

No. 4536/KOM-D/SD-S1/2021

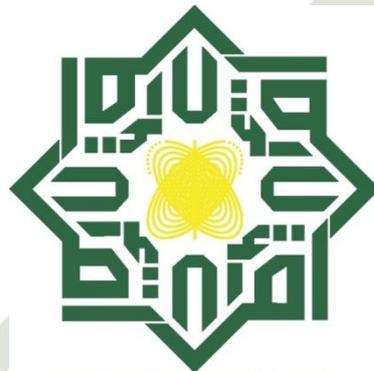


UIN SUSKA RIAU

**KOMUNIKASI INOVASI HUMAS RUMAH SAKIT BUNDA
ANISYAH DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN INFORMASI
KEPADA PASIEN**

© Hak cipta milik UIN

- 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

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

WIWID ANDRIANI

NIM. 11343200370

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 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 PERSETUJUAN PEMBIMBING

**KOMUNIKASI INOVASI HUMAS RUMAH SAKIT BUNDA ANISYAH
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
INFORMASI KEPADA PASIEN**

Disusun Oleh :

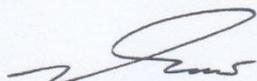
WIWID ANDRIANI
11343200370

SKRIPSI

**Telah Diterima dan Disetujui Untuk Dimunaqasahkan Dalam Sidang
Panitia Ujian Strata Satu (S1) Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

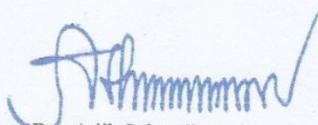
Pekanbaru 8 Februari 2020

Pembimbing



DEWI SUKARTIK, M.Si
NIK. 130310015

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



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



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 Tambah - 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

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 berikut ini:

Nama : Wiwid Andriani
NIM : 11343203370
Judul : Komunikasi Inovasi Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Informasi Kepada Pasien.

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 16 Februari 2021

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

Pekanbaru, 16 Februari 2021



Dr. Nurh. M.A

NIP.196606202006041015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Yantos, S.IP, M.SI
NIP.19710122200701016

Sekretaris/ Penguji II,

Rosmita, M.Ag
NIP.197411132005012005

Penguji III,

Dr. Kodami, S.St, M.Pd
NIK.130311014

Penguji IV,

Edison, S.Sos, M.I.Kom
NIK.130417082

- a. Penguitaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguitaan 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 SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : WIWID ANDRIANI
NIM : 11343200370
Judul : KOMUNIKASI INOVASI HUMAS RUMAH SAKIT BUNDA
ANISYAH DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN INFORMASI KEPADA PASIEN

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : RABU
Tanggal : 9 Februari 2021

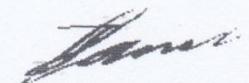
Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Februari 2021

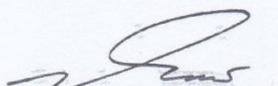
Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,



YANTOS, S.IP, M.Si
NIP. 197101222007011016



DEWI SUKARTIK, M.Si
NIK. 130310015

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wiwid Andriani
NIM : 11343200370
Tempat/Tanggal Lahir : Payakumbuh, 22 Januari 1996
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Informasi Kepada Pasien

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.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri sulthan syarif kasim riau serta undang undang yang berlaku.

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

Pekanbaru, 19 Februari 2021
Pembuat pernyataan



WIWID ANDRIANI
NIM. 11343200370



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



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

Pekanbaru, 10 Februari 2021

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-

Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Wiwid Andriani
NIM : 11343200370
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah
Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Informasi Kepada Pasien

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui :
Pembimbing,

Dewi Sukartik, M.Sc
NIK. 130310015

ABSTRAK

Nama : Wiwid Andriani
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Inovasi Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Informasi Kepada Pasien

Rumah sakit Bunda Anisyah sebagai industri pelayanan jasa kesehatan yang harus mengikuti kaidah-kaidah sistem pelayanan. Jadi kepuasan pasien menjadi tujuan utama dari pelayanan jasa rumah sakit, maka pelayanan bermutu adalah kunci keberhasilan Rumah Sakit Bunda Anisyah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana komunikasi inovasi humas rumah sakit Bunda Anisyah dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi kepada pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan hasil wawancara bersama staf humas rumah sakit Bunda Anisyah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas rumah sakit Bunda Anisyah melakukan sosialisasi memakai media cetak, website dan media social dapat diterima berbagai kalangan masyarakat dan mempermudah penerimaan pesan-pesan kesehatan bagi masyarakat atau klien dan informasi tentang rumah sakit Bunda Anisyah dapat dicari melalui website yang berisikan informasi fasilitas rumah sakit dan dengan ini masyarakat mengetahui pelayanan dan lengkap dari Rumah Sakit Bunda Anisyah.

Kata kunci : komunikasi inovasi, humas dan mutu pelayanan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperjual belikan atau menyewakan isi atau gambar yang terdapat dalam karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak atau menerbitkan kembali, dengan cara apapun dan untuk tujuan apapun, tanpa izin dari UIN Suska Riau.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Wiwid Andriani

Department : Communication

Title : The Innovation Communication of Bunda Anisyah Hospital in Improving the Quality Service of Information to the Patients

Bunda Anisyah Hospital as the health service provider must follow the principles of the service system. In this case, patient satisfaction is the main goal of hospital services. The quality service is the key to the success of Bunda Anisyah Hospital. This study aims to know the innovation communication in Bunda Anisyah hospital in improving the quality of information services to the patients. This study used a qualitative descriptive method by describing the results of interviews with public relations staff at Bunda Anisyah hospital. The results showed that the public relations of Bunda Anisyah hospital carried out socialization using print media, websites and social media that were acceptable to various circles of society. People then were easier to receive health messages and information about Bunda Anisyah hospital. People could search through a website that contained information on facilities of the hospital and hereby the public got to know the services and equipment of Bunda Anisyah Hospital.

Keywords: innovation communication, public relations and service quality.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatulah Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Komunikasi Inovasi Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan informasi Kepada Pasien**”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Sallahu'alaihi Wasallam, karena berkat kesabaran dan perjuangan Beliau kita dapat merasakan nikmatnya hidup dengan ilmu dan Syiar yang menjadi tauladan hidup pada jalan kebenaran.

Skripsi ini dibuat untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi inovasi terhadap pelayanan informasi kepada pasien di Rumah Sakit Bunda Anisyah, selain itu juga untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Srata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selesainya skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan banyak pihak, mengingat proses penyelesaian skripsi ini tidaklah mudah dan melewati banyak proses yang cukup menguras tenaga dan pikiran. Maka dari itu diucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua (Alm) Bapak Nuzirwan dan Ibu Nofriani, yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan fasilitas penunjang selama masa perkuliahan, serta ikhlas berkorban demi kebahagiaan dan kesuksesan penulis.
2. Kepada kedua Irlanda Andespa dan Afrizal Rahmad, dan kakak ipar Rori Dinanda serta kedua ponakan Alesha Rafanda Orlin dan Shanum Naura Khairiah yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan Pendidikan.



- 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.

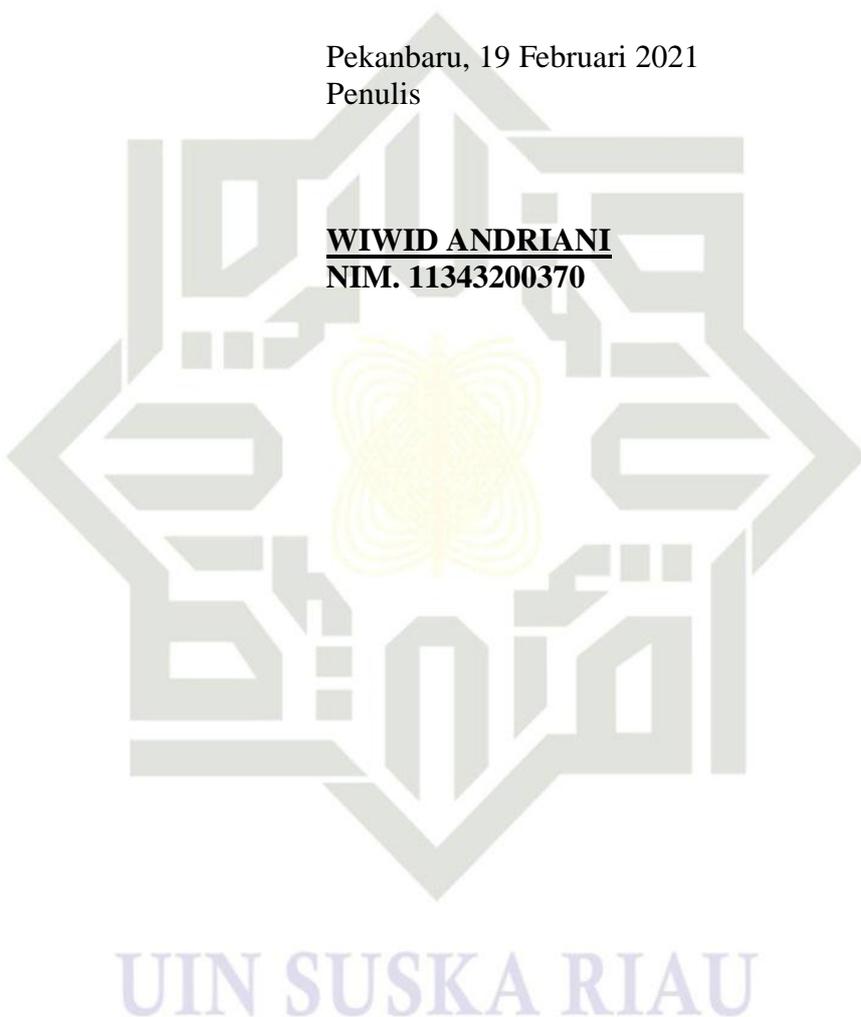
3. Kepada Suami tercinta Suparno yang senantiasa memberi dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan pendidikan.
4. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Nurdin, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Dr. Masduki, M.Ag selaku wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat baik dan sabar dalam membimbing penulis untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
7. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Dr. Azni, M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Drs. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Yantos, S.IP, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Pihak Rumah Sakit Bunda Anisyah yang membantu memberikan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu pengetahuan selama menjalankan Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
13. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2013, yang sudah bersedia membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini. Widya destari, Resti Anggraini, Denny Rosadi, Oktian Fasila, Surya Bakti, Ronal Haryanto, Arfan Hanif, dan Wahyu Perdana

Penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan didalamnya, namun diharapkan para pembaca bisa mendapatkan manfaat dari skripsi ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, agar bisa menjadi lebih kedepannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Pekanbaru, 19 Februari 2021
Penulis

WIWID ANDRIANI
NIM. 11343200370



- 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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	2
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	3
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	6
A. Kajian Teori	6
B. Kajian Terdahulu	11
C. Kerangka Pikir	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	15
C. Sumber Data	16
D. Teknik Pengumpulan Data	16
E. Dokumentasi	17
F. Informan Penelitian	17
G. Validitas Data	18
H. Teknik Analisis Data	18
I. Penarikan Kesimpulan	19
BAB IV GAMBARAN UMUM	20
A. Sejarah Rumah Sakit	20
B. Jati Diri	20

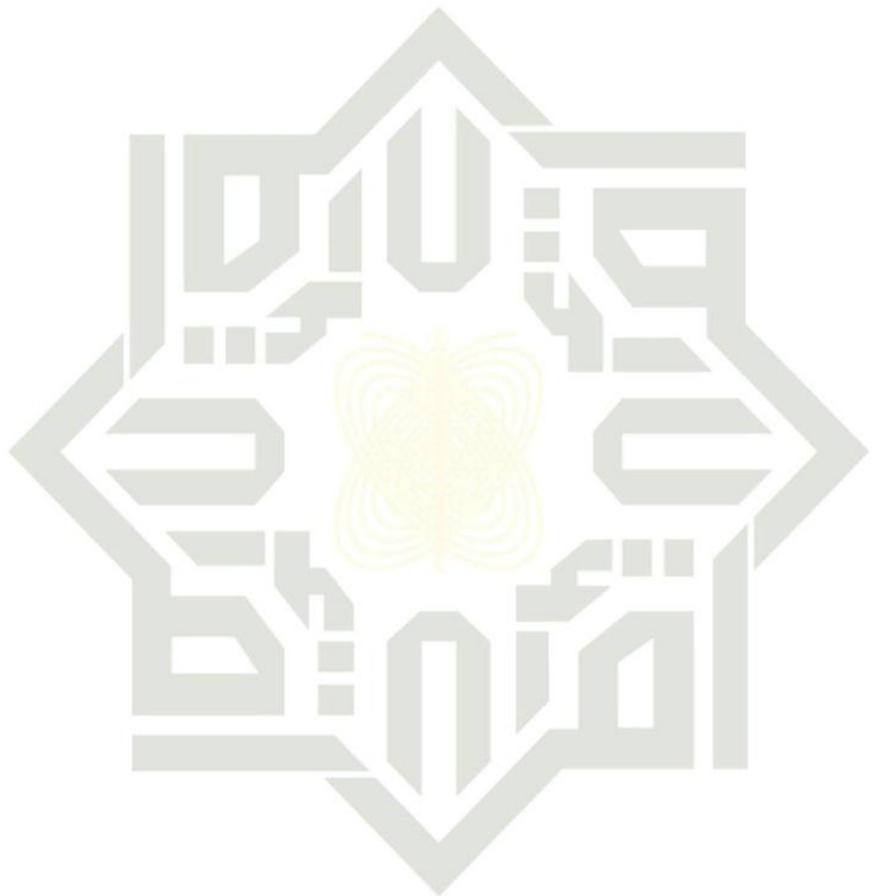
C. Visi Dan Misi	21
D. Lokasi Dan Gedung	22
E. Jenis Layanan	23
F. Layanan Gawat Darurat	23
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Komunikasi Inovasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan..	32
B. Rumah Sakit Bunda Anisyah dalam mengsosialisasikan standar pelayanan	34
C. Dampak dari Sosialisasi Yang dilakukan	39
D. Peran Intansi dan masyarakat	10
BAB VI PENUTUP	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 3	Data Primer Penelitian	16
---------	------------------------------	----



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

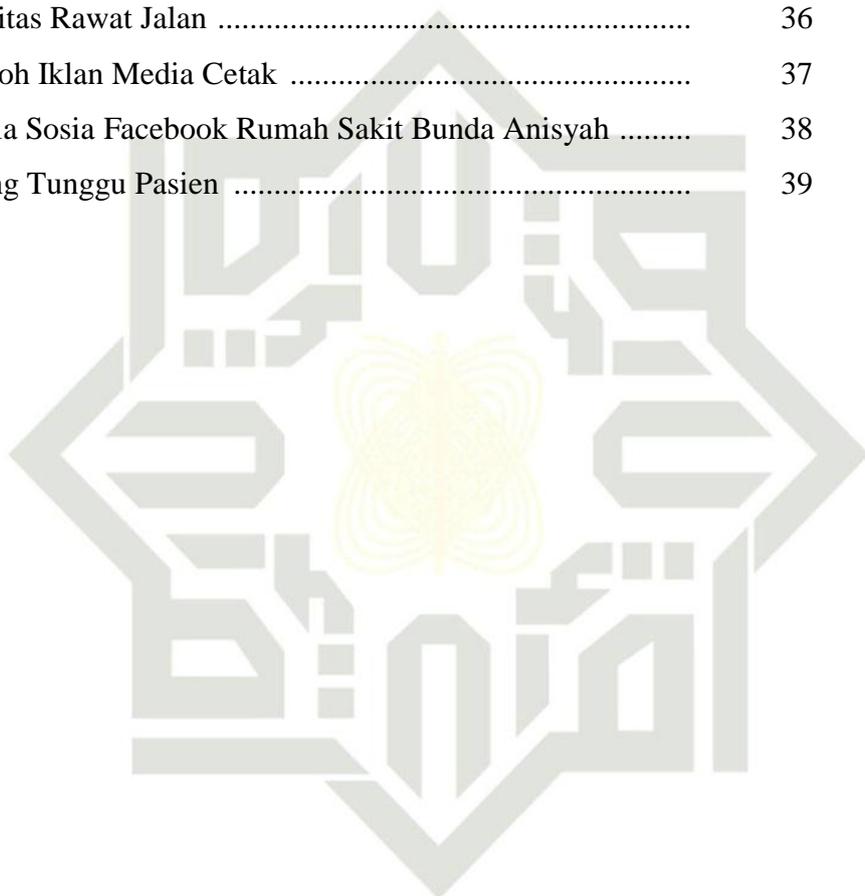
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir	14
Gambar 4.1	Lantai tersebut, dimanfaatkan untuk fasilitas	22
Gambar 5.1	Pelayanan Pasien	33
Gambar 5.2	Fasilitas Rawat Inap	35
Gambar 5.3	Fasilitas Rawat Jalan	36
Gambar 5.4	Contoh Iklan Media Cetak	37
Gambar 5.5	Media Sosia Facebook Rumah Sakit Bunda Anisyah	38
Gambar 5.6	Ruang Tunggu Pasien	39



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang terpenting, namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah kenal maupun yang tidak kenal sama sekali. Peranan komunikasi tidak hanya berguna bagi individu saja, melainkan juga dirasakan oleh suatu perusahaan maupun organisasi. Baik itu yang bersifat komersial maupun non komersial dalam menjalankan aktifitasnya, diantaranya sebagai media penyampaian informasi yang akurat agar terciptanya hubungan dan kerja sama yang harmonis yang dapat menimbulkan simpati dan kepercayaan publik.

