kepentingan.

2. Tahap pengorganisasian

Beberapa kegiatan yang harus dilakukan pada tahap pengorganisasian, yaitu:

²³ Winarno, Budi, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. (Yogyakarta: PT.Media Pressindo, 2002), 102.

²⁴ Saputra, "Kebijakan Pemerintah Kabupaten Malang Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata Berbasis Potensi Lokal.(Studi pada Objek Wisata Coban Sewu, Coban Gintung, Coban Telaga Warna dan Coban Ciblungan Desa Sidorenggo Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang)." (University of Muhammadiyah Malang, 2018).

²⁵ Indrawaty Gita, Muhammad Mulyadi. "Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Partisipatif Berbasis Komunitas (P3BK) Di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi". Dalam *Jurnal Aspirasi*, Vol. 10, No. 1, Juni 2019.

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.

- a) Penentuan pelaksana kebijakan atau actor implementasi, yang setidaknya dapat diidentifikasi terdiri dari pemerintah (baik pusat maupun daerah), sector swasta, LSM maupun komponen masyarakat.
- b) Penentuan prosedur tetap kebijakan yang berfungsi sebagai pedoman, petunjuk dan referensi bagi pelaksana dan sebagai pencegah terjadinya kesalahpahaman saat para pelaksana tersebut mengalami masalah.
- c) Penentuan besaran anggaran biaya dan sumber pendanaan.
- d) Penentuan peralatan dan fasilitas yang diperlukan.
- e) Penetapan manajemen pelaksana kebijakan diwujudkan dalam penentuan pola kepemimpinan dan koordinasi pelaksanaan.
- f) Penetapan jadwal pelaksanaan kebijakan.

3. Tahapan Implikasi

Tindakan dalam tahap ini adalah perwujudan masing-masing tahapan yang telah dilaksanakan sebelumnya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan public adalah isi dan konten kebijakan, pelaksana dan kelompok target, dan lingkungan.

Dalam tahapan implementasi adapun hal penting yang harus diperhatikan praktisi humas ketika berkomunikasi atau melakukan komunikasi yang terkait dengan membongkai pesan, nilai berita, semiotika, simbol dan stereotip. Penjelasan lebih lanjut akan ditunjukkan dibawah ini:

1) Membongkai Pesan

Praktisi humas harus mampu memilih fakta yang paling penting dan menarik ketika melakukan komunikasi dengan khalayak sasaran. Pesan yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan target khalayak yang hendak dituju, misalnya dalam kegiatan internal perusahaan yang hendak ditampilkan, tentu tidak semua khalayak di media digital ingin mengetahui bagaimana proses kegiatan internal tersebut namun apa hal yang menarik dalam kegiatan internal tersebut yang dapat meningkatkan kepercayaan para pelanggan.

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.

2) Nilai Berita

Praktisi humas harus mengetahui nilai pesan yang ingin disampaikan ketika berkomunikasi. Suatu nilai berita ditentukan oleh kepentingan publik yang meliputi:

- a) Dampak (*impact*) yaitu seberapa besar jumlah orang yang terpengaruh dari suatu pesan atau informasi.
- b) Kedekatan (*proximity*) yaitu jarak antara khalayak dengan masalah atau isu yang tengah menjadi perhatian.
- c) Kecepatan (*timeliness*) yaitu seberapa lama informasi itu masih berpengaruh pada masyarakat.
- d) Terkenal (*prominence*) yaitu orang yang diakui karena keulungannya atau orang terkenal sehingga menghasilkan berita.
- e) Hal-hal baru (*novelty*) khalayak media massa selalu tertarik dengan hal-hal baru, tidak biasa, aneh, menyimpang dan sebagainya.
- f) Konflik-berita-berita mengenai pemogokan buruh/karyawan, pertarungan kepentingan, perseteruan, perang, kejahatan dan sebagainya sering sekali merupakan berita yang memiliki muatan konflik.

3) Semiotika

Semiotika adalah ilmu mengenai tanda yang sangat terkait dengan arti atau makna yang ingin disampaikan. Pada bagian ini melihat bagaimana penggunaan semiotika itu dipraktikkan ketika praktisi humas menulis pesan. Misalnya dalam menyampaikan informasi kesehatan pada media digital menggunakan bahasa yang lebih umum (*denotatif*) maupun penggunaan istilah yang khusus (*konotatif*) dalam menjelaskan nama penyakit sesuai dengan istilah medis.

4) Simbol

Simbol memainkan peran yang penting dalam bidang kehumasan. Berbagai perusahaan, baik yang ber tujuan profit maupun nonprofit, menggunakan simbol yang mereka buat guna menciptakan citra atau persepsi di kalangan khalayak. Simbol digunakan untuk menampilkan

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.

ciri khas dari perusahaan, misalnya penempatan logo rumah sakit, warna koperat yang dituangkan pada tema dalam setiap unggahan dalam media digital.

5) Strootip

Praktisi humas harus belajar mengenali pengaruh dan kehadiran simbol dan strootip yang dipandang negatif dan bertentangan dengan pendapat umum masyarakat. Melalui pemahaman tersebut praktisi PR dapat menghindari strootip negatif dan memanfaatkan strootip positif dalam setiap unggahan pada sosial media.

Public Relations

Public Relations adalah interaksi dan menciptakan opini public sebagai input yang menguntungkan untuk kedua belah pihak, dan merupakan profesi yang professional dalam bidangnya karena merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi dengan secara tepat dan dengan secara terus menerus karena *public relations* merupakan kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan. Menurut Scholz mengatakan bahwa public relations adalah suatu perencanaan yang mendorong untuk mempengaruhi persepsi masyarakat melalui pelaksanaan tanggung jawab social berdasarkan suatu komunikasi timbal balik untuk mencapai keuntungan pada kedua belah pihak.²⁶

Menurut Dimock dan Koenig, tugas-tugas dari pihak *public relations* dalam instansi pemerintah adalah sebagai berikut:²⁷

1. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat , kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.

²⁶ Yantos, *Dasar-Dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2016), 15.

²⁷ Ruslan, Rosady. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2012), 342.

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.

2. Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta dalam program pembangunan berbagai bidang.
3. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan.
4. Dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

Fungsi dari *public relations* akan terlepas begitu saja kaitannya dengan kegiatan humas. Karena melalui kegiatan *public relations* ini dapat secara jelas langsung diketahui mengenai fungsi apa saja yang dilakukan oleh kegiatan *public relations* itu, baik kegiatannya dalam bentuk eksternal maupun internal. Terdapat empat peran *public relations*, peran ini sangat penting dan selalu diterapkan atau menjadi dasar *public relations* dalam melaksanakan tugas-tugasnya, antara lain:²⁸

1. Ahli komunikasi

Public relations dianggap sebagai orang yang ahli komunikasi. Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

2. Sebagai proses pemecahan permasalahan

Public relations dianggap fasilitator dalam proses pemecahan permasalahan. Dalam hal ini humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

3. Sebagai media komunikasi

Peran *public relations* sebagai penghubung, penerjemah, penengah dan mediator antara organisasi atau perusahaan dan public.

²⁸ Yantos, *Dasar-Dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 3.

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.

4. Teknik komunikasi

Public relations sebagai pelaksana pekerjaan teknis dari pimpinan dibidang komunikasi dan mejalin relasi dengan publiknya. Maksudnya *public relations* berperan sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication in organization*.

