



UIN SUSKA RIAU

No. 5203/KOM-D/SD-S1/2022

**AKTIVITAS HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA
MASA PANDEMI COVID-19**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau sebagian dari pokok pikiran, kesimpulan, atau pendapat yang terdapat dalam karya 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 Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

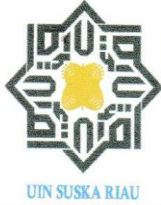
Oleh :

RENI RAHMAWATI
NIM. 11840321326

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2022**



2. Dilarang mengemukakan 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.



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: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Reni Rahmawati
 Nim : 11840321326
 Judul : **Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19**

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

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam Ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih banyak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 28 Juni 2022

Mengetahui,
 Pembimbing

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

Mengetahui,
 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313201101004



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: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

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

Nama : Reni Rahmawati
NIM : 11840321326
Judul : Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19

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

Hari : Kamis
Tanggal : 07 Juli 2022

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, 25 Juli 2022

Dekan,



Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA
NIP. 19811118 200991 1 006

Tim Penguji

Ketua / Penguji I

Dr. Kodarni, S.ST., M.Pd
NIK. 130 311 014

Sekretaris / Penguji II

Mustafa, M.I.Kom
NIK. 130 417 024

Penguji III

Firdaus El Hadi, M. Soc, Sc
NIP. 19761212 2003121 004

Penguji IV

Mardhiah Rubani, S.Ag., M.Si
NIP. 19790302 2007012 023

- 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.



2. Dilarang mengemukakan 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.

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 : Reni Rahmawati
 NIM : 11840321326
 Judul : Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Senin
 Tanggal : 27 Desember 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, 27 Desember 2021.

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Intan Kemala, M.Si
 NIP/NIK 198106122008012017

Penguji II,

Tika Mutia, M.I.Kom
 NIP/NIK 198610062019032010



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.

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RENI RAHMAWATI

NIM : 11840321326

Tempat/ Tgl. Lahir : Kisaran, 26 Maret 2001

Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Prodi : S1 Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 27 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



RENI RAHMAWATI

NIM. 11840321326

**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



- 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, 28 Juni 2022

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 : Reni Rahmawati
NIM : 11840321326
Judul Skripsi : **Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam
Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19**

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.I.Kom.)

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.

Pembimbing,

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

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

ABSTRAK

: Reni Rahmawati

: Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19

Pada masa pandemi Covid-19, banyak terjadi keluhan-keluhan masyarakat terhadap rumah sakit yang sering terjadi seperti prosedur pendaftaran pasien dengan menggunakan system online guna meminimalisir angka penyebaran Covid-19, dengan system ini tentu mengakibatkan terhambatnya system pendaftaran karna tidak semua pengunjung paham teknologi. Pihak Rumah Sakit terutama dalam bidang humas mempunyai tugas yang sangat berpengaruh dalam pelayanan publik pada masa Covid-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah Mandau Dalam Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian adalah: Terdapatnya perbedaan program pelayanan sebelum adanya pandemi Covid-19, dimana setiap adanya pasien yang datang ke IGD akan melakukan screening yang ada di rumah sakit RSUD dengan cara rapit antigen untuk memastikan apakah positif atau tidak covid 19. Hal tersebut juga diperkuat dengan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 dengan memanfaatkan media elektronik dan media massa, contohnya pemasangan spanduk di sekitar rumah sakit bertuliskan himbauan tentang Covid-19 untuk selalu menggunakan masker, memakai *handsanitizer*, dan menghindari kerumunan. RSUD Mandau juga memberikan program Mediator, dimana humas RSUD Mandau melibatkan peran media sosial sebagai salah satu alat alternatif untuk menyebarkan informasi agar dapat di terima baik oleh masyarakat maupun pasien yang ingin berkunjung.

Kata Kunci: Aktivitas Humas, Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacaukan urutan penyajian dari karya tersebut.
 2. Dilarang mengutip 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.

ABSTRACT

Name : *Reni Rahmawati*

Department : *Communication Studies*

Thesis Title : *Public Relations Activities of the Regional General Hospital (Rsud) Mandau District Bengkalis Regency in Public Services During the Covid-19 Pandemic*

During the Covid-19 pandemic, there were many public complaints against hospitals which often occurred, such as patient registration procedures using an online system to minimize the spread of Covid-19, with this system of course causing the registration system to be hampered because not all visitors understand technology. Hospitals, especially in the field of public relations, have a very influential task in public services during the Covid-19 period. The purpose of this study was to determine the Public Relations Activities of the Mandau Regional General Hospital in Public Services During the Covid-19 Pandemic. The data collection techniques using observation, interviews and documentation. The results of the research are: There are differences in service programs before the Covid-19 pandemic, where every patient who comes to the ER will do a screening at the RSUD hospital by means of antigen screening to determine whether positive or not Covid 19. This is also strengthened with public services during the Covid-19 pandemic by utilizing electronic media and mass media, for example the installation of banners around hospitals with an appeal about Covid-19 to always wear masks, use hand sanitizer, and avoid crowds. RSUD Mandau also provides a Mediator program, where public relations at RSUD Mandau involve the role of social media as an alternative tool to disseminate information so that it can be accepted by both the community and patients who want to visit.

Keywords: *Public Relations Activities, Public Services, Covid-19 Pandemic*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Nikmat, Hidayah, dan Karunia-Nya. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang teramat besar cintanya kepada umatnya yang senantiasa istiqomah menjalankan sunnahnya hingga akhir zaman. Dalam penyusunan skripsi yang berjudul “ **Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19.** ” Sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari sepenuhnya akan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis akan menyampaikan terimakasih yang tak terhingga dan mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta penulis yaitu Ayahanda Wardi dan Ibunda Santi yang tiada henti memberikan doa, semangat, support, serta nasehat dan motivasi kepada penulis. Terimakasih untuk semua kasih sayang, kerja keras ayah dan nasehat ibu serta didikan baik yang kalian berikan kepada penulis.

Skripsi ini sebagai salah satu karya ilmiah, dimana penulis masih menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan jauh dari kesempurnaan yang disebabkan keterbatasan dan minimnya pengalaman yang dimiliki dalam proses penyusunan skripsi ini. Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak sedikit sumbangan dan jasa yang penulis terima dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini baik moral maupun materi, dengan penuh rasa hormat ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dilarang menyalin atau 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.

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd dan Edi Arwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor I, II dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA, 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. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan I,II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Badri, S.Pd, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis, S.Ag. M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunkasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Usman, M.I.Kom selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penulis serta mengawasi perkuliahan penulis dari awal perkuliahan sampai selesai.
7. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.
8. Bapak Edison, M.I.Kom selaku Dosen FDK dan Director Suska Tv yang telah memberikan arahan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya dan membantu penulis dalam menyelesaikan administrasi dan surat menyurat kepada penulis selama perkuliahan.
10. Terima kasih kepada Direktur, kepala bidang pelayanan, kabid humas dan staff Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten

Bengkalis yang telah memberikan ilmunya dilapangan dan telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

11. Peristimewa dan tersayang buat kedua orang tuaku, Ayahanda Wardi dan Bunda Santi untuk segala do'a yang tidak pernah putus dan mendukung penuh penulis hingga skripsi ini selesai. Kepada Bang Rudy selaku abang kandungku satu-satunya, terimakasih sudah menyisihkan gaji kerjanya untuk uang jajanku sebagai motivasi agar cepat dalam menyelesaikan skripsi.

12. Terimakasih buat seluruh keluarga besar Supadi Family dan keluarga besar Alm Kakek Karso yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam proses perkuliahan. Serta ucapan terimakasih kepada rekan-rekan penulis, sepupu, sahabat, dan teman-teman yang memberikan motivasi agar penulis dimudahkan dalam proses penyusunan skripsi.

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Pulic Relation*. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terutama penulis sendiri, bagi pihak yang memberikan bantuan semoga sebaikannya menjadi amal kebaikan, *Aamiin yaa Robbal 'Alamin*.