Untuk itu, banyak pelaku bisnis yang merasa perlu membuat divisi yang menangani kegiatan-kegiatan penyampaian informasi dan pelayan pada masyarakat dengan tujuan menghasilkan hubungan yang baik antara masyarakat dan perusahaan, salah satunya bidang kerja yang dibentuk dalam tugas ini adalah Hubungan Masyarakat (Humas). Organisasi atau perusahaan dalam bentuknya yang paling maju saat ini sudah mengenal humas sebagai salah satu cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi sehingga humas sering juga disebut sebagai kegiatan untuk memecahkan masalah.¹

Humas dalam sebuah instansi atau lembaga berfungsi untuk menimbulkan iklim yang dapat mengembangkan tanggung jawab dan partisipasi seluruh sasaran humas untuk ikut serta mewujudkan tujuan. Keberhasilan atas tujuan itu tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan pada lembaga itu saja, di samping perlu adanya pengertian, penerimaan dan keikutsertaan publik baik intern maupun ekstren dan semua itu perlu keterlibatan humas didalamnya.²

Morissan. *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal 107
H.A.W Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2008) hal 63



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 dan Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Rumah sakit menjadi salah satu aspek yang dibutuhkan dalam kehidupan kita. Kebutuhan akan adanya rumah sakit sudah menjadi peluang bisnis bagi beberapa pengusaha yang bergerak dalam bidang kesehatan. Kualitas dan pelayanan menjadi tolak ukur bagi masyarakat terhadap kepercayaan kepada pihak rumah sakit. Hal inilah yang menjadi dorongan pihak rumah sakit untuk terus berbenah diri dalam mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang telah mempercayakan kesehatannya kepada pihak rumah sakit. Rumah Sakit Bunda Anisyah Merupakan Rumah Sakit Ibu dan Anak awalnya, lebih khusus menangani pasien-pasien yang ingin konsultasi dengan kehamilannya dan proses kelahiran nantinya. Namun rumah sakit Bunda Anisyah punya progres tidak hanya khusus melayani ibu dan anak tapi juga pasien-pasien yang punya masalah lainnya.

Dengan itu kami sebagai peneliti merasa perlu meneliti bagaimana komunikasi inovasi yang sudah dilakukan pihak rumah sakit Bunda Anisyah dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi terhadap pasien.

Maka berdasarkan latar belakang masalah di atas untuk mendalami kajian penelitian, peneliti melakukan penelitian dengan judul skripsi yaitu : **“KOMUNIKASI INOVASI HUMAS RUMAH SAKIT BUNDA ANISYAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN INFORMASI KEPADA PASIEN “**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pengertian dan pemahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Humas

Hubungan masyarakat atau yang lebih dikenal dengan istilah humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antar organisasi dengan publik menyangkut aktivitas komunikasi, penerimaan dan kerjasama melibatkan manajemen dalam persoalan atau permasalahan perubahan secara efektif, bertindak



- 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.

sesuai sistem peringatan di dalam mengantisipasi kecenderungan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat sebagai sarana utama.³

2. Sosialisasi

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya, dalam sebuah kelompok atau masyarakat.⁴

3. Komunikasi Inovasi

Komunikasi Inovasi adalah Suatu Komunikasi atau media interaksi penyampaian pesan dengan cara atau gaya baru baik berupa benda, gagasan, tindakan yang dapat membuat perubahan sosial bila di sampaikan kepada masyarakat.

Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diberikan batasan masalah dengan maksud agar hasil dari penelitian lebih fokus dan memberikan pemahaman sesuai dengan tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah lebih fokus pada komunikasi inovasi yang di lakukan oleh pihak humas rumah sakit Bunda Anisyah dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasiennya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti mencoba untuk mengungkapkan dan merangkum masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaiman komunikasi inovasi yang dilakukan oleh pihak Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasiennya ?

³ Rosady Ruslan. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. (Jakarta : Rajawali Pers, 2008) hal 16

⁴ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1982)



- 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. Bagaimana cara pihak rumah sakit Bunda Anisyah dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasiennya khususnya terhadap informasi-informasi yang ingin disampaikan oleh pihak rumah sakit Bunda Anisyah.

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana komunikasi inovasi humas rumah sakit Bunda Anisyah dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi terhadap pasien.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak terkait dan dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penulisan karya ilmiah kedepannya bagi generasi selanjutnya, antara lain:

a. Akademis

Untuk menambah dan memperluas pengetahuan dalam bidang komunikasi khususnya mengenai komunikasi inovasi pada Rumah Sakit Bunda Anisyah.

b. Praktisi

Sebagai bahan pertimbangan Rumah Sakit Bunda Anisyah dalam menentukan rencana ataupun kebijakan-kebijakan dalam melakukan pelayanan informasi oleh Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Permasalahan yang terdiri atas Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.



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

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Berisikan Kajian Teori, Kajian Terdahulu penelitian dan Kerangka Pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang Metodologi Penelitian yang digunakan untuk mengetahui komunikasi inovasi Rumah Sakit Bunda Anisyah dalam melakukan penyampaian informasi kepada publik.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini membahas mengenai gambaran umum Rumah Sakit Bunda Anisyah visi dan misi, struktur perusahaan dan profil Rumah Sakit Bunda Anisyah.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di Rumah Sakit Bunda Anisyah.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan Kesimpulan dan saran hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-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.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah. Labovitz dan Hagedorn mendefinisikan teori sebagai ide pemikiran “pemikiran teoritis” yang mereka definisikan sebagai “menentukan” bagaimana dan mengapa variable-variabel dan pernyataan hubungan dapat saling berhubungan. Kata teori memiliki arti yang berbeda-beda pada bidang-bidang pengetahuan yang berbeda pula tergantung pada metodologi dan konteks diskusi.⁵

Secara umum, teori merupakan analisis hubungan antara fakta yang satu dengan fakta yang lain pada sekumpulan fakta-fakta. Selain itu, berbeda dengan teorema, pernyataan teori umumnya hanya diterima secara "sementara" dan bukan merupakan pernyataan akhir yang konklusif. Hal ini mengindikasikan bahwa teori berasal dari penarikan kesimpulan yang memiliki potensi kesalahan, berbeda dengan penarikan kesimpulan pada pembuktian matematika. Sedangkan secara lebih spesifik di dalam ilmu sosial, terdapat pula teori sosial.⁶

1. Teori Informasi Organisasi

Dalam teori komunikasi ini menjelaskan bahwa teori informasi organisasi adalah pengkomunikasian informasi yang penting bagi suksesnya suatu organisasi, sangat jarang bahwa seseorang atau satu departemen dalam sebuah organisasi mempunyai semua informasi penting untuk menyelesaikan suatu proyek. Teori informasi organisasi merupakan aktifitas utama suatu organisasi dalam memahami informasi yang tidak

⁵ id.wikipedia.org/wiki/PengertianTeori Diakses 01 Oktober 2018

⁶ *Ibid*



- 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.

jelas dan ambigu. Anggota-anggota organisasi mencapai proses memahami ini melalui *enactement* pemilihan dan retensi informasi.⁷

Asumsi teori Informasi organisasi adalah untuk menjelaskan bagaimana organisasi membuat informasi sebaik mungkin untuk disampaikan kepada publik. Teori ini berfokus pada proses pengorganisasian anggota organisasi untuk mengelola informasi, sejumlah asumsi mendasari teori :⁸

Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi

Informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda dalam hal ketidajelasannya.

Organisasi terlibat dalam proses pemahaman informasi dan menetralkan informasi yang tidak jelas.

2. Komunikasi Inovasi

Komunikasi inovasi adalah suatu upaya manusia menggali dan mengembangkan informasi (komunikasi) untuk memperoleh, mengembangkan, menyebarluaskan, atau menghasilkan suatu pembaruan (inovasi) dalam kehidupannya. Komunikasi inovasi ini menjadi kebutuhan dalam setiap kehidupan karena manusia dalam kehidupannya, selain mengalami pertumbuhan perilaku dan perkembangan perilaku, juga mengalami berbagai perubahan perilaku dalam menghadapi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kehidupannya.

Perubahan yang terjadi di lingkungan kehidupan kita dapat berlangsung secara cepat dan juga lambat. Komunikasi inovasi menjadi kebutuhan mendesak bagi kita, terutama pada kondisi perubahan lingkungan yang berlangsung secara cepat. Hal ini kita lakukan agar kita mampu berkembang atau setidaknya bertahan dengan cara beradaptasi terhadap perubahan kondisi lingkungan hidup tersebut. Kita harus melakukan komunikasi inovasi, terutama jika menghendaki perubahan

⁷Richard West, Lynn H Turner, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, (Jakarta, Salemba Humanika, 2014), hal 95

⁸*Ibid*



- 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.

yang cepat agar lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Adaptasi yang tepat menjadi suatu keharusan agar setidaknya dapat bertahan dengan lebih baik dalam lingkungan kehidupan kita. Komunikasi inovasi harus dilakukan apabila kita ingin unggul dalam mencapai prestasi-prestasi yang diinginkan, dalam mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik, dan dalam lingkungan kehidupan kita tersebut (Sumardjo, 2014).