Terdapat beberapa bagian penting dari pekerjaan *public relations* dalam suatu organisasi, yakni:²⁹

1. Membuat kesan, yaitu gambaran yang diperoleh seseorang tentang suatu fakta dengan tingkat pengetahuan dan pengertian mereka terhadap suatu produk, orang, atau instansi.
2. Pengetahuan dan pengertian, *public relations* memiliki peran penting dalam membantu menginformasikan pada *public internal* (dalam organisasi) dan *public eksternal* (luar organisasi) dengan menyediakan informasi akurat dalam format yang mudah dimengerti sehingga ketidakpedulian akan suatu organisasi, produk, atau tempat dapat diatasi melalui pengetahuan dan pengertian.
3. Menciptakan, ketertarikan. *Public relations* juga harus dapat menciptakan ketertarikan public dalam suatu situasi atau serial situasi, yang bias jadi berpengaruh besar dalam suatu organisasi atau sekelompok orang.
4. Penerimaan. Masyarakat mungkin bersikap melawan pada sebuah situasi karena mereka tidak mengerti apa yang sedang terjadi, atau mengapa hal tersebut terjadi. Profesi *public relations* mempunyai peran kunci untuk menjelaskan sebuah situasi atau kejadian dengan sejelas-jelasnya sehingga ketidakpedulian, bahkan sikap menentang, yang menjadi atmosfer disekelilingnya dapat diputar menjadi pengertian dan penerimaan.
5. Simpati. Mengemukakan informasi secara jelas dan tidak bias, umumnya merupakan cara yang berhasil untuk meraih simpati

²⁹ <http://Humas-Hubungan-masyarakat.html> Diakses pada tanggal 17 Juli 2016.

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.

Pada dasarnya kegiatan *public relations* berhubungan langsung dengan masyarakat, maka seorang humas harus mengetahui ciri-ciri hakiki sebagai praktisi humas. Adapun ciri-cirinya adalah sebagai berikut:³⁰

1. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
2. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
3. Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik ekstern dan publik internal.
4. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak public.

Dari ciri-ciri *public relation* atau humas jelas bahwa tugas dan kegiatan humas adalah mendukung tercapainya tujuan organisasi yang dikejar dan dilaksanakan oleh seluruh insan dalam organisasi yang bersangkutan, dimulai dari pimpinan tertinggi sampai bawahan terendah, begitu juga dengan humas yang mempunyai peran dalam memberikan pelayanan prima kepada para pegawai.³¹

Pada dasarnya hasil akhir yang ingin dicapai dari tujuan manajemen suatu lembaga adalah keberhasilan, oleh sebab itu seorang humas harus melakukan kerjasama dengan berbagai pihak terkait. Sebagai seorang praktisi humas harus memiliki beberapa ketrampilan khusus, diantaranya adalah:³²

1. *Creator* adalah seseorang yang memiliki kemampuan dalam penciptaan ide, gagasan yang cemerlang dalam berkomunikasi.
2. *Conceptor* adalah seseorang yang mempunyai kemampuan (skill) sebagai konseptor dalam penyusunan program kehumasan dan rencana program lainnya.

³⁰ Onong Uchjana, 2002 : 24.

³¹ Onong Uchjana, 1999 : 132.

³² Windarti, E, (2013:19).

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.

3. *Mediator* adalah kemampuan menguasai teknik komunikasi baik melalui media secara lisan maupun tertulis dalam menyampaikan informasi kepada public.
4. *Problem solver* adalah mampu mengatasi permasalahan yang dihadapinya, baik secara proaktif, antisipatif, inovatif, dinamis dan solutif.

Humas berfungsi untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggungjawab serta partisipasi antara pejabat humas dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran) untuk mewujudkan tujuan bersama. Tujuan *public relations* berdasarkan kegiatan internal relations dalam hal inidapat mencakup kepada beberapa hal yaitu :³³

1. Mengadakan suatu penelitian terdapat sikap, tingkah laku dan opini publik terhadap perusahaan, terumana sekali ditujukan kepada kebijaksanaan perusahaan yang sedang dijalankan.
2. Mengadakan suatu analisa dan terbaikan terhadap kebijaksanaan yang sedang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan publik.
3. Memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat objektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutine perusahaan. Juga menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut. Dimana pada tahap selanjutnya diharapkan publik karyawan akan tetap *well inform*.
4. Merencanakan bagi penyusunan suatu staff yang efektif bagi penugasan yang bersifat internal public relations dalam perusahaan tersebut.

Kemudian terhadap tujuan dari *public relations* berdasarkan bentuk kegiatan *external relations*, dimaksudkan adalah untuk mendapatkan dukungan dari publik. Pengertian dukungan publik disini dibatasi kepada pengertian :³⁴

³³ Danan Djaja, (1985:17-18).

³⁴ Danan Djaja, (1985:20)

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.

1. Memperluas langganan atau pemasaran.
2. Memperkenalkan sesuatu jenis hasil produksi atau gagasan yang berguna bagi publik dalam artian luas.
3. Memperbaiki citra perusahaan terhadap pendapat masyarakat luas, guna mendapatkan opini publik yang positif.

Menurut Hubies, terdapat beberapa faktor agar *public relations* berlangsung secara efektif yang dinamakan dengan implementasi public relations, yakni sebagai berikut:³⁵

1. *Credibility*, yaitu antara komunikator dan komunikan terdapat rasa saling percaya.

Credibility bisa juga diartikan sebagai hubungan yang saling percaya antara komunikator dan komunikan. Komunikator perlu memiliki kredibilitas dimata komunikan, misalnya dalam hal tingkat keahliannya dalam bidang yang bersangkutan dengan pesan atau informasi yang disampaikan. Proses komunikasi sangat dipengaruhi oleh faktor kepercayaan dalam hal ini komunikasi terjadi karena antara komunikator dengan komunikan saling mempercayai dan saling memerlukan. Apabila tidak ada kepercayaan maka proses komunikasi tidak akan berlangsung.

Arti kredibilitas memang memiliki makna yang luas, namun kata tersebut biasanya digunakan untuk seseorang yang bisa dipercaya dan memiliki tanggung jawab atas suatu hal yang diperdebatkan. Pengertian kredibilitas menurut para ahli, yaitu:

- a) Prof. Dr. H. Hafield Canggara, M.Sc
Kredibilitas adalah persepsi yang dimiliki seseorang tentang kelebihannya, sehingga bisa diterima oleh khalayak.

³⁵ Rumsari Hadi Sumarto, "Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations" Dalam Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi, Vol. 4, No. 1, Juni 2016. 63-71.

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.

b) Aristoteles

Kredibilitas adalah seorang komunikator yang memiliki kekuatan dari karakter pribadinya, sehingga mampu mengendalikan emosi pendengarannya.

Sehingga dari penjelasan para ahli diatas, bisa disimpulkan bahwa kredibilitas adalah persepsi seseorang yang berasal dari sifat-sifat yang melekat pada orang tersebut. Dalam sebuah perusahaan tentu membangun sebuah reputasi untuk mengembangkan ikatan yang kuat dengan konsumen atau lembaga. Biasanya hal ini disebut sebagai kredibilitas perusahaan. Kredibilitas perusahaan adalah tingkat kepercayaan sebuah perusahaan dimata klien atau pelanggan, dan sumber daya keuangan. Sehingga kredibilitas dalam perusahaan dianggap penting sebab mengkaitkan nama baik atau reputasi sebuah perusahaan sebagai nilai jual.