Pekanbaru, 29 Juni 2022
Penulis

RENI RAHMAWATI
NIM. 11840321326



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penegasan Istilah	5
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teori	14
2.2.1 Aktivitas	14
2.2.2 Humas	15
2.3 Konsep Operasional	30
2.4 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Waktu Penelitian	34
3.4 Sumber Data	34
3.4.1 Data Primer	34
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Informan Penelitian	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35

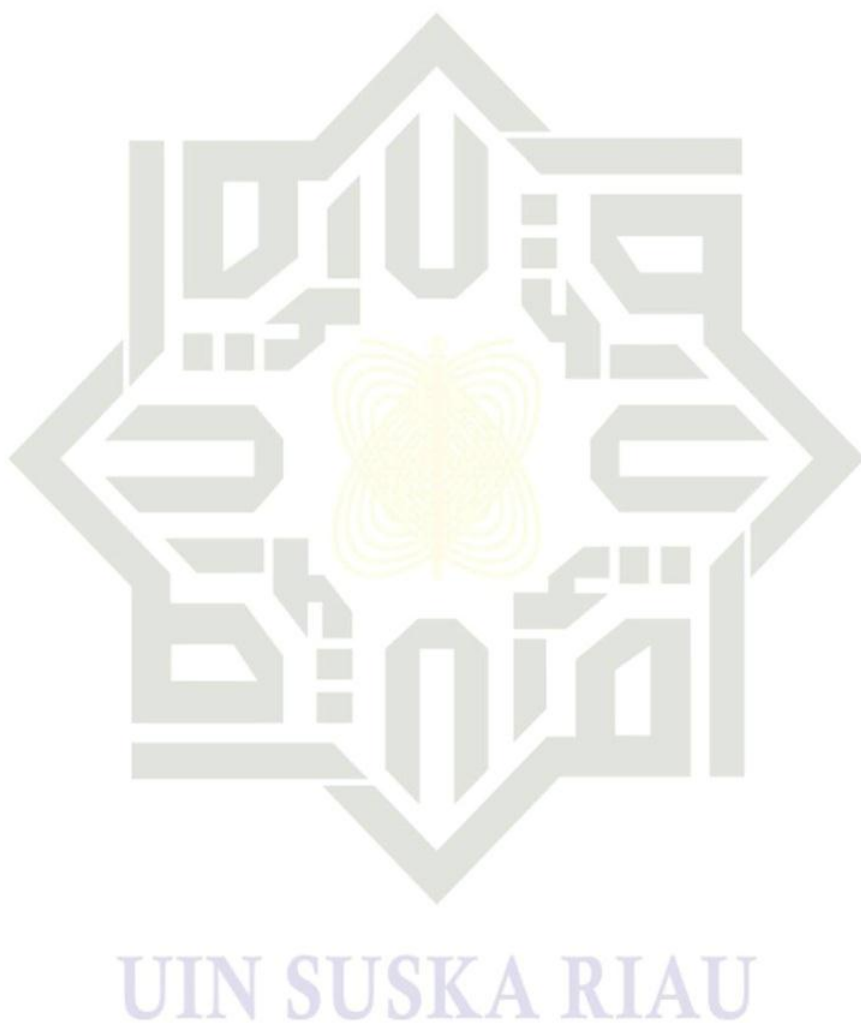
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

3.6.1 Interview/Wawancara.....	35
3.6.2 Observasi.....	36
3.6.3 Dokumentasi.....	36
3.7 Validitas Data.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	40
4.1 Sejarah RSUD Kecamatan Mandau.....	40
4.2 Logo RSUD Kecamatan Mandau.....	42
4.3 Tugas Pokok Dan Fungsi RSUD Kecamatan Mandau.....	42
4.4 Visi Misi RSUD dan Motto RSUD Kecamatan Mandau.....	43
4.5 Struktur Organisasi RSUD Kecamatan Mandau.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
5.1 Hasil Penelitian.....	54
5.2 Pembahasan.....	61
BAB VI PENUTUP.....	65
6.1 Kesimpulan.....	65
6.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1	Logo RSUD Kecamatan Mandau	42
Gambar 4.2	Struktur Organisasi dan Kepegawaian	44



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.

DAFTAR LAMPIRAN

- Gambar 1 Wawancara Dengan Kepala Bidang Pelayanan
- Gambar 2 Wawancara Dengan Kepala Bidang Humas dan SDM
- Gambar 3 Wawancara Dengan Masyarakat/Pasien
- Gambar 4 Foto Bersama Staff Humas dan SDM
- Gambar 5 Peneliti
- Gambar 6 Gedung RSUD Kecamatan Mandau
- Gambar 7 Bagian Pelayanan Administrasi
- Gambar 8 Antrian Obat di RSUD Mandau
- Gambar 9 Sosialisasi Penanggulangan COVID-19
- Gambar 10 Dedikasi Penanggulangan COVID-19
- Gambar 11 Surat Izin Penelitian
- Gambar 12 Surat Keterangan Selesai Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pandemi Covid-19 menjadi topik hangat dan utama yang dibicarakan oleh masyarakat. Akibat mewabahnya *Coronavirus Disease* (Covid-19) yang melanda hampir seluruh belahan dunia membuat berbagai negara telah menerapkan isolasi, yaitu pemisahan orang sakit dengan penyakit menular dari orang yang tidak terinfeksi untuk melindungi orang yang tidak terinfeksi penyakit menular ini.¹ Covid-19 sendiri bermula timbul di Wuhan, Cina dan telah diumumkan sebagai pandemi oleh organisasi kesehatan dunia. Covid-19 hampir melumpuhkan dan memaksa manusia untuk melakukan segala aktivitas kehidupan sehari-hari dengan menggunakan sistem dalam jaringan,² Termasuk dalam bidang pelayanan. Di masa Covid-19 ini banyak merubah segala aktivitas-aktivitas yang dilakukan pada umumnya seperti keharusan untuk menghindari kerumunan di tempat umum. Pandemi ini juga sangat berdampak besar pada sektor kehidupan, seperti sektor ekonomi, pendidikan dan khususnya pelayanan publik.

Pelayanan yang ada di rumah sakit salah satunya adalah pelayanan publik yang menyediakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di pusat dan daerah dalam bentuk jasa. Pelayanan publik juga merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.³ Dengan adanya pelayanan publik, tentu membuat masyarakat menjadi lebih mudah untuk mendapatkan hal terbaru, terutama dalam bidang pengetahuan pelayanan dan berbagai

Wahyudin Darmalaksana; R. Yuli Ahmad Hambali; Ali Masrur; Muhlas, *Analisis Pembelajaran Online Masa WFH Pandemic Covid-19 Sebagai Tantangan Pemimpin Digital Abad 21. Karya Tulis Ilmiah (Kti) Masa Work From Home (Wfh) Covid-19* Uin Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2020. hlm:1

Yuliana, *Corona Virus Diseases (Covid-19): Sebuah tinjauan literature, Wellness And Healthy*

Yayat Rukayat, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.* hlm.56



informasi di suatu instansi. Adanya pelayanan publik ini sangat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi baik itu tentang kesehatan maupun administrasi yang ada di Rumah Sakit.

Namun pada masa pandemi Covid-19 seperti sekarang, Pihak Rumah sakit harus dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya agar lebih mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dengan cara memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik seperti informasi dan promosi, Rumah Sakit sangat memerlukan peran seorang humas untuk menyebarluaskan dan memberi informasi kepada masyarakat agar dapat dengan tepat dipahami.

Hubungan masyarakat (Humas) merupakan bagian yang sangat penting di dalam suatu perusahaan atau lembaga. Di era keterbukaan informasi seperti saat ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, maka peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di perusahaan, lembaga, pemerintahan maupun organisasi.⁴ Humas juga termasuk sesuatu yang tidak asing disetiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan baik itu citra positif maupun citra negatif.⁵ Salah satu kegiatan Humas dalam memberikan informasi kepada publik untuk memperoleh dukungan dan kepercayaan masyarakat adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat diterima baik oleh pelanggan yang memilih rumah sakit umum daerah sebagai jalan alternative untuk melakukan pengobatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau merupakan satu-satunya rumah sakit umum yang ada di kota Duri. Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau ini telah menjadi salah satu alternatif masyarakat di daerah Kota Duri maupun luar Kota Duri, meskipun banyak rumah sakit

⁴Devi Sundari dan Toni Hartono, *Aktivitas Humas pengadilan Agama Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik*, Pekanbaru, Jurnal Vol. 2 No. 2 Mei 2020, hlm. 79.