Sikap dan perilaku manusia dalam menghadapi perubahan lingkungan kehidupannya ini dapat dikategorikan dalam empat tingkatan, yaitu berturut-turut dari yang kemampuan adaptasinya paling lemah (Sumardjo 2014): (1) apatis atau fatalis, (2) reaktif, (3) proaktif, dan (4) antisipatif. Sikap apatis cerminan sikap orang yang masa bodoh dan biasanya tidak peduli dengan inovasi. Sikap reaktif, cerminan orang yang bertindak setelah menghadapi atau terancam risiko, biasanya mengadopsi inovasi terlambat. Sikap proaktif cerminan orang yang sigap dalam menghadapi risiko biasanya yang bersangkutan cukup aktif melakukan komunikasi inovasi untuk mencegah terjadinya risiko yang lebih besar. Sementara itu, sikap antisipatif merupakan cerminan orang yang mampu membaca fenomena kemungkinan terjadinya arah perubahan lingkungan yang bahkan belum terjadi atau berpotensi terjadi. Hal ini merupakan tipe orang yang inovatif dan sangat aktif serta progresif dalam melakukan komunikasi inovasi.

Kita bisa menilai diri kita sendiri termasuk dalam kategori memiliki sikap utama dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan kehidupan kita. Sebaliknya, kita juga bisa menilai orang lain, apakah termasuk dalam kategori memiliki sikap adaptasi yang mana. Idealnya, kita memiliki sikap antisipatif sehingga kita mampu membuat perencanaan dan sukses dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan kehidupan yang terjadi.

Tujuan komunikasi inovasi adalah terwujudnya perubahan atau peningkatan kualitas perilaku menuju kualitas kehidupan yang lebih baik.



- 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.

Melalui komunikasi inovasi, kita melakukan perubahan perilaku sehingga menjadi lebih adaptif yang berbeda dengan perilaku sebelumnya atau berbeda dengan perilaku orang-orang di lingkungan sosial kita. Terwujudnya perubahan tersebut dilakukan melalui proses komunikasi inovasi, yaitu melakukan penggalian dan pengembangan informasi serta penerapannya yang mengandung muatan inovasi. Oleh karena itu, suatu proses komunikasi inovasi seyogianya selalu diawali dengan adanya ide baru yang dinilai bermanfaat bagi seseorang untuk mengatasi permasalahan dalam kehidupannya.

Para pakar di bidang inovasi (Zaltman, dkk, 1973; Axtell, dkk, 2000) sebagaimana dijelaskan Ancok (2012: 35—36) beranggapan bahwa perilaku inovatif terdiri atas dua tahapan, yakni tahapan pemunculan gagasan (*initiation*) dan tahapan implementasi gagasan (*implementation*). Pada tahap pemunculan gagasan, proses inovasi dilakukan dengan cara meminta masukan atau mengumpulkan gagasan inovatif dari berbagai pihak. Kalau di perusahaan, para karyawan yang memberikan manfaat ekonomi bagi karyawan dan perusahaan. Kemudian, dari sekian banyak gagasan yang muncul, dipilih gagasan terbaik untuk dilanjutkan ke tahapan implementasi.

Pada tahapan pemunculan gagasan, ada beberapa komunikasi inovasi dapat kita lakukan. Misalnya, para karyawan diminta untuk melihat, menggali, dan mengungkapkan peluang yang ada; melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan; serta mengungkapkan ide solusi atas masalah yang dihadapi perusahaan atau mengungkapkan kebutuhan konsumen atas suatu produk atau jasa layanan kita. Pada tahap pemunculan gagasan ini, tingkat kreativitas masing-masing karyawan menentukan banyaknya gagasan yang dapat diseleksi secara kritis untuk dipilih yang terbaik pada tahap selanjutnya. Suatu gagasan kreatif menjadi inovasi kalau diimplementasikan dan memberikan nilai positif pada pengguna atau perusahaan. Nilai positif tersebut dapat berupa manfaat, baik dari segi ekonomi maupun sosial.



- 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.

Hal ini disebabkan pada dasarnya inovasi merupakan sebuah perpaduan antara adanya kebutuhan di satu pihak dan kemungkinan untuk menciptakan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut di lain pihak. Pada masyarakat, oleh Toffler (Ancok, 2012) hal ini disebut dengan *throw-away society*, yaitu kebutuhan manusia itu terus meningkat. Barang-barang yang sudah pernah dipakai akan dibuang dan pelayanan yang tidak praktis ditinggalkan untuk digantikan dengan produk yang lebih baik dan pelayanan yang lebih fleksibel dengan kondisi saat itu. Mereka tidak mau menggunakan produk atau pelayanan jasa jenis lama serta ingin memiliki produk dan pelayanan jasa jenis yang baru dan lebih sesuai dengan kebutuhan saat itu (Sumardjo, dkk, 2014).

Ketika Anda melakukan komunikasi inovasi, Anda melakukan salah satu, sebagian, atau keseluruhan upaya untuk memperoleh, mengembangkan, menyebarluaskan, atau menghasilkan suatu pembaruan dalam kehidupan Anda atau kehidupan sosial Anda. Pembaruan yang Anda lakukan termasuk kategori inovasi apabila pembaruan tersebut merupakan suatu perubahan atas hal-hal yang belum pernah Anda lakukan sebelumnya atau merupakan sesuatu yang baru pada masyarakat di lingkungan Anda. Walaupun pada masyarakat yang lain, mungkin saja pembaruan yang Anda lakukan itu bagi mereka bukanlah hal yang baru, misalnya di kota masyarakat menggunakan alat masak listrik merupakan hal yang biasa; apabila Anda hidup di desa, menggunakan alat masak listrik merupakan hal yang baru terjadi setelah adanya listrik masuk desa tersebut. Artinya, Anda telah melakukan inovasi dalam penggunaan alat masak dengan memanfaatkan listrik.

Kemudian, apabila Anda menggali dan menyebarluaskan informasi tentang pembaruan dalam penggunaan alat masak listrik tersebut karena mengandung kelebihan-kelebihan dibanding penggunaan alat masak, seperti yang telah biasa dilakukan masyarakat, di situlah Anda telah berupaya melakukan komunikasi inovasi, baik bagi diri Anda sendiri maupun bagi kehidupan sosial Anda. Kelebihan-kelebihan yang dimaksud



- 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 alat yang baru tersebut dilihat sebagai karakteristik atau sifat-sifat inovasi.

Pembaruan tersebut dapat berlaku pada kehidupan manusia sebagai individu ataupun dalam kehidupan kelompok, organisasi, dan dalam kehidupan bermasyarakat. Komunikasi inovasi dapat dilakukan oleh seseorang sebagai individu atau bagian dari keluarga, kelompok sosial, organisasi sosial/organisasi bisnis, ataupun suatu lembaga swadaya masyarakat (Roger dan Shoemaker, 1981)

3. Mutu Pelayanan

Mutu merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan mampu kebutuhan yang tersirat (Efendi, 2009). Mutu pelayanan sebagai indikator kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor. Penentu citra institusi pelayanan di mata masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau masyarakat, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dengan pengembangan pelayanan sehingga tercapai derajat yang optimal.

Dari batasan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah kesesuaian pelayanan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai.

B. Kajian Terdahulu

Sebelumnya sudah banyak sekali para akademisi yang melakukan penelitian mengenai komunikasi inovasi diantaranya, peneliti pertama: **Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Pengembangan Potensi Desa Wisata** (Nurhanah Yasir, eJournal Ilmu Komunikasi, Vol.5, No.1, 2014). Tujuan



- 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.

penelitian ini untuk menganalisa strategi komunikasi inovasi dalam mengembangkan potensi desa wisata mwskom di Kecamatan Bengkalis. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui faktor yang mempengaruhi dari strategi komunikasi. Metode ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif.

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini melalui wawancara mendalam, observasi non partisipan dan dokumentasi. Strategi komunikasi dari Kecamatan Bengkalis dalam mengembangkan desa wisata tidak cukup baik, meskipun pemerintah menggunakan strategi yang sama dengan langkah-langkah yang sama untuk mencapai tujuan. Prmbuatan strategi oleh pemerintah tidak melibatkan masyarakat. Implementasi strategi komunikasi dari pemerintah Bengkalis dengan menggunakan beberapa media komunikasi seperti: brosur, pamphlet, pameran dan lain-lain. Tetapi strategi ini selalu berdampak pada psikologisosial dan sebagian dari orang –orang tidak ikut berpartisipasi dalam lingkungan sosial, intensitas penggunaan media komunikasi dan proses adopsi tanpa komunikasi berlanjut.