Kredibilitas komunikator adalah tingkat kepercayaan seseorang kepada pembicara dalam suatu konferensi. Sehingga jika kredibilitas seseorang tersebut buruk, berarti segala omongan yang terucap tidak bisa dipercaya. Untuk menilai kredibilitas adalah cara menyampaikan sesuatu pesan kepada orang lain, sehingga bisa dipahami. Selain itu kredibilitas seseorang juga bisa dilihat berdasarkan apa kata orang yang sudah dipercaya. Kepercayaan tersebut muncul saat komunikator memberikan contoh yang baik seperti jujur, rendah hati, serta mampu menjadi penengah dalam berbagai konflik. Intinya kredibilitas adalah cara pandang seseorang yang bisa dipercaya oleh khalayak dalam menyelesaikan sebuah konflik.

2. *Context*, yaitu komunikasi dapat terjadi kalau situasi dan kondisi setempat tidak ada gangguan antara komunikator dengan komunikan, serta sarana atau media komunikasi yang saling berkaitan. Ada beberapa jenis konteks. Konteks fisik meliputi ruangan, objek nyata, pemandangan, dan lain sebagainya. Konteks menurut faktor sosio-psikologis menyangkut faktor-faktor seperti status orang-orang yang

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.

terlibat dalam hubungan komunikasi, peran mereka, dan tingkat kesungguhannya. Dimensi pemilihan waktu atau tempo suatu konteks meliputi hari dan rentetan peristiwa yang dirasakan terjadi sebelum peristiwa komunikasi.

3. *Content*, yaitu komunikator dapat menyampaikan pesan kepada komunikan dimana komunikasi dapat memahami maksud komunikator sehingga komunikator merasa puas. Content yang dimaksud dalam strategi humas adalah informasi yang tersedia melalui media atau produk elektronik. Informasi atau kontendikemas dalam bentuk teks (tulisan), gambar, audio, video, atau multimedia dan disajikan di website perusahaan atau lembaga serta disebarakan di akun media social. Tujuannya untuk menarik pengunjung dan membuka peluang penambahan konsumen atau klien.

Dalam strategi Humas disetiap perusahaan harus ada Content Marketing. Content Marketing adalah sebuah bentuk pemasaran yang difokuskan pada pembuatan, publikasi, dan distribusi content untuk sasaran audiens online atau pengguna internet. Beberapa dimensi content marketing sebagai berikut:

- a) *Contents*, content (isi) yang dibuat haruslah terdiri beberapa faktor yang disukai oleh konsumen. Konten yang menarik, edukatif dan konsisten dengan citra perusahaan menjadi hal yang harus diperhatikan dalam membuat content perusahaan.
- b) *Customer Engagement*, konsumen menjadi proses dalam menciptakan nilai di dalam konten, teknologi internet membuat konsumen lebih mudah berinteraksi. Melalui *content marketing*, konsumen berinteraksi lebih dengan perusahaan (merek).
- c) *Goals*, penggunaan content marketing mendorong perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan mereka seperti *brand-awareness*, *consumer engagement*, dan *customer relation maintenance*.
4. *Clarity*, yaitu komunikator harus menyampaikan pesan secara jelas. Clarity memiliki satu arti yakni kejelasan yang berasal dari kata jelas.

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.

Kejelasan memiliki arti dalam dalam kelas nomina atau kata benda sehingga kejelasan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Bisa juga dikatakan bahwa clarity merupakan satu bentuk usaha mempengaruhi penafsiran penonton akan sebuah karya. Bagaimana sebuah karya tersebut dapat dengan mudah dimengerti dan tidak menimbulkan ambigu atau makna ganda.

Clarity bermakna kejelasan. Maksudnya, komunikator harus menyampaikan pesannya secara jelas sehingga tercapailah tujuan komunikasi dengan sampainya pesan kepada komunikan. Tanpa kejelasan pesan komunikator tentu komunikan akan kesulitan menangkap dengan baik dan gagallah proses komunikasi. Kejelasan pesan ini memenuhi setidaknya tiga hal: pertama bahasa; kedua, kejelasan istilah; ketiga, kejelasan nada intonasi.

Kejelasan bahasa merupakan pesan yang disampaikan oleh komunikator harus menggunakan bahasa yang bisa dipahami oleh komunikan. Jika menggunakan bahasa asing ataupun daerah misalnya, komunikan harus dipastikan juga mampu menggunakan bahasa yang sama. Kejelasan istilah merupakan menjadi hal yang penting menyokong sampainya komunikasi dari komunikator ke komunikan. Istilah ini merupakan kosa kata yang terdengar kurang familiar di telinga masyarakat awam. Kejelasan nada merupakan jelasnya pelafalan kalimat yang disampaikan komunikator kepada komunikan pelafalan nada yang tidak jelas mengakibatkan pesan yang ditangkat bisa salah karena kesalahan dengar yang sangat mungkin terjadi pada komunikan.

5. *Continuity and Consistency*, yaitu komunikasi berlangsung terus dan pesan tidak saling bertentangan. Komunikasi yang proses komunikasinya dilakukan secara langsung atau tatap muka dengan sangat jelas. Seperti halnya kita berbicara dengan orang lain tanpa adanya perantara atau media komunikasi sebagai penghantar pesan atau informasi.

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.

6. *Capability of Audience*, yaitu dalam hal ini komunikator harus memperhatikan kemampuan komunikasi dalam menerima pesan agar tidak terjadi kesalahpahaman.
7. *Channels of Distribution*, yaitu dalam hal ini komunikasi harus menggunakan media yang sudah biasa digunakan oleh umum, misalnya media cetak dan media elektronik. Saluran distribusi bisa juga dikatakan sebagai jalur atau rute yang ditentukan oleh perusahaan untuk menyalurkan barang atau layanannya kepada pelanggan. Jalur atau rute tersebut dapat berinteraksi langsung antara perusahaan dengan pelanggan atau dapat juga mencakup juga beberapa perantara yang saling berhubungan.

Menurut Kotler dan Amstrong, saluran distribusi merupakan seperangkat organisasi yang saling bergantung satu sama lain, yang dilibatkan dalam proses penyediaan suatu produk atau jasa, untuk digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen atau pengguna.

Menurut Assauri, saluran distribusi merupakan lembaga-lembaga yang berkegiatan memasarkan produk, yang berupa barang maupun jasa dari produsen ke konsumen.

Menurut Nitisemito, saluran distribusi merupakan lembaga-lembaga distributor atau lembaga-lembaga penyalur yang mempunyai kegiatan untuk menyalurkan atau menyampaikan barang-barang atau jasa-jasa dari produsen atau konsumen.