⁵Sisilia Herlina, *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang*, Malang, Jurnal Vol. 4, No. 3 2015, hlm. 493.



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

swasta lain yang ada di Kota Duri.⁶ Tidak sedikit masyarakat yang sudah percaya untuk melakukan pengobatan di rumah sakit umum daerah ini. Berkat kepercayaan masyarakat untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan di rumah sakit ini, juga semakin banyaknya pasien Covid-19 dan pasien penderita penyakit lainnya maka pihak rumah sakit dituntut untuk semakin meningkatkan profesionalisme terutama pada bagian pelayanan publik. Namun seiring dengan itu banyak terjadi keluhan-keluhan dari masyarakat baik itu internal maupun eksternal.

Rumah sakit umum daerah juga merupakan lembaga atau instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, yang mana masyarakat umum akan mendatangi rumah sakit tersebut untuk melakukan pengobatan. Tidak jarang bahwa Rumah sakit umum daerah memiliki citra yang kurang baik dibanding dengan rumah sakit swasta, ini dikarenakan banyak masyarakat atau pasien yang mengeluhkan adanya pelayanan publik yang kurang memadai, karna kurangnya mendapatkan informasi. Keluhan dari masyarakat tersebut biasanya disebabkan dari kelalaian atau kesalahan dari pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan public yang berupa pelayanan kesehatan kepada pasien.⁷

Berbagai macam keluhan dari masyarakat atau pasien yang dapat menimbulkan dampak positif dan negatif bagi rumah sakit itu sendiri. Dampak positif yang ditimbulkan adalah dari keluhan pasien yang dianggap sebagai masukan dan membuat terjadinya kualitas pelayanan, dan dapat dianggap sebagai titik pacu untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Sedangkan dampak negatifnya adalah jika keluhan-keluhan tersebut tidak segera ditangani, maka akan menurunkan kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan, karena dari satu pasien akan menimbulkan pasien lainnya, sehingga membuat citra buruk bagi rumah sakit.

Putri Wulan Sari, *Strategi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik* . hlm 3

Solichah Supartiningsih, *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*, Jurnal Vol 1819 - 6122, No. 10, 2017, hlm.9



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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 masa pandemi seperti saat ini, Keluhan masyarakat terhadap rumah sakit yang sering terjadi seperti prosedur pendaftaran pasien dengan menggunakan system online, dengan system ini tentu mengakibatkan terhambatnya system pendafran karna tidak semua pengunjung paham teknologi, juga penanganan dan respon rumah sakit yang terlalu lama padahal pasien dalam keadaan kritis, antrian yang harus taat prokes membuat sebagian pengunjung mengeluhkan hal ini karna dalam keadaan sakit, ruang isolasi pasien Covid-19 yang kurang memadai, dokter yang langsung memberikan obat kepada pasien tanpa pemeriksaan terlebih dahulu, petugas Costumer Service yang kurang teliti dalam memberikan informasi kepada pasien maupun pengunjung rumah sakit sehingga menyebabkan kesalahan komunikasi.⁸ Pelayanan yang serba digital atau online ini membuat masyarakat atau pengunjung sering kesulitan menerima informasi akibat Covid-19.

Sejak kasus pertama di Wuhan, terjadi peningkatan kasus Covid-19 di China setiap hari dan memuncak diantara akhir Januari hingga awal Februari 2020.⁹ Virus ini menular ke manusia dan dapat menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Walaupun lebih banyak menyerang lansia, sebenarnya virus ini dapat menyerang siapa saja, mulai dari balita hingga orang dewasa, termasuk ibu hamil, ibu menyusui, dan juga lansia.

Keluhan-keluhan dari masyarakat yang banyak terjadi disebabkan pandemi Covid-19 ini dapat mempengaruhi citra dari peningkatan kualitas pelayanan, terutama pelayanan di Rumah sakit umum daerah ini. Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menjadi kegiatan yang paling penting yang harus dilakukan demi terwujudnya kualitas pelayanan publik yang baik bagi rumah sakit, khususnya

⁸ Surahmawati, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan)*, Vol IV, No. 2 , 2014. hlm.27

⁹ Susilo, Adityo, dkk, *Corona virus Disease 2019: Tinjauan literatur terkini*, Jurnal Penyakit Dalam Indonesia 7.1, 2020, hlm.45-67.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh k...
 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.

guna menciptakan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat daerah setempat. Hubungan Masyarakat (Humas) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menjadi harapan satu-satunya dalam meningkatkan citra suatu instansi. Sehingga humas harus mampu menata aktivitas yang tepat dan sesuai untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan harapan terkhusus pada masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana ”**Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19**”.

2.2 Penegasan Istilah

Penegasan istilah merupakan pedoman untuk penelitian, guna menghindari kesalah pahaman terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis perlu menegaskan istilah tersebut dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Aktivitas menurut W.J.S Poerwadarminta kata aktivitas terdiri dari “aktif “ yang berarti bekerja atau berusaha, sedangkan dalam kamus bahasa Indonesia kata aktivitas berarti keaktifan dan kesibukan.¹⁰ Aktivitas secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pokok dalam system.¹¹ Aktivitas juga merupakan kegiatan kesibukan kerja yang dilaksanakan dalam tiap bagian didalam perusahaan atau organisasi.¹²
2. Humas merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan pengertian guna memperoleh kemauan baik (good will) kerjasama dan kepercayaan yang pada gilirannya mendapat dukungan dari pihak lain. Humas adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksikan setiap masukan- masukan dan saran

¹⁰ S Badudu, dan Muhammad Zein. Kamus Umum Bahasa Indonesia, (Jakarta: Inter Grafika, 1994), 27

¹¹ Widjaja, HAW. 2010. *Ilmu Komunikasi Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta, hlm 57

¹² Anwar, Dessy. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Surya Abditama hlm



- Tak Ujia Uinuuuigi Uuuuug-Uuuuug**
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.

kepada para pemimpin organisasi dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan khalayaknya.¹³ Sebuah Organisasi atau Perusahaan semakin menyadari tanggung jawab sosialnya guna menunjang kesehatan, pendidikan, ilmu pengetahuan, penelitian, kesejahteraan sosial, dan lembaga kebudayaan. Humas sering kali memangku tanggung jawab untuk mengatur segala distribusi bantuan yang disumbangkan. Pembentukan sebuah perusahaan atau organisasi dari segi kebijaksanaan yang diberikan oleh perusahaan, dan metode yang dipergunakan oleh perusahaan besar untuk mengatur kebijaksanaan berupa bantuan yang dapat dicakup dalam sebuah tanggung jawab.¹⁴

3. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau merupakan rumah sakit daerah yang terletak di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Bidang pelayanan kesehatan di rumah sakit ini memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Bengkalis terutama masyarakat Kecamatan Mandau dan Pinggir dan masyarakat dari berbagai daerah lainnya yang juga melakukan pengobatan di rumah sakit ini. Melalui upaya penanganan yang tepat kepada masyarakat maka rumah sakit ini menjadi kepercayaan banyak pengunjung atau pasien.¹⁵
4. Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di pusat dan daerah dalam bentuk jasa. Pelayanan publik juga merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan Publik berupa bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan

Anggoro, Linggar. 2002. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 2

H. Frazier Moore, Ph.d, *humas membangun citra dengan komunikasi*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2005), hlm 631

Putri Wulan Sari, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau*, hlm 4



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

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

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

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

dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁶

5. Covid-19 adalah *Coronavirus Disease of 2019* yang mana kejadian tersebut bermula di Tiongkok, Wuhan. Virus ini menular ke manusia dan dapat menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Virus yang muncul pada akhir 2019 ini menyebabkan pandemi hampir di seluruh dunia. Gejala utama penyakit Covid-19 yaitu batuk, demam, dan sesak nafas.¹⁷ Masyarakat perlu untuk mendapatkan informasi yang memadai dan mudah dipahami agar dapat turut serta melaksanakan upaya pencegahan Covid-19 yang telah dicanangkan oleh pemerintah dan dapat membantu mengurangi interaksi sosial atau berkerumunan. Akibat Covid-19 ini masyarakat jadi terbiasa dengan gaya hidup yang baru yaitu dengan selalu memakai masker ketika berpergian, mencuci tangan menggunakan handsanitizer setelah melakukan aktivitas dan menghindari kerumunan atau keramaian di tempat umum. Covid-19 juga mengakibatkan banyak orang untuk tidak banyak melakukan aktivitas di luar karna takut tertular Covid-19.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah Mandau Dalam Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19.