Peneliti Kedua: **Inovasi Komunikasi Pemasaran Pada RRI Semarang** (Agus Triyono, eJournal Ilmu Komunikasi Vol.4 No.2, 2014). Komunikasi RRI Semarang sebagai salah satu media massa elektronik memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada publik. Sebagai radio publik, RRI Semarang dituntut untuk tetap eksis dan bersaing dengan banyaknya radio yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui banyak hal yang terkait dengan inovasi yang dilakukan RRI Semarang dalam mempertahankan eksistensinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mendeskripsikan hasil temuan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan, RRI Semarang banyak melakukan inovasi baik *on air* maupun *off air* yang mampu menyesuaikan kondisi masyarakat di Semarang dan sekitarnya.

Peneliti Ketiga : **Komunikasi Inovasi Dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (Siput) Keliling Untuk Membangun Masyarakat Madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang** (Mirma



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
 Status Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau

Amriah, eJournal Ilmu Komunikasi, 5(3):2017). Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan mengetahui hambatan komunikasi inovasi dalam program sistem pelayanan umum terpadu (SIPUT) keliling di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang. Model penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian diantara lain agen-agen perubahan, pesan-pesan inovasi, ciri masyarakat madani dan opini masyarakat. Serta sumber data primer pada penelitian ini ialah Lurah Gunung Elai para RT dan masyarakat. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian teknik analisis data kualitatif model interaktif dari Milles, Huberman. Key informan dan informan dalam penelitian ini adalah Lurah Gunung Elai tahun 2016, Ketua RT, dan Masyarakat Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang. Hasil penelitian diperoleh penulis pada Komunikasi Inovasi dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling untuk Membangun Masyarakat Madani di Kelurahan Gunung Elai telah memberikan sebuah perubahan melalui persepsi masyarakat dalam pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu terjalin sebuah komunikasi dan ruang interaksi dalam kebebasan masyarakat menyampaikan aspirasinya sehingga tercipta sebuah masyarakat madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang.

Peneliti Keempat : **Komunikasi Inovasi Dalam Pemamfaatan Lahan Pekarangan Komunitas Petani Umtuk Mewujudkan Kemandirian Pangan di Era Digital** (Leonard Dharmawan, Adi Firmasyah, Tri Susanto, Vol 17, No 1 55 : 2019). Tujuan penelitian ini diantaranya: 1) Mengetahui proses adopsi terhadap inovasi pemanfaatan lahan pekarangan untuk sumberdaya pangan di Desa Doudo. 2) Memahami cara masyarakat mengoptimalkan lahan pekarangan di Desa Doudo. 3) Mengetahui media digital yang digunakan masyarakat dalam memasarkan produk. Penelitian dilakukan pada masyarakat Desa Doudo, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Pada bulan Juli sampai Oktober 2017. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode deskriptif dan exploratory. Data primer yang diambil informan kunci



- Hak Cipta dan Hak Milik 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.

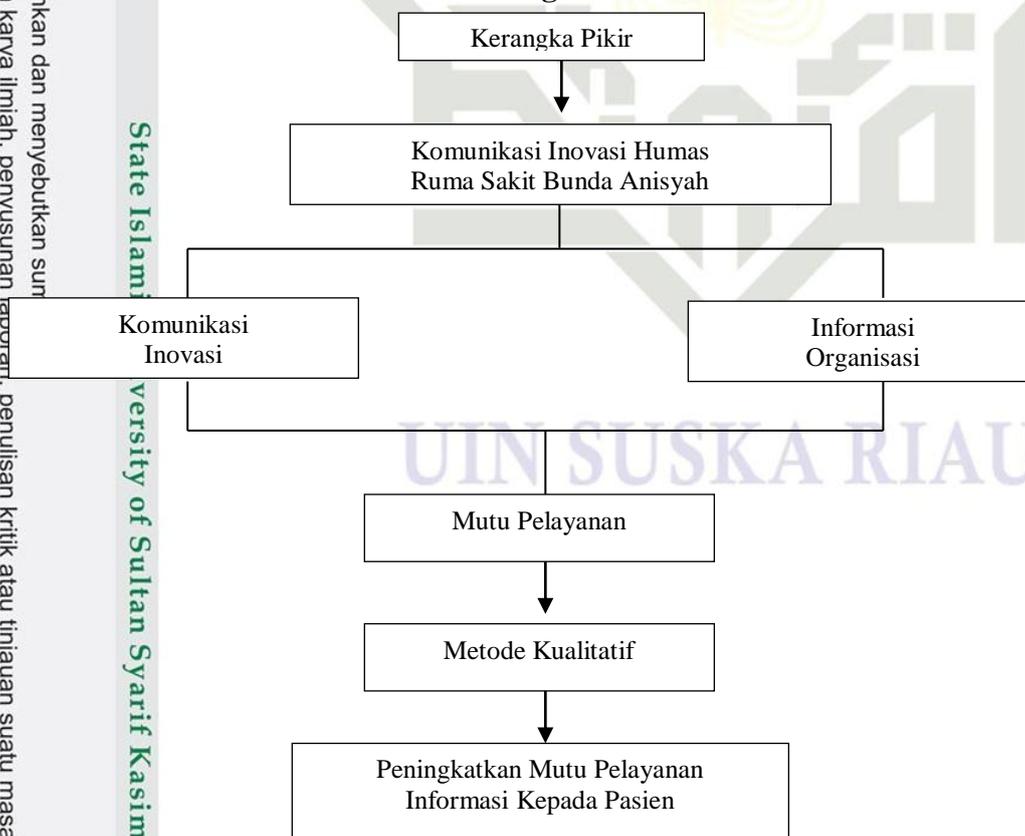
hj

dan narasumber yang terkait dengan kegiatan. Hasilnya menunjukkan bahwa proses adopsi inovasi dimulai oleh agen perubahan dengan memetakan tokoh masyarakat yang memiliki kredibilitas, sehingga bias mempengaruhi masyarakat. Keunggulan komparatif dan observability adalah faktor dominan yang mempengaruhi pemanfaatan lahan pekarangan. Jenis tanaman yang ditanam diantaranya tanaman obat keluarga, b) tanaman hias, c) tanaman pelindung, d) sayuran, dan e) tanaman peneduh. Hasil dari penanaman diberi nilai tambah sehingga bisa dijual untuk menambah penghasilan. Akhirnya, pemanfaatan lahan dilakukan oleh tokoh masyarakat dan didistribusikan ke masyarakat yang lain.

Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan teoritis dan penelitian yang relevan dengan penelitian ini, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



- 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

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan konstruktivis yaitu lebih menekankan pada aksi sosial yang bermakna dimana makna ini terbentuk secara sosial dan memiliki relativisme nilai. Aksi sosial yang bermakna (*meaningful social action*) yaitu, berbagai perspektif dengan subjek penelitian, mempelajari aksi sosial yang bermakna, bukannya suatu perilaku nyata dari beragam orang. Jadi, melalui pendekatan konstruktivisme kita melihat aksi-aksi atau kejadian atau fenomena sosial yang terjadi sebagai suatu yang bermakna dan juga memiliki makna bagi subjek-subjek yang melakukannya. Bagaimana cara kita melihat suatu fenomena sosial dengan memahaminya dan ikut merasakan atau berempati dengan subjek sosial yang melakukannya.⁹

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset Kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling* karena jumlahnya terbatas. Jika data yang terkumpul dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Di sini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.¹⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di rumah sakit Bunda Anisyah yang beralamatkan di Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang, Desa Airtiris, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar.

<http://jurnalshihanifa.wordpress.com/2015/08/27.html> (diakses 03 Januari 2017)

Rakhmat Kriyantono, . *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009, hal 56



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.

Waktu penelitian ini saya pada rentang tahun 2019 dan waktu penelitian yang saya gunakan selama enam bulan.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang akan digunakan dalam penelitian sebagai berikut:¹¹

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi data primernya adalah hasil wawancara penulis dengan Kabag Humas rumah sakit Bunda Anisyah.

Tabel 3.1
Data Primer Penelitian

No	Data Primer	Jumlah
1	Kepala Humas	1
2	Staf Humas	1
4	Informan Pemanding	1

2. Data Sekunder

Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi dari pihak humas rumah sakit Bunda Anisyah, dan website RS Bunda Anisyah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data, yaitu

¹¹Rosady Ruslan. *Metode Penelitian Public Relations dan komunikasi*. (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2008) h. 29



1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan caratan Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden atau orang yang diwawancara, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Pewawancara adalah peneliti dan informan adalah Kabag Humas Rumah sakit Bunda Anisyah.¹²

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian, karena penelitian dilakukan melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat. Misalnya dokumentasi berita-berita di surat kabar tentang inovasi rumah sakit Bunda Anisyah.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive* adalah teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu, teknik ini bisa diartikan sebagai proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang telah ditetapkan. Informan yang diambil peneliti yaitu:¹³

1. Informan Kunci

Informan kunci dalam penelitian ini terdiri dari, Kabag Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah dan staf yang terkait.

2. Informan Pendukung

Informan Pendukung yang saya pilih yaitu dari karyawan RS Bunda Anisyah, Pasien yang berobat di RS Bunda Anisyah.