Diantara aspek-aspek yang paling penting bagi *Public Relations* praktisi adalah menetapkan tujuan yang jelas, sasaran dan target bagi penerapan taktik. Kegiatan *Public Relations* adalah tidak ada artinya jika dirancang untuk mencapai tujuan yang memerlukan tindakan tertentu saja.³⁶

Public relations berfungsi menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antara pejabat Humas atau *public relations* dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran) untuk mewujudkan tujuan bersama. Fungsi tersebut dapat diwujudkan melalui

³⁶ Soleh Soemirat (2007:96)

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.

beberapa aspek-aspek pendekatan *public relations* dari Bertrand Canfield kepada khalayak, yakni sebagai berikut:³⁷

1. Strategi operasional

Melalui pelaksanaan program *public relations* yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan, melalui mekanisme social kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini public atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca dan lain sebagainya yang dimuat di berbagai media massa.

2. Pendekatan persuasif dan edukatif

Fungsi *public relations* adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan maupun melakukan pendekatan persuasif agar tercipta saling pengertian, menghargai pemahaman toleransi dan lain sebagainya.

3. Pendekatan tanggung jawab social *public relations*

Menumbuhkan sikap tanggung jawab social bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai bukan ditujukan untuk mengambil keputusan sepihak dari public sarannya (masyarakat) namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

4. Pendekatan kerja sama

Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan baik hubungan ke dalam (*internal relations*) dan keluar (*external relations*) untuk meningkatkan kerjasama.

5. Pendekatan koordinatif dan integratif

Untuk memperluas perannya dimasyarakat, maka fungsi *public relations* dalam arti sempit hanya mewakili lembaga dan institusi yang dinaunginya.

³⁷ Ruslan, Rosady. *Kampanye Public Relations*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002),

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.

Mengenai konsep fungsional *public relations* Bertrand R. Canfield, mengemukakan fungsi *public relations* sebagai berikut:³⁸

1. Mengabdikan pada kepentingan umum
2. Memelihara komunikasi yang baik
3. Menitikberatkan moral dan perilaku yang baik.

Yang pertama-tama ditegaskan, yakni mengabdikan pada kepentingan umum maksudnya adalah public internal dan eksternal yang hubungannya dengan mereka harus dibina sehingga menjadi harmonis. Fungsi kedua yang ditekankan adalah pemeliharaan komunikasi yang baik artinya yaitu hubungan komunikatif antara *public relations* dengan public baik internal maupun eksternal. Fungsi *public relations* yang ketiga adalah menitikberatkan pada moral dan perilaku yang baik. Ditekan-tekan moral dan perilaku ini karena *public relations* berhubungan dengan public, menjadi citra organisasi. Jika para *public relations* berlaku sopan dan santun dengan moral bernilai tinggi maka organisasi yang diwakilinya itu memperoleh pandangan yang positif dari public, baik public internal maupun public eksternal.³⁹

Public Relations yang baik adalah yang dapat memusatkan usahanya untuk memberi saran-saran pada manajemen supaya menerapkan berbagai program positif dan mengurangi praktek-praktek buruk dengan demikian publikasi negatif dapat dicegah dengan melalui berbagai cara sebagai berikut:⁴⁰

1. Hubungan dengan pers, menyajikan berita dan informasi tentang perusahaan dengan cara sepositif mungkin.
2. Publisitas korporat, meningkatkan kesepahaman organisasi melalui komunikasi internal dan eksternal.
3. Lobi, menjalin hubungan erat dengan para penentu kebijakan dan kelangan legislatif untuk mendukung atau justru menggagalkan peraturan dan undang-undang tertentu.

³⁸ Ruslan, Rosady. *Kampanye Public Relations*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 33.

³⁹ *Ibid*, 34.

⁴⁰ Sulaksana, Uyung. *Integrated Marketing Communications*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), 124.

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.

4. Publisitas produk, mensponsori berbagai program yang dapat mempublikasikan produk tertentu.
5. Konseling, memberi saran manajemen tentang isu-isu public dan bagaimana perusahaan mesti menyikapinya serta tentang citra perusahaan.

Praktik *Public Relations* pada prinsipnya adalah suatu kegiatan yang terencana dan suatu terus menerus untuk dapat memantapkan dan mengembangkan itikad baik serta pengertian timbal balik antara suatu organisasi dengan masyarakat. Dengan kata lain, tujuan utama *public relations* adalah menerapkan komunikasi yang baik kepada khalayak karena komunikasi bersifat menginformasikan, mempengaruhi dan membujuk target.

c. Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi adalah yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (konsumen), sedangkan konsumen tersebut merasa dirinya dipentingkan dan diperhatikan dengan baik dan wajar.⁴¹ Dimaksud dengan *service of excellence* atau disebut dengan pelayanan unggul, menurut Elhaitammy merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan.

Dalam hal ini pelayanan informasi sangat dibutuhkan, ini bertujuan agar pelayanan yang ada di RSUD lebih baik dari sebelumnya. Untuk mencapai yang diinginkan perlu diadakan kerjasama yang solid. Dalam konteks *service of excellence* terdapat 4 (empat) unsur pokok yaitu:⁴²

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan, dan

⁴¹ Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 258.

⁴² Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 280.

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.

4. Kenyamanan

Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa terintegrasi, artinya pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi pihak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan maksimal, maka *customer service* harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*). Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan gairah kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggannya.⁴³

Pelayanan informasi mengandung 3 (tiga) hal pokok, yaitu:

1. Adanya pendekatan sikap yang terkait dengan kepedulian kepada pelanggan.
2. Upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan
3. Ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Menurut kualitas pelayanan informasi adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).⁴⁴

Untuk itulah peranan, fungsi dan tugas seorang *public relations officer* untuk membina hubungan komunikasi masyarakat internal. Peranan tersebut menuntut seorang praktisi *public relations* untuk dapat menjadi corong informasi dari para karyawan kepada perusahaan. Atau sebaliknya mampu bertindak sebagai mediator dari perusahaan terhadap para pegawai atau karyawan.⁴⁵

⁴³ *Ibid*: 280.

⁴⁴ *Ibid*: 280.

⁴⁵ Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 275.

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.

Ada beberapa hal harus diperhatikan dalam meningkatkan sistem pelayanan, yaitu:⁴⁶

1. Bersikap sopan, ramah, dan mampu menyelesaikan permasalahan pelanggan.
2. Menambah loket pendaftaran dan pengaduan.
3. Membagi wilayah kerja menjadi beberapa cabang.
4. Melayani keluhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan tuntas.
5. Memberikan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai.
6. Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
7. Memperkecil keluhan pelanggan.
8. Memberikan pelayanan pengaduan 24 jam.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan yang digagas oleh Patricia Patton dimaksud layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercemin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.⁴⁷

C Kerangka Pikir

Untuk mencapai tujuan dari peneliti yaitu upaya peningkatan pelayanan informasi rumah sakit umum daerah (RSUD) Tengku Sulung melalui Aktivitas *public relations*. Dengan menggunakan Teori Implementasi *Public Relations*, Hobbies. Adapun kerangka pikir upaya peningkatan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yaitu:

⁴⁶ <http://www.briliant-manajemen.blogspot.com> Diakses pada tanggal 16 September 2019.

⁴⁷ Poltak, Lijan Sinambela, MM. MPD. *Reformasi Pelayanan Public*. (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2008), 6.

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.



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.