¹⁶Yayat Rukayat, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. hlm.56

¹⁷Kemkes, *Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19*, 2020



1.5 Sistematika Penelitian

- Hak Cipta Uinunaurigi Unuarig-uruarig
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

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

BAB II : LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

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

BAB III : METODE PENELITIAN

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

BAB IV : DESKRIPSI UMUM

Pada bab ini membahas tentang deskripsi umum tempat penelitian, dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau

BAB V : HASIL PENELITIAN

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

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca serta masukkan bagi penelitian-penelitian selanjutnya ataupun sebagai pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Terdahulu

Penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Hal ini ditunjukkan agar dapat memperkaya teori dalam mengkaji penelitian. Penulis tidak menemukan penelitian terdahulu dengan judul yang sama dengan judul penelitian yang penulis sedang lakukan. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian *Aktivitas Humas Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Masa Pandemi Covid-19*. Penelitian terdahulu ini sangat membantu dan memberikan masukan serta kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini pada skripsi:

1. Siti Faridah, **“Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid-19”**. Jurnal Vol 7, No. 2, Hal 129-139, 2020. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pada masa pandemi COVID-19, Humas merupakan harapan satu-satunya yang dapat digunakan untuk mempromosikan, mengenalkan atau meningkatkan citra publik pada masyarakat. Sehingga dalam hal ini terdapat beberapa strategi yang dapat digunakan oleh humas yaitu Pameran Lembaga Pendidikan, Layanan konten website dan sosial media, dan Program virtual kehumasan (Internal) dan Bimbingan Konseling Online.¹⁸ Penelitian ini menggunakan metode dekriftif kualitatif. Peneliti memilih penelitian terdahulu ini karna memiliki persamaan yaitu berkaitan dengan tugas humas dimasa pandemi Covid-19, sedangkan perbedaannya dengan yang akan di teliti terletak pada tempat penelitian dan peneliti lebih fokus pada bagian aktivitas Humas.

Siti Faridah, *Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Citra Public Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid-19*, Jurnal Vol 7, No.2, Hal 129-139, 2020



- 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. Putri Wulan Sari, Dengan judul skripsi **“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau”** Hasil penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau adalah dengan membuat strategi humas dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan efisien pelayanan. Dimensi mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau semuanya sesuai dengan yang diharapkan hanya saja perlu beberapa peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.¹⁹ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Persamaan dalam penelitian selanjutnya adalah terletak pada lokasi penelitian yang sama, Namun pada penelitian selanjutnya peneliti mengangkat topik terkait aktivitas humas dan kegiatan humas dalam pelayanan pada masa pandemi Covid-19.
3. Devi Sundari **“Aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”**. Jurnal Vol. 2 No. 2, Mei 2020. Hasil dari penelitian ini adalah aktivitas yang dilakukan humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru melalui program-program Humas yang berjalan dengan baik. Aktivitas yang dilakukan dalam program pelayanan adalah memberikan pelayanan secara langsung melalui meja informasi dan pengaduan, melalui website serta melalui aplikasi berbasis smartphone yaitu Sigrasi PA Pekanbaru.²⁰ Penelitian terdahulu ini menggunakan metode yang sama dengan peneliti, dan membahas mengenai Aktivitas Humas. Sedangkan perbedaannya adalah berbeda lokasi penelitian dan dalam penelitian terdahulu ini lebih mengarah pada pelayanan informasi saja.

Putri Wulan Sari, *“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau”*, Skripsi Tahun 2021

Devi Sundari, *Aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik*, Jurnal Vol 2, No.2, 2020



- 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. Endang Windarti, Dengan judul skripsi **“Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu”** Hasil penelitian yang peneliti ambil ini menjelaskan bahwa peranan humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu adalah dengan memberi informasi melalui selebaran dan press release di media massa, bahwa sekarang ini di RSUD mempunyai pelayanan transfusi darah, dan medical chek up untuk calon jamaah haji, selain itu juga menerima informasi yang datang dari pelanggan.²¹ Penelitian ini mengkaji tentang peranan humas dan hanya fokus terhadap peningkatan pelayanan informasi yang ditujukan hanya kepada pegawai rumah sakit, sedangkan yang akan penulis teliti adalah aktivitas humas dalam meningkatkan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 yang mengarah kepada publik.
5. Evi Novianti, Aat Ruchiat Nugraha & Diah Fatma Sjoraid, **“Strategi Komunikasi Humas Jawa Barat Pada Masa Pandemi Covid-19”** Journal Vol.15 No.3 Oktober 2020. Hasil penelitian ini adalah Upaya Biro Humas Jawa barat melalui strategi komunikasi dan mengevaluasi keefektifitasannya untuk menghasilkan beberapa tantangan yang harus dihadapi dan meliputi dinamika Covid-19 yang sangat cepat sehingga membutuhkan usaha sesuai perkembangannya dan membutuhkan keterlibatan divisi lainnya terkait perencanaan program-program yang akan dilaksanakan.²² Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas pada bagian humas dan kasus pandemi Covid-19 yang sama dilakukan oleh penelitian yang dibuat peneliti, hanya saja perbedaannya peneliti fokus pada aktivitas atau kegiatan humas dalam pelayanan publik.

²¹ Endang Windarti, *“Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai Di RSUD Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu”*, Skripsi Tahun 2013

²² Evi Novianti Dkk, *Strategi Komunikasi Humas Jawa Barat Pada Masa Pandemi Covid-19* Journal Vol 15, No 3, 2020



- 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. Siti Mupida, dengan skripsi yang berjudul **“Implementasi Fungsi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang”**. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 pada Program Studi Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.²³ Perbedaan pada penelitian ini hanya menitikberatkan pada pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, sedangkan penelitian penulis merujuk pada Aktivitas Humas dalam pelayanan publik dalam kondisi Covid-19 dan berbeda pada lokasi penelitian.
7. Denny Nazaria Rifani **“Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau”**. Jurnal Vol 9, No.2, Hal 115-124, 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 masih dapat dilakukan akan tetapi dengan cara yang berbeda dari biasanya, standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan surat edaran Pemerintah Kabupaten Berau yang merujuk pada aturan Pemerintah Pusat, sarana/prasarana/fasilitas telah disediakan sesuai dengan anjuran Kementerian Kesehatan, kompetensi petugas yang baik serta memiliki banyak pengalaman ditempatkan pada bidangnya masing-masing agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Harus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi, karena masih belum adanya pelayanan yang berbasis online.²⁴ Persamaan pada penelitian yang akan di teliti adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif, meneliti pada pelayanan publik dan mengacu masa kondisi Covid-19. Sedangkan pada penelitian ini tidak berkaitan tentang humas.
8. Valentina Adisti, Aditya Chandra Setiawan **“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19”**. Jurnal Vol 9, No 5. 2021. Hasil penelitian ini adalah bahwa ada beberapa strategi humas yang dapat digunakan dalam masa pandemi guna

²³ Siti Mupida, *Implementasi Fungsi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang*, Skripsi tahun 2016

²⁴ Denny Nazaria Rifani, *Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau*, Jurnal Vol 9, No.2, Hal 115-124, 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.

meningkatkan partisipasi masyarakat. Diantaranya yaitu strategi satu arah dengan menggunakan media brosur, pamflet, website maupun media sosial lainnya ataupun dengan strategi dua arah dengan menggunakan whatsapp group maupun layanan konsultasi konseling online.²⁵ Persamaan dalam penelitian ini adalah meneliti pada bagian humas dan masa pandemi Covid-19, sedangkan perbedaannya penulis meneliti bagaimana aktivitas humas dalam pelayanan publik dalam suatu instansi pelayanan jasa.