¹² Ibid

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal 35



G. Validitas Data

Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data. Validitas data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi data. Validasi data dengan menggunakan analisis triangulasi yaitu :

Analisis Tringulasi, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia, kemudian subjek akan di *cross-chek* dengan dokumen yang ada.

Triangulasi itu ada beberapa macam seperti triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teori, triangulasi periset dan triangulasi metode. Dalam penelitian ini penulis memutuskan untuk menggunakan validitas triangulasi sumber, yaitu membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.¹⁴

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles & Hubermen, dimana dijelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu :¹⁵

1. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan data, mengolongkan, megarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.

2. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini seluruh data-data di lapangan yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, akan dianalisa sesuai dengan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang rumah sakit Bunda Anisyah melalui kegiatan *publikasi* yang dilakukan oleh humas.

¹⁴Rakhmat Kriyantono., Op Cit, hal 72

¹⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif Dan R&D*. (Bandung , Alfabeta. 2012) hal 24



I. Penarikan Kesimpulan

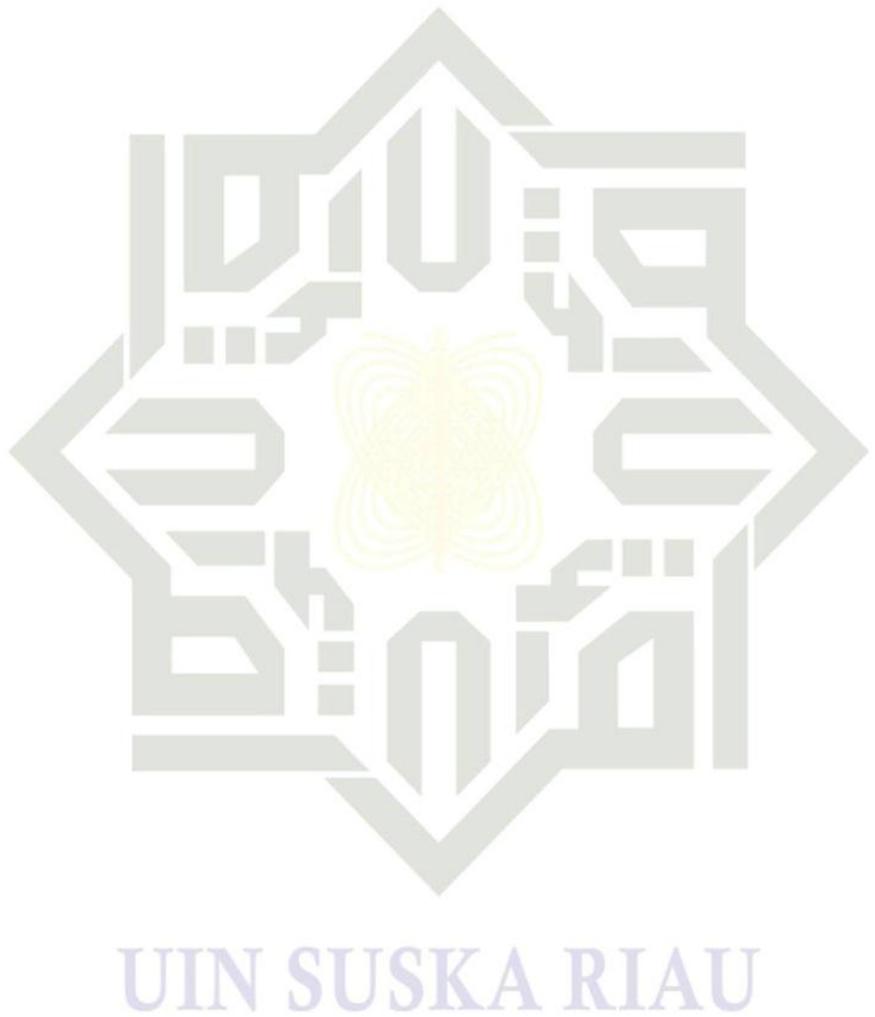
Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari obyek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yan telah disusun dalam suatu bentuk yang pas pada penyajian data.

© 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.



BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Rumah Sakit

Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Anisyah, yang selanjutnya disingkat menjadi RSIA Bunda Anisyah, merupakan sebuah Amal Usaha di bidang kesehatan milik Yayasan Bunda Anisyah Martin di Kabupaten Kampar.

Pembangunan RSIA Bunda Anisyah ini ditunjukkan untuk masyarakat Kabupaten Kampar dan sekitarnya, yang mencakup seluruh tingkat perekonomian lapisan masyarakat Kabupaten Kampar.

Diatas semula sebidang tanah seluas 830m² di Jl. Raya Pekanbaru – Bangkinang KM.52, Kecamatan Kampar, kabupaten Kampar yang semula tanah kosong dimanfaatkan didirikan bangunan 3 lantai sebagai Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak. Terbitnya Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: HK.02.03/1/1074/2013 tentang Penetapan Kelas RSIA Bunda Anisyah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kelas C serta dukungan Pemda Kabupaten Kampar dalam pemberian Surat Izin Operasional RSIA Bunda Anisyah yang ditanda-tangani oleh Bupati Kampar.

RSIA Bunda Anisyah berupaya terus melengkapi diri dengan fasilitas dan sarana kesehatan yang terbaru serta sesuai dengan perkembangan dunia kesehatan. Sampai dengan akhir tahun 2017, luas tanah RSIA Bunda Anisyah telah bertambah luas, dengan penambahan kapasitas tempat tidur dengan sentuhan dan nuansa Islami yang merupakan ciri khas RSIA Bunda Anisyah.

B. Jati Diri

Identitas RSIA Bunda Anisyah adalah sebagai berikut:

Nama	: RSIA Bunda Anisyah
Alamat	: Jl. Raya Pekanbaru – Bangkinang KM.52
HP	: 082388721638
Tipe RS	: Swasta
Pembiayaan	: Swasta



- 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.

Tipe usaha : Kesehatan
 Pemilik : Yayasan Bunda Anisyah Martin
 Pengelola : Direktur RSIA Bunda Anisyah Ijin operasional :
 Keputusan Bupati Kampar
 No. 800/UM/5745/2015.

Visi Dan Misi

Sebagai sebuah Amal Usaha, RSIA Bunda Anisyah telah menetapkan visi misi untuk menjamin tersedianya layanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Visi:

Menjadi Rumah Sakit Rujukan Dan Terkemuka Di Propinsi Riau Pada Tahun 2030

Misi:

1. Mewujudkan layanan kesehatan yang bermutu sesuai standar dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat,
2. Meningkatkan layanan dan kesejahteraan sumber daya manusia melalui pengalaman pedoman hidup islami dalam mengelola amal usaha, dan
3. Menjadikan rumah sakit sebagai organisasi yang efektif, efisien, kompetitif, dan profesional, serta sebagai sarana dakwah.
4. Melakukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan.
5. Melakukan pendidikan dan pelatihan para karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional.

Motto:

Melayani dengan Hati dan Islami



UIN SUSKA RIAU

D. Lokasi Dan Gedung

RSIA Bunda Anisyah beralamat Jl. Raya Pekanbaru – Bangkinang KM 52, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau, Kode Pos 28461.



Gambar 4.1

Lantai tersebut, dimanfaatkan untuk fasilitas:

1. Lantai I : Poli Klinik Spesialis dan umum
Farmasi UGD
Ruang VK Ruang Radiologi Ruang Operasi
Ruang Resusitasi Bayi Ruang Dokter
Ruang Rekam Medik Ruang Asi
Mushola Gizi Laundry CSSD
2. Lantai II : Ruang Perawatan III, II, I, VIP
Ruang HCU dan Perinatologi Laboratorium Klinik
3. Lantai III : Ruang Perawatan III, II, I, VIP, dan ISOLASI

- 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. Jenis Layanan

Sesuai dengan tugas dan fungsi rumah sakit, maka RSIA Bunda Anisyah memberikan layanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif secara komprehensif. Layanan-layanan tersebut diwujudkan dalam bentuk fasilitas-fasilitas layanan medis dan keperawatan, layanan penunjang medis, layanan administratif, layanan pendukung.

Layanan medis dan keperawatan, terdiri dari:

1. Layanan Gawat Darurat, untuk kedaruratan traumatologi, bedah, dan non bedah,
2. Layanan Rawat Inap,
3. Layanan Perawatan Khusus, yaitu Kamar Operasi, Kamar Bersalin, Anak, Perinatologi.
4. Layanan Rawat Jalan, yaitu klinik ibu dan anak, dan poliklinik umum.
5. Layanan Pemeriksaan Kesehatan (General Check Up).

Layanan penunjang medis, terdiri dari:

1. Layanan Laboratorium,
2. Layanan Radiologi, dan
3. Layanan Farmasi.

1. Layanan Gawat Darurat

Layanan administrasi, terdiri dari:

1. Layanan Gawat Darurat

Unit Gawat Darurat (UGD) sebagai tempat layanan gawat darurat memberikan layanan terus-menerus 24 jam dan 7 hari seminggu. Lokasi UGD kami setting untuk mudah diakses.