Untuk lebih jelasnya kerangka berpikir ini menggunakan Teori Implementasi *Public Relations*, Hubies yang menunjukkan bahwa implementasi *Public Relations* Memiliki 7 (Tujuh) aspek sebagai berikut: **Credibility**, yaitu antara komunikator dan komunikan terdapat rasa saling percaya. **Context**, yaitu komunikasi dapat terjadi kalau situasi dan kondisi setempat tidak ada gangguan antara komunikator dengan komunikan, serta sarana atau media komunikasi yang saling berkaitan. **Content**, yaitu komunikator dapat menyampaikan pesan kepada komunikan dimana komunikasi dapat memahami maksud komunikator sehingga komunikator merasa puas. **Clarity**, yaitu komunikator harus menyampaikan pesan secara jelas. **Continuity and Consistency**, yaitu komunikasi berlangsung terus dan pesan tidak saling bertentangan. **Capability of Audience**, yaitu dalam hal ini komunikator harus memperhatikan kemampuan komunikan dalam menerima pesan agar tidak terjadi kesalah pahaman. **Channels od Distribution**, yaitu adalah hal ini komunikasi harus menggunakan media yang sudah biasa digunakan oleh umum, misalnya media cetak dan media elektronik.

Sehingga berdasarkan paradigma Teori Implementasi *Public Relations*, Hubies telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa *Public Relations* merupakan bentuk interaksi dan menciptakan opini public sebagai input yang menguntungkan untuk kedua belah pihak, dan merupakan profesi yang professional dalam bidangnya karena merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi dengan secara tepat.

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 PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian pada proposal ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan kehidupan kerja organisasi pemerintah, olahraga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama.⁴⁸ Disini peneliti terjun langsung pada lokasi penelitian dan dengan hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan judul penelitian maka peneliti memberikan gambaran mengenai Implementasi *Public Relations* di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Waktu penelitian yang peneliti butuhkan untuk memenuhi data selama dua bulan yakni bulan Juli sampai dengan September 2020. Karena peneliti ingin lebih mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dan mejadikan sebagai bahan yang bisa membuat peneliti menambah ilmu dibidang pelaksanaan Humas yang baik.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Dr. H. Iswandi

⁴⁸ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 81.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan dan hasil suatu pengujian tertentu.⁴⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi data primernya adalah dengan jumlah 4 orang informan, yakni Dr. H. Iswandi selaku direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Hendri S. Kep Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Subrantas S. Pd. I Selaku Pejabat Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Andi Neneng S. Si., Apt Selaku Kepala Seksi Palayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, serta dokumentasi, dan dokumen-dokumen yang berhubungan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan.⁵⁰ Kegunaanya adalah untuk membantu peneliti dalam pencarian data dan membantu untuk memperoleh informasi seputar topik penelitian yakni yang berhubungan dengan Implementasi *Public Rrelations* dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

⁴⁹ Rosady, Ruslan. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 138.

⁵⁰ *Ibid*, 138.

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.

E. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat secara langsung dalam menjalankan fungsi humas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir dan dianggap memahami permasalahan yang ingin diteliti serta dapat memberikan informasi yang akurat mengenai masalah yang diteliti. Berdasarkan pengamatan peneliti, maka informan yang relevan dalam penelitian ini adalah :

1. Bapak Dr. H. Iswandi selaku direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Bapak Hendri, S.Kep Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir .
3. Bapak Subrantas, S.Pd.I Selaku Pejabat Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir.
4. Ibu Andi Neneng, S.Si., Apt Selaku Kepala Seksi Palayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data yang lengkap dalam penelitian ini adalah :

1. Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interviewer* dengan responden dan kegiatannya dilakukan secara lisan.⁵¹ Dalam wawancara ini yang dijadikan narasumber adalah Dr. H. Iswandi selaku direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Hendri S.Kep Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Subrantas S.Pd.I Selaku Pejabat Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Andi

⁵¹ Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1999), 62.

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.

Neneng S.Si., Apt Selaku Kepala Seksi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

2. Teknik Observasi

Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁵² Observasi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui aktivitas secara langsung tentang bagaimana implementasi *public relations* yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah-masalah dalam penelitian ini.⁵³ Dokumentasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini berupa foto, gambar, dan data-data mengenai aktivitas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dalam meningkatkan pelayanan informasi.

G. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif yakni menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat. Penulis menjelaskan data dengan kalimat sehingga mendapatkan pemahaman tentang implementasi *public relations* yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi. Analisa data dengan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan dan menelaah seluruh data.⁵⁴

⁵²Ibid, 63.

⁵³Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1997).

⁵⁴Moleong, J. Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2004).

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.

F. Validitas Data

Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Pengertian triangulasi teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.⁵⁵

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data.⁵⁶

Ada empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁵⁷

⁵⁵ Moleong, J. Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2004).

⁵⁶ Nasution. *Metode Reseach*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003).

⁵⁷ Moleong, J. Lexy. *Metodologi Kualitatif*. Edisi Revisi. (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2005).



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

A. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung

Tujuan Pembangunan Nasional adalah membangun masyarakat Indonesia yang sejahtera, yang memiliki kemampuan untuk kemandirian di segala bidang. Pembangunan Kesehatan merupakan salah satu unsur dari sistem pembangunan nasional dimana pembangunan bidang kesehatan mempunyai kontribusi yang besar dalam pembangunan nasional. Seiring dengan pesatnya Pertumbuhan Pembangunan Nasional, Pembangunan Bidang Kesehatan diarahkan pada Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. Salah satunya yaitu meningkatkan jumlah sarana pelayanan kesehatan dan memperpendek jarak antara masyarakat dengan sarana pelayanan kesehatan.

Untuk itu pembangunan infrastruktur dan pembangunan sumber daya manusia sebagai modal utama untuk meningkatkan baik mutu maupun jangkauan pelayanan kesehatan bagi masyarakat terutama pelayanan kesehatan rujukan, hal inilah yang mendorong Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir untuk membangun RSUD pada wilayah Kecamatan yaitu Kecamatan Reteh. RSUD Tengku Sulung dibangun Pada tahun 2005, berupa 3 (Tiga) unit bangunan Fisik diatas tanah seluas dua hektar yang berasal dari Swadaya Masyarakat di Kecamatan Reteh, yang terletak di antara Parit 5 dan Parit 6 kelurahan Pulau Kijang Kecamatan Reteh

Pembangunan RSUD yang dimaksud adalah untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan sebagai sarana rujukan pelayanan dasar, karena jangkauan wilayah Kecamatan Reteh untuk menuju ke pelayanan kesehatan rujukan (RSUD) ke Ibu Kota Kabupaten Tembilahan menempuh jarak yang jauh dan waktu yang cukup lama serta memerlukan biaya yang cukup besar, sehingga bagi masyarakat dengan ekonomi rendah tidak bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan baik.

Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang adalah Rumah Sakit Umum Daerah Type D yang terletak di Pulau Kijang Kecamatan reteh,

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.

milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir Di dirikan pada Tahun 2005. Merupakan Unit Pelaksana Tehnis dari Dinas Kesehatan yang dipimpin oleh seorang Direktur yang secara tehnis bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan dan secara operasional kepada Kepala Daerah Kabupaten Indragiri Hilir .

RSUD TENGGU SULUNG berubah salah satu unsur organisasi perangkat daerah dengan disahkannya peraturan daerah tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang dengan Perda ini maka rumah sakit menjadi unsur Lembaga Tehnik Daerah (LTD) dalam bidang Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang dan bertanggung Jawab langsung kepada Kepala Daerah TK II Kabupaten Indragiri Hilir.