9. Lara Indah Yandri, Tesha Dwi Putri **“Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman”**. Jurnal Vol 15, No 2, Oktober 2021. Hasil penelitian ini, Strategi peningkatan pelayanan publik di Dukcapil Kota Pariaman yaitu peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), Sinergitas antara Dukcapil kecamatan dan perangkat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, Peningkatan perangkat Teknologi Informasi dan sarana prasarana pendukung pelayanan, pemanfaatan sarana informasi teknologi untuk sosialisasi serta Dukcapil Weekend Service.²⁶ Persamaan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara dan observasi, pada bagian judul memiliki persamaan yaitu peningkatan pelayanan publik di masa Covid-19, hanya saja perbedaan di penelitian terdahulu ini tidak meneliti pada bagian humas.
10. Gunawan Ahmad **“Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19”**. Jurnal Vol 13, No 1, 2022. Hasil penelitian Berdasarkan hasil kajian literature yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit selama masa pandemi Covid 19 tetap memperhatikan dimensi kualitas

²⁵ Valentina Adisti, Aditya Chandra Setiawan, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Vol 9, No 5, 2021

²⁶ Lara Indah Yandri, Tesha Dwi Putri, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman*, Jurnal Vol 15, No 2, 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.

pelayanan dengan tetap menerapkan protokol Covid 19. Dari hasil telaah, tidak ditemukan beberapa permasalahan yang mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap minat, mengingat dari jurnal yang direview lebih menekankan pada aspek pelayanan pasien.²⁷ Penelitian ini memiliki persamaan dengan yang diteliti oleh penulis yaitu mengangkat kondisi pandemi Covid-19 dalam pelayanan. Namun perbedaannya ialah penelitian terdahulu tidak meneliti pada bagian humas melainkan bagian umum rumah sakit, sedangkan penulis pada penelitian ini terfokus pada aktivitas humas.

2.2 Kajian Teori

Teori merupakan bagian dari unsur yang memiliki pengaruh paling penting di dalam penelitian. Untuk memecahkan suatu permasalahan dengan jelas, terarah, dan sistematis. Teori memberikan beberapa landasan dan titik tolak ukur kepada peneliti dalam menjelaskan suatu fenomena dan memahami masalah yang terjadi sehingga lebih tersusun.

Oleh karena itu diperlukan kerangka teoritis yang akan menjadi tolak ukur dalam melakukan penelitian. Adapun kerangka teoritis memuat teori-teori dengan tujuan untuk mempermudah dalam memecahkan suatu permasalahan secara teoritis dan kerangka teori inilah kerangka pikir yang dirumuskan untuk membantu dalam pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

2.2.1 Aktivitas

Aktivitas adalah kegiatan atau kesibukan, kegiatan adalah mengarahkan tenaga dan badan untuk mencapai suatu maksud dengan inisiatif. Sedangkan menurut Soeganda Poerbakawata dalam bukunya Ensiklopedia Pendidikan menyatakan bahwa “aktivitas” adalah keaktifan yang berasal dari kata aktif yang berarti giat bekerja atau berusaha. Jadi aktivitas

²⁷Gunawan Ahmad, *Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Vol 13, No 1, 2020



adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan.²⁸

Aktivitas secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pokok dalam system. Aktivitas juga merupakan kegiatan kesibukan kerja yang dilaksanakan dalam tiap bagian didalam perusahaan atau organisasi. Di dalam sebuah rumah sakit, aktivitas humas sangat diperlukan demi mencapai tujuan bersama.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan komunikasi maka manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Dengan komunikasi kita juga dapat membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, membentuk saling pengertian dan menyebarkan pengetahuan. Komunikasi merupakan interaksi antara satu sama lain atau dengan kata lain terjadinya interaksi antara sumber. Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan hal sangat penting baik dalam organisasi, perusahaan maupun instansi pemerintah. Khususnya untuk meningkatkan produktivitas sumber daya manusia.

2.2 Humas

a. Pengertian Humas

Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi setiap sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik. Humas (Hubungan Masyarakat) merupakan terjemah bebas dari istilah Public Relations/PR atau bisa disebut juga Human Relations/PR. Public Relations secara etimologi berasal dari bahasa Inggris yang berarti hubungan masyarakat.²⁹

Menurut H. A. W. Widjaja Humas disebut juga Public Relations (purel), dengan ruang lingkup (scope) kegiatan yang menyangkut baik

²⁸ Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1981), hlm

²⁹ John M. Echlos dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1996), hlm 225.



- 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.

individu ke dalam maupun keluar dan semua kegiatan diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing lembaga atau organisasi.³⁰

Humas sebagai suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik.³¹ Humas merupakan keterampilan dan pengetahuan sosial yang digunakan untuk memberi arahan pemimpin organisasi, dan menjalankan program yang sudah direncanakan mengenai aktivitas yang memberikan pelayanan baik itu untuk organisasi maupun masyarakat.

Menurut Dr. Rex Harlow dalam bukunya berjudul: *A Model for Public Relations Education for Professional Practices* yang diterbitkan oleh *International Public Relations Association (IPRA)* 1978, menyatakan bahwa definisi humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama serta manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik. Mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif untuk bertindak sebagai sistem peringatan dalam mengantisipasi penggunaan teknik komunikasi yang sehat. Sedangkan Menurut Harlow defenisi Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu

³⁰ H. A. W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008, Cet.5, Ed.1), hlm 53.

³¹ H. Frazier Moore, Ph.d, *humas membangun citra dengan komunikasi*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2005), hlm 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.

manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi mengatasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana umum.³²

Humas merupakan manajemen khas yang mendukung pembinaan dan pembangun upaya saling menguntungkan melalui komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama yang baik antara organisasi atau instansi dengan publiknya.³³ Humas bertugas untuk membina hubungan baik dengan pihak luar, mulai dari hubungan kerja sama dengan perusahaan atau organisasi lain maupun dengan media.³⁴ Humas ini adalah suatu profesi seseorang yang bertujuan untuk memberikan citra positif bagi suatu instansi, dalam menciptakan kerjasama yang baik antar organisasi atau khalayaknya. Jadi humas mencakup dari rangkaian kegiatan yang terencana dan berlangsung secara terus menerus.

b. Peranan Humas

Peranan merupakan aspek dinamis dari suatu status (kedudukan). Apabila seseorang melaukan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan status yang dimiliki, maka ia telah menjalankan perannya. Humas sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktural merupakan bagian internal dari suatu kelembagaan atau organisasi. Artinya humas bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan perusahaan. Hal tersebut menjadikan humas dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Peranan ini turut menentukan sukses atau tidaknya misi, visi dan tujuan bersama dari organisasi atau lembaga tersebut.

³² Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi: konsep dan Aplikasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm 16.

³³ Dita Fransiska Febrianti¹ ,Sugandi² ,Fareis Althalets, *Strategi Hubungan Masyarakat Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Kabupaten Kutai Kartanegara*. Ejournal Ilmu Komunikasi, 2019, Vol. 7. No 1: hlm :308

³⁴ Morisan, 2008, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta,encana, hlm 8



- 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.

Menurut Widjaja, peran humas sebagai sarana untuk melayani kepentingan umum, sebagai mediator antara pimpinan dengan publik, dan sebagai dokumentator, maka kegiatan humas dititik beratkan pada tiga program yaitu:³⁵

Program Pelayanan

Program ini berupa pelayanan data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis serta sarana dan prasarana. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program pelayanan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, baik secara lisan maupun tulisan, baik berupa saranan maupun prasarana.

Program Mediator

Public Relations merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijakan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik sasarannya.³⁶ Menurut Widjaja program mediator berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat tersebut penulis menitikberatkan program media pada penelitian ini yaitu: media massa (berupa media cetak seperti koran, majalah dan media elektronik) kemudian media online (facebook, twitter, instagram, dan lain-lain).

Media Massa

Widjaja AW, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. (Jakarta: Bumi Aksara,1993), hlm 23.

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), 15.