Ambulance telah pula disediakan oleh rumah sakit untuk menjemput pasien gawat darurat di rumah atau di tempat kejadian agar dapat segera diberikan pertolongan.

2. Layanan Rawat Jalan

Unit Rawat Jalan (RJ) sebagai tempat layanan rawat jalan layanan dibuka setiap hari kerja (Senin – Sabtu)

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.

Poliklinik Umum dan KIA

Layanan medis diberikan oleh dokter umum. Sedang untuk layanan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak, dan pemeriksaan kehamilan) serta Keluarga Berencana dilayani oleh Bidan yang telah berpengalaman dengan dukungan layanan konsultasi dengan dokter spesialis kandungan dan kebidanan dan dokter spesialis anak.

Poli Spesialis

Layanan medis diberikan oleh dokter spesialis sesuai dengan kasus pasien. Pasien dapat langsung konsultasi ke dokter spesialis yang diinginkan atau atas saran dan rujukan dokter umum apabila pasien tersebut terlebih dahulu konsultasi di Poliklinik Umum. Layanan poli spesialis terdiri dari:

1. Poli Kandungan-Kebidanan
 - dr. Erry Syahbani, Sp.OG
 - dr. Tengku Larry Arthit, Sp.OG
2. Poli Anak : dr. Muchtar Kesuma, Sp.A
3. Poli Penyakit Dalam : dr. M. Budiman, Sp

3. Layanan Rawat Inap

Sesuai dengan salah satu tujuan rumah sakit, yaitu memberikan layanan bermutu dan sesuai standar dengan biaya yang terjangkau untuk semua lapisan masyarakat, RSIA Bunda Anisyah telah menyediakan beberapa pilihan kelas ruang perawatan umum

Ruang perawatan umum (Unit Rawat Inap) yang dapat dipilih adalah sebagai berikut:

- Madinah 4 : Kelas VIP
- Kapasitas 1 tempat tidur
- Makkah 1 : Kelas VIP
- Kapasitas 1 tempat tidur
- Makkah 5,6, dan 8 : Kelas 1
- Kapasitas 1 tempat tidur
- Madinah 6 : Kelas 2



- 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.

hj

Kapasitas 3 tempat tidur

Makkah 4 dan 7 : Kelas 2

Kapasitas 3 tempat tidur

Madinah 7 : Kelas 3

Kapasitas 4 tempat tidur

Makkah 2 : Kelas 3

Kapasitas 2 tempat tidur

Makkah 9 : Kelas 3

Kapasitas 5 tempat tidur

Makkah 10 : Kelas 3

Kapasitas 2 tempat tidur

Ruang perawatan khusus yang disediakan adalah sebagai berikut:

- a. Ruang Perinatologi : Kapasitas 2 tempat tidur
- b. Ruang HCU : Kapasitas 2 tempat tidur
- c. Ruang Isolasi : Kapasitas 1 tempat tidur

1. Rawat Inap Ruan Madinah 4 Dan Makkah 1

Ruang Madinah dan Makkah 1 merupakan ruang rawat inap Kelas VIP. Ada dua pilihan kamar, keduanya sama-sama nyaman dan privasi. Ruang kamar yang nyaman. Ruang yang dilengkapi dengan satu set meja dan kursi sehingga nyaman untuk menerima tamu sekaligus menunggu pasien. Ruang ini juga disediakan tempat tidur keluarga pasien

Fasilitas lain untuk memberikan kenyamanan selama menjalani perawatan adalah:

- a. Electric reclining bed, sehingga pasien atau keluarga pasien dapat mengatur posisi tempat tidur sesuai keinginan.
- b. Televisi.
- c. Pengatur udara (*air conditioning* – AC).
- d. Almari pasien.
- e. Tempat cuci tangan (*wastafel*).
- f. Kamar mandi di dalam kamar perawatan



- 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.

hj

- g. Makan (diet) sehari 3 kali, dengan menu yang bercitarasa dan sesuai standar gizi rumah sakit.

Rawat Inap Ruang Makkah 5,6 Dan 8

Ruang Makkah 5,6 dan 8 merupakan kelas rawatan kelas 1 dengan pilihan 1 TT pasien yang nyaman dilengkapi dengan teras pribadi. Masing-masing tempat tidur dipisahkan.

Fasilitas lain untuk memberikan kenyamanan selama menjalani perawatan di rumah sakit adalah:

- a. Tiap kamar berisi 1 tempat tidur pasien.
- b. Almari pasien.
- c. Televisi
- d. Pengatur udara (*air conditioning – AC*).
- e. Tempat cuci tangan (wastafel).
- f. Kamar mandi di dalam kamar perawatan
- g. Makan (diet) sehari 3 kali, dengan menu yang bercitarasa dan sesuai standar gizi rumah sakit.

3. Rawat Inap Ruang Makkah 4,7

Fasilitas yang disediakan Ruang Makkah 4, 7 berupa ruang kamar rawatan kelas 2 yang cukup luas dengan tata ruang yang nyaman dan memiliki teras pribadi.

Fasilitas lain untuk memberikan kenyamanan selama menjalani perawatan di rumah sakit adalah:

- a. Tiap kamar berisi 3 tempat tidur pasien.
- b. Almari pasien.
- c. Televisi
- d. Pengatur udara (*air conditioning – AC*).
- e. Tempat cuci tangan (wastafel).
- f. Kamar mandi di dalam kamar perawatan
- g. Makan (diet) sehari 3 kali, dengan menu yang bercitarasa dan sesuai standar gizi rumah sakit.



- 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.

hj

4. Rawat Inap Ruang Madinah 7, Makkah 2,9 Dan 10

Ruang rawat kelas 3 dengan pilihan yang tidak berbeda dalam segi fasilitas yang disediakan, Fasilitas lain untuk memberikan kenyamanan selama menjalani perawatan di rumah sakit adalah:

- a. Kamar mandi di dalam kamar perawatan
- b. Kipas Angin
- c. Almari pasien
- d. Makan (diet) sehari 3 kali, dengan menu yang bercitarasa dan sesuai standar gizi rumah sakit.

Rawat Inap Ruang Perinatologi

Ruang Perinatologi merupakan fasilitas rawat inap khusus untuk pasien bayi baru lahir. Sedang untuk bayi baru lahir yang sehat dirawat bersama ibunya (rawat gabung).

Fasilitas yang disediakan dalam ruang perinatologi disesuaikan dengan kebutuhan perawatan bagi bayi. Layanan medis diberikan oleh dokter-dokter Spesialis Anak dengan tenaga keperawatan yang terlatih. Fasilitas-fasilitas ruang perinatologi antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Inkubator (infant incubator),
- b. Lampu biru (blue lamp),
- c. Oksigenasi
- d. Boks bayi (baby box),
- e. Meja tindakan

Kamar Bersalin

Persalinan sebagai proses kelahiran putra atau putri merupakan saat yang ditunggu-tunggu. RSIA Bunda Anisyah telah menyediakan Ruang Bersalin yang nyaman. Kesejahteraan ibu dan janin adalah prioritas, sehingga telah disediakan fasilitas serta instrumen medis representatif.

Pada kehamilan normal dengan prakiraan persalinan normal, keluarga dapat memilih penolong persalinan, oleh bidan kami yang terampil dan berpengalaman atau oleh Dokter Spesialis Kandungan dan



- 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.

Kebidanan yang siap setiap saat membantu menyambut kehadiran sang buah hati. Kehamilan yang disertai penyulit atau prakiraan persalinan yang membutuhkan operasi, perawatan ibu dan janin sejak kehamilan (ante-natal care – ANC) sampai dengan persalinan akan langsung dilayani oleh Dokter Spesialis Kandungan dan Kebidanan. Demikian juga halnya dengan perawatan ibu yang sedang mendapat cobaan, yaitu mengalami gugur kandungan, kuretase dilaksanakan di kamar operasi.

Kamar Bedah

Unit Kamar Bedah dan Sterilisasi (UKBS), sarana dan prasarana kamar bedah dilengkapi dengan peralatan yang terstandar dan didukung oleh staf yang seluruhnya telah dididik dan dilatih sesuai dengan kompetensi untuk kamar bedah.

Saat ini telah mampu melayani berbagai macam jenis operasi, baik operasi terencana (*elektive*) maupun operasi gawat darurat (*emergency*), dan operasi rawat sehari (*one day care*) sesuai dengan masing-masing spesialisasi dokter operator, yaitu:

Kelompok Dokter Spesialis Bedah:

1. Bedah Umum
2. Spesialis Kandungan dan Kebidanan

4. Layanan Pemeriksaan Kesehatan Umum \ (*General Check Up*)

Pemeriksaan kesehatan umum, baik sebagai bagian dari seleksi penerimaan karyawan baru (sebagai tes kesehatan) maupun dalam upaya pemeliharaan kesehatan karyawan (monitoring status fisik dan kesehatan), dapat bekerjasama dan dilayani di RSIA Bunda Anisyah.