Pada Tanggal Pada Tanggal 22 Maret 2011 melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.03.05/I/860/11 maka Rumah sakit Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang ditetapkan statusnya menjadi Rumah sakit Tipe D.Izin Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang dikeluarkan Oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir Nomor: 02/SIORS/PPSDK-IV/2011/873 pada tanggal 29 April 2011.

B: Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung

1. Visi RSUD Tengku Sulung

Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C yang Terakreditasi Paripurna Pada Tahun 2023 dan Menjadi Rumah Sakit Rujukan Bagi Masyarakat di Bagian INHIL SELATAN.

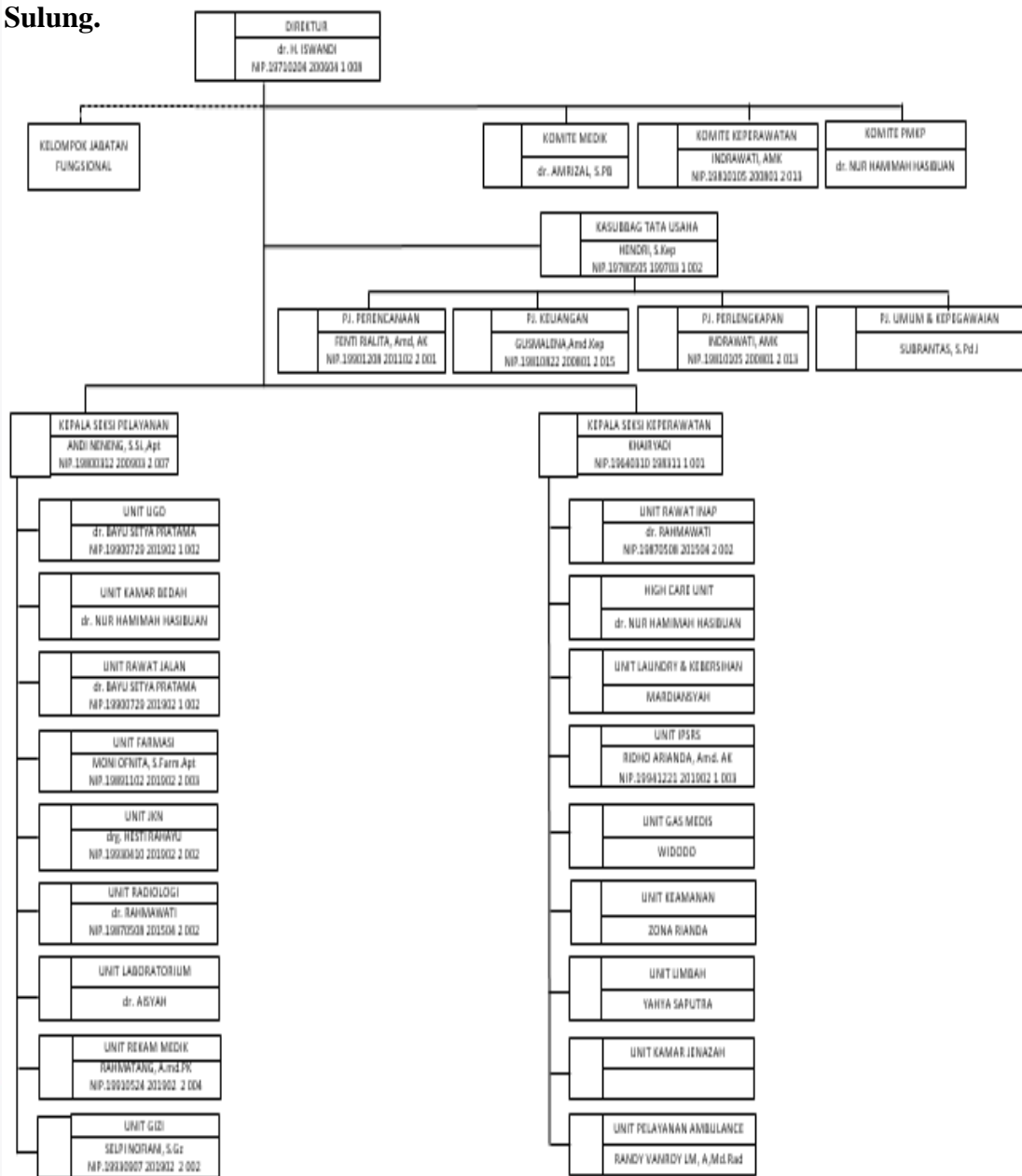
2. Misi RSUD Tengku Sulung

- a) Terwujudnya pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat Indragiri Hilir Bagian Selatan.
- b) Terwujudnya pelayanan administrasi rumah sakit yang optimal dan akuntabel.

C. Struktur Organisasi RSUD Tengku Sulung

Berikut ini terdapat struktur organisasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum (RSUD) Tengku Sulung yang menjadikan Rumah Sakit tetap memiliki program kerja yang baik yang dapat dilihat oleh masyarakat Kecamatan Reteh dan sekitarnya, mulai dari direktur utama Rumah Sakit sampai dengan bagian back office nya.

Gambar 1.2 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum (RSUD) Tengku Sulung.



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.

D. Sumber Daya Manusia RSUD Tengku Sulung

Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang sekarang ini memiliki Humas sebagai bentuk menerapkan komunikasi yang baik kepada pasien dan masyarakat karena komunikasi bersifat menginformasikan, mempengaruhi dan membujuk target, selain itu juga sebagai pedoman untuk memajukan dan mengembangkan program-program yang akan dibuat. Adapun sumber daya manusia yang dimiliki RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang yang lebih jelasnya seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.3. Jumlah Sumber Daya Manusia RSUD Tengku Sulung

Sumber Daya Manusia	Jumlah	
1. Dokter Umum		
PNS	3	Orang
PTT	0	Orang
Kontrak	2	Orang
Sukarela	0	Orang
2. Dokter Gigi		
PNS	1	Orang
3. Dokter Ahli / Spesialis		
1. Bedah Subspesialis	0	Orang
2. Bedah Umum	1	Orang
3. Asisten Bedah Umum (Residen)	0	Orang
4. Anak	0	Orang
5. Penyakit Dalam	1	Orang
6. Kebidanan & Kandungan	1	Orang
7. Asisten Kebidanan & Kandungan	0	Orang
8. T.H.T	0	Orang
9. Radiologi	0	Orang
10. Mata	0	Orang
11. Saraf	0	Orang
12. Anasthesi	0	Orang
13. Asisten Anastesi	1	Orang
14. Patologi Klinik	0	Orang
15. Kulit dan Kelamin	0	Orang
4. S1. Kesehatan Masyarakat		
PNS	1	Orang
Kontrak	0	Orang
Sukarela	0	Orang
5. S1. Keperawatan		
PNS	3	Orang


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.