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

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

Menurut Leksikon, media massa adalah sarana untuk menyampaikan pesan yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas misalnya radio, televisi, dan surat kabar. Menurut Effendy, media massa digunakan dalam komunikasi apabila komunikasi berjumlah banyak dan bertempat tinggal jauh. Media massa yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari umumnya adalah surat kabar, radio, televisi, dan film bioskop, yang beroperasi dalam bidang informasi, edukasi dan rekreasi, atau dalam istilah lain penerangan, pendidikan, dan hiburan.³⁷ Sehingga berdasarkan pengertian media massa tersebut dapat dikategorikan kedalam 2 bagian yaitu: media cetak (berupaka surat kabar atau majalah, baliho, spanduk) dan media elektronik (seperti radio, televisi, film, dan lain-lain).

b. Media Online

Pengertian Media Online secara umum yaitu segala jenis atau format media yang hanya bisa diakses melalui internet berisikan teks, foto, video, dan suara. Dalam pengertian umum ini, media online juga bisa dimaknai sebagai sarana komunikasi secara online. Dengan pengertian media online secara umum ini, maka email, mailing list, website, blog, whatsapp, dan media sosial (social media) masuk dalam kategori media online. Pengertian Media Online secara khusus yaitu terkait dengan pengertian media dalam konteks komunikasi massa. Media adalah singkatan dari media komunikasi massa dalam bidang keilmuan komunikasi massa mempunyai karakteristik tertentu, seperti publisitas dan periodisitas.³⁸

3. Program Dokumenter

Menurut Nurhadi Magetsari dkk, pengertian dokumentasi adalah bahan yang termasuk dalam jenis, bentuk, dan sifat apapun tempat informasi direkam, rekaman yang ditulis atau dipahat, yang

³⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 65

³⁸ M.Romli, Asep Syamsul. *Jurnalistik Online: Panduan Praktis Mengelola Media Online* (Bandung, Nuansa Cendekia, 2012), hlm 34.



- 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.

menyampaikan informasi berupa fakta. Menurut Widjaja program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audiovisual), transkrip pidato dll mengenai suatu kegiatan atau program suatu organisasi/lembaga yang di dapat dipublikasikan melalui berbagai macam media agar dapat diketahui oleh publik.³⁹ Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa program dokumenter merupakan salah stau program untuk memberikan informasi-informasi berupa publikasi kepada masyarakat atau publik.

Kegiatan atau aktivitas Humas dalam sebuah organisasi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen perusahaan. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian suatu tujuan pokok dari organisasi atau lembaga dan biasanya berkaitan dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber daya yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga tersebut.⁴⁰

Peranan Humas dalam manajemen suatu organisasi atau perusahaan itu terlihat dengan adanya beberapa aktivitas pokok kehumasan yaitu:

- 1) Mengevaluasi sikap atau opini publik.
- 2) Mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan dengan kepentingan publiknya.
- 3) Merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas humas.

Dalam mempelajari manajemen humas terdapat dua pokok bahasan yang harus diperhatikan yaitu manajemen dan humas. Kedua hal ini saling berkaitan konsepsi, system dan aplikasinya di lapangan praktik.⁴¹ Menurut Dozier & Broom, peran humas dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori, yaitu:

Penasehat ahli (*expert prescriber*)

³⁹ A.W.Widjaja, Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (Jakarta : Bumi Aksara, 1993), hlm 34.

⁴⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta PT Rajagrafindo Persada,2014), hlm 12.

⁴¹ *Ibid*, hlm 24

Seorang humas harus memiliki pengalaman dan kemauan yang besar dalam membantu menyelesaikan masalah serta mencari solusinya. Praktisi pakar humas dan manajemen harus mempunyai hubungan yang sangat baik misalnya hubungan dokter dan pasiennya.

Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi Humas berperan sebagai komunikator dan mediator pihak manajemen perusahaan atau organisasi untuk membantu dan mendengarkan keinginan dan harapan publik. Humas juga harus mampu membantu menjelaskan harapan dan keinginan serta berbagai kebijakan kepada masyarakat agar mendapatkan kepercayaan dan citra baik bagi perusahaan. Dengan komunikasi timbal balik akan tercipta sikap saling pengertian, saling percaya, menghormati serta menghargai dan toleransi antara dua belah pihak.

c. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*)

Humas memiliki peranan penting dalam proses penyelesaian masalah dan juga merupakan dari tim manajemen. Sehingga bisa membantu pimpinan organisasi atau perusahaan sebagai pemberi nasehat yang bisa mengambil keputusan dalam mengatasi masalah yang sedang dihadapi. Humas juga akan membentuk satu tim posko yang dikoordinir dan melibatkan berbagai dapertemen dalam satu tim untuk membantu lembaga atau organisasi dalam menyelesaikan masalah. Dalam hal ini peran humas sangat penting untuk mengatasi permasalahan yang terjadi tujuannya agar dapat memfasilitasi keinginan konsumen/pasien agar merasa aman dan nyaman.

Teknisi Komunikasi (*communication technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi Humas profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan teknisi komunikasi ini membuat humas berperan sebagai Journalist in Resident yang mana harus menyediakan layanan teknisi komunikasi atau yang disebut dengan *Method of*



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



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

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

Communication in Organization.⁴² Peran humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau sebagai fasilitator komunikasi yaitu yang bertindak sebagai komunikator yang mana bertujuan untuk membantu pihak manajemen dalam memberikan sosialisasi kepada karyawan, yang akan membentuk komunikasi yang efektif yang akan menimbulkan sikap saling percaya, menghargai, dan saling mendukung.

c. Tugas Humas

Dalam buku Dasar-dasar Public Relations tugas pokok Humas adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampain informasi secara lisan, tulisan melalui gambar (visual) kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan.
2. Monitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum suatu masyarakat.
3. Mempertahankan citra perusahaan atau organisasi.
4. Tanggung jawab sosial (social responbility) humas merupakan instrument yang bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak mendapat tanggung jawab tersebut, terutama kelompok publik internal, publik eksternal dan pers. Dengan adanya tanggung jawab maka pelayanan pun akan terkoordinasi oleh pihak humas perusahaan. Komunikasi, seorang humas harus bisa membuat publik percaya terhadap perusahaan nya, terutama humas harus membuat masyarakat mengetahui aktivitas perusahaan atau organisasi yang diwakilkannya. Berdasarkan konsep dari fungsi humas, ketika dalam menjalankan tugasnya tidak boleh semena-mena agar tujuan perusahaan dapat tercapai.⁴³

⁴² Rosady, Ruslan *Op, Cit.* hlm 20-21

⁴³ Assumpta Rumati SR. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik.* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.2002), hlm 38.



d. Fungsi Humas

Fungsi utama humas adalah mengatur lalu lintas, sirkulasi informasi, internal eksternal, dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada publik mengenai kebijakan, program, tindakan suatu organisasi agar dapat dipahami sehingga memperoleh *public support and public acceptance*.⁴⁴ Humas berperan penting untuk membangun sebuah identitas dan citra perusahaan dalam bentuk peningkatan pelayanan dan penanganan complain yang di dapat. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Menurut Edward L. Berney, dalam bukunya *Public Relations (University Of Oklahoma Press)*, terdapat 3 fungsi utama Humas, yaitu:

- a) Memberikan pemahaman kepada publik.
- b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.⁴⁵

Menurut pakar Humas Internasional, Cutlip & Centre, and Canfield (1982) fungsi humas dapat dirumuskan, sebagai berikut.

Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).

Menjalin hubungan yang baik dan harmonis antara badan/organisasi/perusahaan dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.

Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan publik terhadap perusahaan.

Melayani dan memperbaiki kualitas yang diinginkan khalayak dan meberikan sumbang saran kepada pimpinan untuk melayani publik dengan baik demi terwujudnya tujuan bersama.

⁴⁴ F. Rachmadi, 1992, *Public Relations: Teori dan Praktek Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), hlm 22

⁴⁵ Rosady Ruslan, 2006, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), hlm 18



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

5) Sebagai komunikasi dua arah timbal balik, yang memberikan informasi serta publikasi, pesan dari perusahaan ke masyarakat yang akan membentuk citra positif antara dua belah pihak.⁴⁶

e. Tujuan Humas

Tujuan Humas adalah guna mempengaruhi pihak lain dengan bertujuan agar pihak lain mengerti dan memahami apa yang disampaikan oleh seorang humas sehingga terjalin kerjasama yang baik antar kedua pihak. Tujuan Humas itu sendiri terdiri dari:

1. Menumbuh kembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
2. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan.
3. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan Humas.
4. Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek.
5. Mendukung bauran pemasaran.