Jenis-jenis layanan pemeriksaan kesehatan umum disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. RSIA Bunda Anisyah telah menyediakan paket-paket layanan, yaitu:

Paket dasar, meliputi:

Pemeriksaan fisik oleh dokter umum

Paket menengah, meliputi

- a) paket dasar



- 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.

hj

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

b) pemeriksaan laboratorium dasar (darah dan urin rutin),

c) foto rontgent torak;

d) EKG;

Paket lanjut, meliputi:

a) paket dasar;

b) pemeriksaan laboratorium: darah rutin, urin rutin, faal ginjal, faal hati, gula darah, profil lemak darah

c) foto rontgent paru;

d) EKG;

Paket utama, meliputi

a) paket lanjut;

b) evaluasi oleh dokter spesialis Penyakit Dalam

Apabila menginginkan pemeriksaan tambahan diluar paket yang telah disediakan, dapat dilayani dengan kondisi dan perjanjian tersendiri.

5. Layanan Pemeriksaan Laboratorium

Unit laboratorium merupakan Laboratorium Klinik. Layanan laboratorium klinik diselenggarakan secara terus menerus selama 24 jam dan 7 hari seminggu.

Dengan fasilitas pemeriksaan laboratorium yang dimiliki, kami mampu melakukan berbagai jenis pemeriksaan, yaitu:

Patologi Klinik, antara lain:

a) Darah, feses, dan urin rutin,

b) Kimia dan elektrolit darah,

c) Gula darah, profil lemak dan protein;

d) Serologi

6. Layanan Farmasi

Obat-obat dan alat kesehatan yang disediakan di Unit Farmasi RSIA Sunda Anisyah dijamin merupakan obat-obatan dan alat kesehatan yang terjamin mutu dan kualitasnya karena langsung berasal dari distributor resmi Perusahaan Besar Farmasi (PBF) yang menjalin hubungan kerjasama



- 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.

dengan rumah sakit. Berbagai jenis obat dan alat kesehatan tersedia, termasuk di dalamnya obat-obat generik dengan harga yang bersaing sehingga biaya pembelian obat dan alat kesehatan tetap dapat dijangkau oleh pelanggan rumah sakit.

Layanan obat diawasi langsung oleh Apoteker rumah sakit yang telah berpengalaman dibantu para asisten apoteker yang terlatih. Untuk pembuatan obat-obat racikan, dalam bentuk puyer, kapsul, sirup maupun salep dan cream, dilayani oleh tenaga-tenaga profesional didukung peralatan peracikan obat yang standar.

7. Keselamatan Pasien Rumah Sakit (K.P.R.S)

Rumah sakit sebagai fasilitas umum yang memberikan pelayanan kesehatan mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam menjaga dan mengupayakan keselamatan pasien dari berbagai bahaya yang dapat timbul selama menjalani perawatan di rumah sakit.

RSIA Bunda Anisyah mengupayakan dan menjamin keselamatan pasien di rumah sakit dengan sungguh sungguh. Upaya upaya tersebut antara lain adalah:

1. Terkait Manajemen

- a) Telah dibentuk Komite Keselamatan Pasien dan telah ditetapkan berbagai peraturan, acuan, standar prosedur operasional (SPO), dan standar tindakan yang terkait dengan layanan medis dan keperawatan sehingga seluruh staf medis dan keperawatan bekerja sesuai prosedur yang ditetapkan organisasi profesi dan Depkes RI.

Terkait Sarana dan Prasarana

- a) Telah dan terus dilakukan perbaikan, penggantian dan pengadaan fasilitas baru sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang dapat menjaga keselamatan pasien.

8. Higiane Dan Sanitasi Lingkungan Rumah Sakit

RSIA Bunda Anisyah sadar, bahwa sebagai fasilitas umum tidak boleh lepas tangan dari tanggung-jawab untuk ikut serta memelihara dan menjaga kesehatan lingkungan, baik lingkungan rumah sakit sendiri maupun

lingkungan di sekitar rumah sakit. Komitmen dan tanggung jawab tersebut dilaksanakan rumah sakit dengan senantiasa menjaga seluruh aspek yang terkait kesehatan lingkungan, yaitu:

- a. Air Bersih menggunakan dua sumber, yaitu sumur dalam (artesis).
- b. Pembuatan IPAL (Intalasi Pembuangan Air Limbah) dengan sistim ganda, yaitu dengan sistim kimiawi dan sistim biologis sehingga keluaran akhir limbah aman bagi lingkungan yang dibuktikan dengan ikan dan tanaman tetap hidup dalam kolam penampungan air limbah.
- c. Bekerjasama dengan pihak 3 yang mempunyai izin sebagai pengolah limbah bahan beracun dan berbahaya yang masih berlaku untuk pembuangan sampah medis rumah sakit.

©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.

BAB VI PENUTUP

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. Kesimpulan.

Rumah Sakit Bunda Anisyah memiliki peran dalam menetapkan bentuk produk dan membuat kebijakan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan jasa kesehatan.

Peran humas dalam sosialisasi memiliki tugas mengumpulkan informasi dan memberi tanggapan tidak mengurai standar operasional. Dari permasalahan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan jasa kesehatan dan tentunya akan tercapai tujuan yang diinginkan

3. Selain memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pasien peran humas juga menjadi saran strategi marketing rumah sakit, menjadi motor dalam meningkatkan penjualan jasa kesehatan dan meningkatkan citra positif rumah sakit di mata public karena melihat rumah sakit yang dikelola memiliki kegiatan yang jelas
4. Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah ikut terjun langsung dilapangan dalam mengeksekusi dan mengawasi program yang telah dibuat sebagai teknis komunikasi dalam mengelola media internal rumah sakit
5. Tugas pokok Bagian Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah yaitu sebagai pusat complain, pengaduan, melayani media dan pemasaran. Kita harus mampu berperan sebagai public relations menjaga komunikasi dengan pelanggan atau pasien
6. Rumah Sakit Bunda Anisyah sebagai industri pelayanan jasa kesehatan seyogyanya harus mengikuti kaidah-kaidah sistem pelayanan jasa harus benar-benar terhadap aspek manusiawi. Jadi kepuasan pasien menjadi tujuan utama dari pelayanan jasa rumah sakit, maka pelayanan bermutu adalah kunci keberhasilan Rumah Sakit Bunda Anisyah
7. Rumah Sakit Bunda Anisyah dslam melakukan Sosialiasi memakai Media Cetak, website dan Media Sosial dapat diterima berbagai kalangan masyarakat dan mempermudah penerimaan pesan-pesan kesehatan bagi



- 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.

masyarakat atau klien dan Informasi tentang Rumah Sakit Bunda Anisyah dapat dicari melalui Website yang berisikan informasi fasilitas rumah sakit dan dengan ini masyarakat mengetahui Pelayanan dan lengkapan dari Rumah Sakit Anisyah.

B. Saran.

1. Mempertahankan Humas yang professional di Rumah Sakit Bunda Anisyah sebagai komunikator yang handal.
2. Menambah media sebagai komunikasi inovasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.
3. Mengoptimalakan sumber daya manusai yang dimiliki dengan melakukan pelatihan teknis demi pelayanan jasa kesehatan di Rumah Sakit Bunda Anisyah.
4. Melakukan kuesioner yang dapat dikembangkan dan obsevasi lebih lanjut untuk menggaliinformasi yang lebih detail dari berbagai aspek yang akan menghasil pelayanan jasa kesehatah yang baik.
5. Mempertahankan, meningkatkan teknologi sebagai alat komunikasi inovasi dalam pengolahan data dan mengpublikasikan data kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- © Hak Apta mink UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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. A. W Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2008)
- <http://jurnalshihanifa.wordpress.com/2015/08/27.html> (diakses 03 Januari 2017)
2. <https://id.wikipedia.org/wiki/PengertianTeori> Diakses 01 Oktober 2018
3. Moissan, *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008)
4. Achmat Kriyantono., *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009
5. Richard West, Lynn H Turneer, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, (Jakarta, Salemba Humanika, 2014)
6. Rosady Ruslan. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. (Jakarta : Rajawali Pers, 2008)
7. Rosady Ruslan. *Metode Penelitian Public Relations dan komunikasi*. (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2008)
8. Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1982)
9. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009)
10. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif Dan R&D*. (Bandung , Alfabeta. 2012)
- Gate samic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- 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.



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: ialn-sq@Pekanbaru-Indo.net.id

Pekanbaru, 8 Februari 2021

Hal : Naskah Riset Proposal

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-

Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa Naskah Riset Proposal Saudara WIWID ANDRIANI Nomor Induk Mahasiswa 11343200370 pada Program Studi Ilmu Komunikasi dengan judul "KOMUNIKASI INOVASI HUMAS RUMAH SAKIT BUNDA ANISYAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN INFORMASI KEPADA PASIEN". untuk diajukan pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui :
Pembimbing,

Dewi Sukartik, M.Si
NIK. 130310015