Kontrak	5	Orang
Sukarela	0	Orang
6. D3 Keperawatan		
PNS	9	Orang
Kontrak	15	Orang
Sukarela	0	Orang
7. SPK		
PNS	0	Orang
Kontrak	1	Orang
Sukarela	0	Orang
8. D3 Kebidanan		
PNS	1	Orang
Kontrak	22	Orang
Sukarela	0	Orang
9. D1. Kebidanan		
	0	Orang
10. Apoteker		
PNS	2	Orang
Kontrak	0	Orang
Sukarela	0	Orang
11. S1. Farmasi		
PNS	0	Orang
Kontrak	0	Orang
Sukarela	0	Orang
12. Asisten Apoteker		
PNS	2	Orang
Sukarela	0	Orang
13. D3 Fisioterapi		
PNS	1	Orang
Kontrak	0	Orang
14. D3 Analis Kesehatan		
PNS	2	Orang
Kontrak	2	Orang
15. SMAK		
PNS	0	Orang
Kontrak	0	Orang
16. D3. Sanitasi		
PNS	0	Orang
Kontrak	0	Orang
Sukarela	0	Orang
17. Hiperkes		
PNS	0	Orang
Kontrak	0	Orang
Sukarela	0	Orang
18. D1. SPPH		
	0	Orang


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.

19. D3 GIGI		
PNS	1	Orang
Kontrak	0	Orang
20. SPRG		
	0	Orang
21. D3. Apikes		
PNS	0	Orang
Kontrak	0	Orang
Sukarela	0	Orang
22. S1. Gizi		
PNS	1	Orang
23. D3. Gizi		
PNS	0	Orang
Kontrak	1	Orang
Sukarela	0	Orang
24. D3. ATEM		
PNS	0	Orang
Kontrak	0	Orang
Sukarela	0	Orang
24. D3. ATRO		
PNS	2	Orang
Kontrak	0	Orang
Sukarela	0	Orang
25. S1. Administrasi		
PNS	0	Orang
Kontrak	4	Orang
26. D1		
27. SMA		
PNS	0	Orang
Kontrak	23	Orang
Sukarela	0	Orang
28. SLTP		
PNS	0	Orang
Kontrak	0	Orang
29. SD		
Kontrak	0	Orang

Sumber : Data Kepegawaiaan RSUD Tengku Sulung

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.

E. Sarana dan Prasarana RSUD Tengku Sulung

Sarana dan prasarana yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4. Jumlah Sarana dan Prasarana RSUD Tengku Sulung

Sarana & Prasarana	Jumlah	
Gedung Kantor	1	Unit
Gedung Spesialis Bedah Central	1	Unit
Gedung HCU / (3 TT)	1	Unit
Gedung Farmasi (Apotik BPJS, Jamkesmas, Askes & Apotek Pelengkap)	1	Unit
Gedung Unit Gawat Darurat	1	Unit
Gedung Bank Darah	1	Unit
Gedung Poliklinik Meliputi :		
1. Poli Umum	1	Unit
2. Poli Interna	1	Unit
3. Poli Bedah	1	Unit
4. Poli Kebidanan & Kandungan	1	Unit
5. Poli Anak	1	Unit
6. Poli Gigi	1	Unit
Gedung Unit Labor	1	Unit
Gedung Rontgen	1	Unit
Gedung Perawatan Umum	1	Unit
Gedung Perawatan Kebidanan	1	Unit
Ruang High Care Unit	1	Unit
Rumah Dinas	7	Unit
Pembakaran Limbah Medik	1	Unit
Mobil Ambulance	1	Unit
Tempat Tidur	32	Unit

Sumber : Data Bagian Umum RSUD Tengku Sulung

RSUD Tengku Sulung Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2019 mempunyai 32 tempat tidur yang tersebar pada 7 (tujuh) tempat perawatan, yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.5. Jumlah Tempat Perawatan RSUD Tengku Sulung

No	Tempat Perawatan	Jumlah
1	Perawatan	14
2	Perawatan KIA	14
3	UGD	2
4	HCU	2

Sumber : Data Bagian Umum RSUD Tengku Sulung

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.

F. Pelayanan Kesehatan RSUD Tengku Sulung

Adapun pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah

Tengku Sulung meliputi :

1. Pelayanan Medik Umum

- a) Poliklinik Umum
- b) Unit Gawat Darurat
 - i. Bedah
 - ii. Non Bedah
 - iii. Kebidanan dan Kandungan.

2. Pelayanan Medik Spesialistik

a) Pelayanan Medik Spesialistik

Pelayanan medik spesialistik hanya dilakukan sebulan sekali

b) Pelayanan Penunjang Medik:

- i. Instalasi Laboratorium
- ii. Instalasi Radiologi
- iii. Instalasi Gizi
- iv. Instalasi Farmasi
- v. Instalasi Kendaraan Medik (*Ambulance*)

Adapun jumlah pasien yang melakukan perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.6. Jumlah Pasien Rawat Jalan 2018 S/d Juni 2019

NO	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2018	2896
2	2019	964

Sumber : Data Rekam Medik RSUD TENGGU SULUNG

Tabel 1.7. Jumlah Pasien Rawat Inap 2018 S/d Juni 2019

NO	Tahun	Jumlah Pasien
1	2018	856
2	2019	163

Sumber : Data Rekam Medik RSUD TENGGU SULUNG

Tabel 1.8. Penggunaan Kartu Kesehatan Rawat Inap 2018

Bulan Kunjungan	UMUM	BPJS	KIS	JAMPERSAL	ASKES	Total Kunjungan
JANUARI	34	2	7	1	1	45
FEBRUARI	45	1	17	1	0	64
MARET	38	3	34	4	2	81
APRIL	20	3	21	2	1	47
MEI	37	3	20	2	1	63
JUNI	51	10	16	2	0	79
JULI	35	25	30	1	5	96
AGUSTUS	20	6	17	0	3	46
SEPTEMBER	29	10	45	9	5	98
OKTOBER	25	6	33	10	5	79
NOVEMBER	28	12	26	6	4	76
Desember	27	9	17	6	8	67
Total	389	28	283	44	35	779

Sumber : Data Rekam Medik RSUD TENGKU SULUNG

Tabel 1.9. Indikator Pelayanan RSUD Tengku Sulung Tahun 2016 s/d 2018

Uraian	2016	2017	2018
Tingkat Pemanfaat Tempat Tidur (BOR)	8,2%	8,4%	8,9%
Rata-rata lama rawat (LOS)	4 Hari	4 Hari	4 Hari
Frekuensi Pemakaian Tempat Tidur (BTO)	7,9 Kali	7,7 Kali	4 Kali
Rata-rata Lama Tempat Tidur Tidak Dipakai (TOI) dalam sehari	44 Hari	43 Hari	40,90 Hari
Angka Kematian Bersih (NDR)	14,4 %	14,3 %	1,2 %
Angka Kematian Kasar (GDR)	22,4 %	23,6 %	2,52 %

Sumber : Data Rekam Medik RSUD TENGKU SUL

- 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 VI PENUTUP

A. Kesimpulan

1. *Credibility* (kepercayaan): Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung melaksanakan bentuk kepercayaan melalui sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan setiap bulannya.
2. *Context* (konteks): Penyampaian informasi kepada pasien atau masyarakat dengan melakukan interaksi dan komunikasi yang baik dan jelas sehingga terbentuk hubungan yang harmonis antara pegawai dengan pasien.
3. *Content* (isi pesan): Rumah Sakit Umum Dearah (RSUD) Tengku Sulung dalam menyampaikan pesan harus jelas kepada masyarakat sehingga tersampaikan dengan baik.
4. *Clarity* (kejelasan atau ketepatan): Pelayanan informasi yang diberikan pihak Rumah Sakit harus benar-benar tepat sasaran dalam mensosialisasikan program yang dibuat oleh Rumah Sakit.
5. *Continuity and Consistency* (Kontinuitas dan Konsistensi): Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memberikan dan melaksanakan sosialisasi yang disampaikan kepada pasien dan masyarakat, mulai dari sosialisasi tentang pengobatan gratis.
6. *Capability of Audience* (Kemampuan Audiens): Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung sebagai Komunikator dalam memberikan pelayanan informasi juga harus jelas dan mudah dipahami oleh pasien atau masyarakat dan pasien harus memiliki kemampuan yang baik dalam menerima informasi yang berikan
7. *Channels of Distribution* (Saluran atau Media): Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung sendiri menggunakan facebook sebagai media alternative dalam menyampaikan informasi-informasi yang baru dan membuat brosur dan spanduk dalam memberikan pelayanan informasi.