Secara umum, tujuan humas memiliki ruang lingkup yang sangat luas. Dengan demikian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan kegiatan humas dari sebuah organisasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Membuat citra yang baik dari mata khalayak yang berhungan dengan aktivitas yang akan dilaksanakan organisasi atau perusahaan.
2. Agar dapat lebih meningkatkan kualitas pegawai atau anggota organisasi baru.
3. Memberitahukan kepada khalayak tentang pencapaian suatu perusahaan.
4. Dapat mengenalkan organisasi kepada khalayak luas serta membuka pasar-pasar baru.
5. Lebih berhati-hati dalam mengkondisikan masyarakat untuk menerbitkan saham baru.⁴⁷

⁴⁶ *Ibid*, hlm 19

⁴⁷ M. Linggar Anggoro, *Teori dan Propesi Kehumasan (edisi kedua)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm 67



e. **Aktivitas Humas**

Aktivitas Humas merupakan komunikasi dua arah antara lembaga (Perusahaan/organisasi) dengan publik. Komunikasi ini bertujuan untuk menumbuhkan rasa saling pengertian, rasa saling percaya, dan rasa saling membantu/kerjasama. Dalam aktivitas ini terdapat peranan humas dalam manajemen suatu organisasi, terlihat dengan adanya beberapa aktivitas pokok kehumasan yaitu:

- a. Mengevaluasi sikap atau opini publik.
- b. Mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan dengan kepentingan publiknya.
- c. Merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas humas.

Adapun ruang lingkup yang meliputi tugas humas dalam sebuah organisasi atau lembaga dalam berbagai aktivitas adalah sebagai berikut :

1. Membina hubungan kedalam (*publik internal*)

Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit, badan, perusahaan dan organisasi itu sendiri. Seorang humas harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

2. Membina hubungan keluar (*publik eksternal*)

Publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga (perusahaan/organisasi/instansi) yang diwakilkannya.⁴⁸

Tujuan dari aktivitas humas adalah sebuah usaha agar masyarakat sadar, sengaja, terencana dan terus menerus mengerti dan mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh organisasi/lembaga. Selain itu humas merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal sebagai publik mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/lembaga

⁴⁸ *Ibid*, hlm 23



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

berdasarkan keadaan, harapan-harapan dan sesuai dengan keinginan publik targetnya.

Kegiatan utama dari humas dalam mewakili top manajemen suatu lembaga atau organisasi merupakan bentuk kegiatan *Two Ways Communications* yaitu ciri khas dari fungsi dan peranan humas. Hal tersebut direncanakan salah satu tugas humas yang bertindak sebagai narasumber terhadap informasi dan merupakan saluran informasi terutama dalam bidang pelayanan. Humas di dalam pemerintahan khususnya rumah sakit merupakan wadah yang memiliki fungsi dan tugas pokok sebagai penyebar informasi pelayanan kesehatan atau pun lainnya guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pembangunan kesejahteraan kearah yang lebih baik dan maju. Selain itu, humas juga memiliki peranan untuk senantiasa meneliti, menganalisa dan menyaring segala kritikan, tanggapan, sikap dan pendapat serta reaksi yang datang dari masyarakat demi kelancaran program-program kebijakan dari pemerintah atau organisasi yang sudah direncanakan, disinilah terdapat peran kebijakan humas dalam memberikan informasi yang benar terhadap publik.

Aktivitas Humas sendiri dapat diartikan sebagai peranan komunikator atau penghubung antara organisasi/lembaga yang diwakili dengan publiknya, juga sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi tersebut sebagai upaya agar menciptakan citra yang baik.

1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan aktivitas atau hasil yang diberikan dari sebuah instansi kepada orang lain yang tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki. Menurut Stanson dan Lamarto pelayanan merupakan suatu kegiatan tidak berwujud yang secara tidak langsung di identifikasikan sebagai fungsi memmberikan kepuasan serta keinginan yang tidak terikat pada penjualan atau jasa lainnya. Memuaskan keinginan serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau jasa lainnya. Pelayanan merupakan



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.

unsur lain dari strategi produk.⁴⁹ Sedangkan Publik yaitu khalayak/audiesn/sejumlah orang yang memiliki kegemaran tertentu tanpa harus mempunyai pendapat yang sama.

Menurut Dwiyanto pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan birokrasi publik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dinamis. Pelayanan publik memiliki model segitiga pelayanan yang lahir dari New Public Service dan memiliki dasar konsumen sebagai pusat dalam manajemen pelayanan publik.⁵⁰ Segitiga pelayanan publik merupakan model interaktif dari manajemen pelayanan yang menggambarkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya.

Menurut Philip Cotler menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau perbuatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan tertentu. Mutu pelayanan di kelompokkan menjadi 5 dimensi diantaranya:⁵¹

1. *Reability*, merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan.
 2. *Responsiveness*, merupakan respon atau ketanggapan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dengan pelayanan yang cepat, tanggap, tepat, serta menangani keluhan dari pelanggan dengan baik.
- Assurance*, merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan tentang penguasaan terhadap informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik. Dimensi jaminan (*assurance*) ini terdapat unsur-unsur, antara lain:
- a. *Competence* (kompetensi): keterampilan dan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

M Noor Rochman Hadjam, Jurnal Psikologi 2001, No. 2, 105 – 115. *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit* (Perspektif Psikologi), hlm.106

Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006). hlm 136

Rosady Roslan, *Manajemen Humas dan Media Komunikasi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006) hlm 279.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. *Courtesy* (kesopanan): memiliki sifat keramah-tamahan, perhatian, dan sopan santun.
- c. *Credibility* (kredibilitas): Nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif yang harus dimiliki pihak yang memberikan pelayanan.

Empathy, memberikan perhatian individual kepada pelanggan dan harus memahami kebutuhan serta keinginan dari pelanggan, mampu menangani keluhan dengan cepat dan baik. Dimensi ini memiliki beberapa unsur, sebagai berikut:

- a. *Access* (Mengakses): Memanfaatkan kemudahan dalam memberikan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
 - b. *Communication* (Komunikasi): kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.
 - c. *Understanding the customer* (Pemahaman terhadap pelanggan): memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan serta menangani keluhan pelanggan.
5. *Tangibles*, yaitu penampilan fisik yang berhubungan dengan kenyataan seperti gedung keamanan, kebersihan, dan kenyamanan dilingkungan perusahaan.

Pelayanan publik terutama dalam memberikan sebuah informasi sangat dibutuhkan, ini bertujuan agar pelayanan yang ada di RSUD lebih baik dari sebelumnya. Untuk mencapai hal yang diinginkan maka perlu adanya kerjasama yang solid. Dalam konteks *service of excellence* terdapat 4 (empat) unsur pokok yaitu:

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



- 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.

mencapai tingkat suatu pelayanan yang maksimal maka customer service harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, cekatan, dan berpenampilan baik (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*). Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan kinerja yang baik, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik.⁵² Sehingga pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas, tindakan serta perbuatan seseorang maupun kelompok dengan memberikan layanan, baik berupa barang maupun jasa guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

2. Covid-19

Dunia sedang berada dalam masa pandemi mendalam akibat mewabahnya Coronavirus Disease (Covid-19) yang melanda hampir di seluruh belahan dunia. Covid-19 sendiri bermula timbul di Wuhan, Cina dan telah diumumkan sebagai pandemi oleh organisasi kesehatan dunia. Berbagai negara telah menerapkan isolasi, yaitu pemisahan orang sakit dengan penyakit menular dari orang yang tidak terinfeksi untuk melindungi orang yang tidak terinfeksi.⁵³ Covid-19 hampir melumpuhkan dan memaksa manusia untuk melakukan segala aktivitas kehidupan sehari-hari dengan menggunakan sistem dalam jaringan, termasuk dalam bidang pelayanan.