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.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi *Public Relations* Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir, peneliti akan memberikan saran-saran mengenai hasil penelitiannya agar dapat membantu pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien atau masyarakat yakni:

- a. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung harus lebih giat lagi dalam melakukan atau melaksanakan program sosialisasi mengenai pelayanan informasi yang di berikan agar supaya pasien atau masyarakat bahkan pemerintah lebih banyak tau lagi tentang pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.
- b. Penggunaan media yang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung harus ditambah lagi seperti menggunakan dan memanfaatkan media social yakni instagram, dan twitter.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1997).
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).
- Moleong, J. Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2004).
- Moleong, J. Lexy. *Metodologi Kualitatif*. Edisi Revisi. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005).
- Nasution. *Metode Reseachr*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003).
- Ruslan, Rosady. *Kampanye Public Relations*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002).
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).
- Rosady, Ruslan. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2012).
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1999).
- Suciati. *Teori Komunikasi Dalam Multi Perspektif*. (Yogyakarta: Mata Padi Presindo, 2017), Oxford. *Advanced Learner's Dictionary*, (Oxford: Oxford University Press, 1995).
- Winarno, Budi, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. (Yogyakarta: PT. Media Pressindo, 2002).
- Yantos, *Dasar-Dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2016).

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.

JURNAL ATAU SKRIPSI

- Ajrinasari, T dkk “ *Evektivitas Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit*” Ilmu Adminstrasi. UB: Fakultas Ilmu Administrasi Vol. 2 No. 2 September 2014.
- Astuti, E.S dkk “*Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit*” Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 63 No. 1 Oktober 2018.
- Nurnisya, F., & Nurjanah, A. (2016). “*Pemanfaatan Digital Public Relations dalam sosialisasi tagline “Jogja Istimewa”*”Humas Pemerintah Kota Jogja. Jurnal Aristo Vol.4 No.1
- Torus P. Harahap “*Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Teknologi Informasi Sebagai Perwujudan Pelaksanaan UU. No.14/2008*” Vol. 3 Th. 2010.
- Windarti, E. 2013. *Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pangaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu*. (Skripsi Program Sarana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Riset

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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lingsang Koning Lantail dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 480 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI
 Nomor : 608/DPMPST&PINON IZIN-RISET/0
 TENTANG

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



1.04.00.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-1159/Un.04/F.JW/PP.00.9/03/2020 Tanggal 9 Maret 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	: RAHMATANG
2. NIM / KTP	: 11643200218
3. Program Studi	: ILMU KOMUNIKASI
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: IMPLEMENTASI DIGITAL PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TENGGU SULUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
7. Lokasi Penelitian	: RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TENGGU SULUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. 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 :



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Dicampurkan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hilir
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Lampiran 2 Dokumen Wawancara

Peneliti sedang melakukan interview dengan beberapa Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tengku Sulung diruang kerja pegawai Rumah Sakit.



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.

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.

Pekanbaru, 20 Desember 2019

Hal : Naskah Riset Proposal

Kepada Yth,

Bapak Dr. Nurdin, MA

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di _

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberikan petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka saya selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara **Rahmatang** dengan NIM **11643200218** dengan judul **“Upaya Peningkatan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Melalui Aktivitas Digital *Public Relations*”** untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian Bapak Dekan, Kami ucapkan terimakasih.

Mengetahui,

Pembimbing



Tika Mutia, M.I.Kom

NIP. 19861006 201903 2 010



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 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

Nomor : B-1139/Un.04/F.IV/PP.00.9/03/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exemplar
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Pekanbaru, 14 Rajab 1441 H
09 Maret 2020 M

Kepada Yth,
Gubernur Riau
UP. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau

Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap Bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: RAHMATANG
N I M	: 11643200218
Semester	: VIII (Delapan)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

Implementasi Digital Public Relations dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teuku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir"

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,



Dr. Murdin, MA

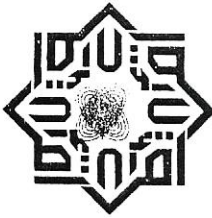
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan

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.



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 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8519/2019 Pekanbaru, 22 Rabiul Awal 1441 H
Sifat : Biasa 19 November 2019 M
Lampiran: 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Rahmatang**

Kepada Yth.

Tika Mutia, M.I.Kom

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Rahmatang** NIM. 11643200218 dengan judul "**Peranan Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi kepada Para Pegawai di RSUD Tengku Suiyung Inragiri Hiir**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
2. Ketua Jurusan Komunikasi

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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/0
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-1139/Un.04/F.IV/PP.00.9/03/2020 Tanggal 9 Maret 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

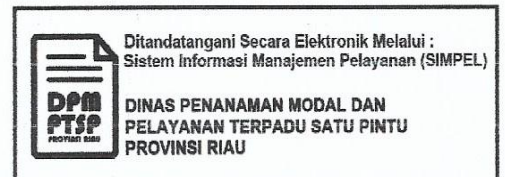
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : RAHMATANG |
| 2. NIM / KTP | : 11643200218 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI DIGITAL PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TENGGU SULUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR |
| 7. Lokasi Penelitian | : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TENGGU SULUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. 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 :



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hilir
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



RIWAYAT HIDUP PENELITI

Rahmatang lahir di Pulau Kijang pada tanggal 29 November 1997, anak satu satunya dari Pasangan Bapak Umar dan Ibu Bugiana. Pendidikan pertama tahun 2004 di SD OO9 Pulau Kijang Kab.Indragiri Hilir, dan dilanjutkan pada tahun 2010 di SMPN 1 Reteh , Kab.Indragiri Hilir. Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMAN 1 Reteh Kab.Indragiri Hilir Pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 melalui jalur SNPTN penulis diterima sebagai Mahasiwa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas dakwah dan Komunikasi dengan jurusan ilmu Komunikasi dan konsentrasi *Public Relations*. Dan kemudian pada bulan juli sampai dengan agustus 2019 penulis melaksanakan kuliah kerja nyata (KUKERTA) di Desa Lubuk Ambacang, Kec. Hulu Kuantan. Kab Kuantan Singingi. Kemudian pada tanggal 16 desember 2020, penulis mengikuti ujian Munaqosah. Alhamdulillah atas rahmat Allah S.W.T akhirnya penulis dapat menyandang gelar sarjana ilmu komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, fakutas dakwah dan Komunikasi Uin Suska riau, dengan judul “ Implementasi *Public Relations* dalam meningkatkan pelayanan informasi rumah sakit umum daerah (RSUD) Tengku Sulung Kab. Indragiri Hilir

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.