Masa pandemi Covid-19 menyebabkan seluruh instansi dan lembaga organisasi menggunakan jaringan internet untuk saling berkomunikasi. Salah satunya pelayanan publik yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau yang memilih media sosial sebagai alat untuk mempermudah proses yang berkaitan dengan pelayanan publik, dikarenakan sangat terbatasnya pengunjung rumah sakit. Namun hal ini sangat menyulitkan masyarakat yang sebagian gagap teknologi.

⁵² Rosady Ruslan, 2006, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), hlm 280

⁵³ Kemkes, 2020. *Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19*. Retrieved april 28, 2020



2.3 Konsep Operasional

Dalam penelitian, peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti, inilah yang disebut dengan konsep, menurut Bungin mengartikan konsep sebagai generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu yang dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama.

Melalui kerangka teoritis yang penulis paparkan sebelumnya, maka dapat dibuat suatu rumusan konsep operasional yang akan dijadikan tolak ukur dalam melakukan penelitian. Adapun indikator yang dijadikan sebagai *measurement* permasalahan ini adalah:

- 1) Program Pelayanan
Program ini berupa pelayanan data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis, termasuk penyelenggaraan display tetap dan pameran.
- 2) Program Mediator
Program ini berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negative dan lain-lain.
- 3) Program Dokumenter
Program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audio dan video), transkrip pidato dan lain-lain.⁵⁴

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah riset.⁵⁵ Kerangka pikir juga merupakan penjelasan tentang variabel yang akan dijadikan tolak ukur penelitian di lapangan yang di sesuaikan dengan rumusan masalah. Dengan membuat kerangka pikirnya maka dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Berdasarkan permasalahan yang

⁵⁴ H.A.W Widjaja, *Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 61

⁵⁵ Husaini Usman dan Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2008) hlm.34

di angkat penulis yaitu Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. Adanya penelitian ini, peneliti berharap humas rumah sakit dapat lebih memperhatikan pelayanan publik pada masa Covid-19 yang serba dengan keterbatasan.

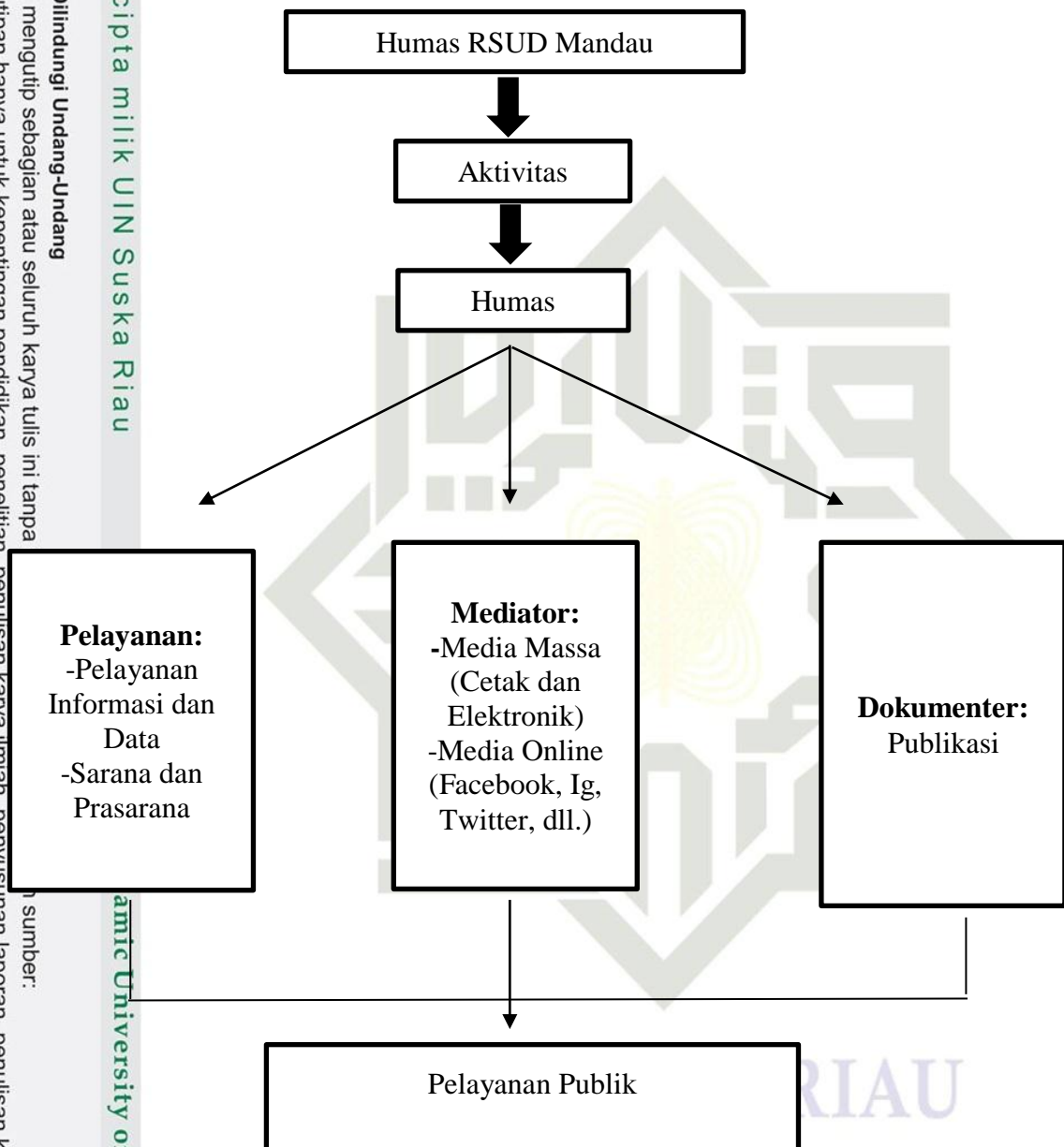


UIN SUSKA RIAU



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

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN Suska Riau
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 III METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap informan penelitian. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum dan penggunaan metode ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau dalam pelayanan pada masa pandemi Covid-19. Yang mana peneliti hanya menjelaskan permasalahan dalam bentuk kalimat bukan dalam bentuk angka. Penelitian kualitatif juga bertujuan untuk menjelaskan tentang suatu fenomena yang digambarkan melalui pengumpulan informasi kemudian membuat deskriptif menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁵⁶ Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.

Memahami merupakan esensi dari penelitian kualitatif. Data kualitatif diungkapkan dalam bentuk kalimat uraian bahkan dapat berupa cerita pendek. Data kualitatif amat bersifat subjektif, karenanya peneliti yang menggunakan data kualitatif sesungguhnya harus berusaha sedapat mungkin untuk menghindari sikap subjektif yang dapat mengaburkan objektivitas data penelitian.⁵⁷

⁵⁶ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2007) hlm 6.

⁵⁷ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm 103



© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syaifuddin Riau

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau pada bagian Humas Rumah Sakit, beralamat di Jalan Stadion No. 10 kecamatan Mandau, Kota Duri, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau Kode Pos 28884. Telepon (0765) 596341.

3.3 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian diperkirakan akan dilakukan pada bulan Januari 2022 hingga selesai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, Penelitian ini menggunakan istilah sosial situation atau situasi sosial sebagai objek penelitian yang terdiri dari tiga elemen yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergi.⁵⁸ Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara penulis dengan kepala bagian humas dan staf humas serta observasi yang penulis lakukan.

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari Narasumber, sumber data primer itu sendiri bisa berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok. Sumber data yang akan diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.4.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber dari data yang kita butuhkan berupa dokumentasi, arsip dan lainnya sebagai bahan pelengkap penelitian. Data ini diperoleh melalui dokumentasi penulis dan dokumentasi tempat penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang di

⁵⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Ct. VI Bandung: Alfabeta, 2008), hlm.295



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Yusuf 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.

publikasikan melalui data meliputi segala informasi yang diperlukan untuk penyusunan data–data berdasarkan penelitian baik berupa konsep, definisi, ataupun teori–teori yang dapat dipergunakan untuk menjelaskan permasalahan yang akan dilaksanakan melalui penelitian.⁵⁹

Adapun kegunaan data sekunder dalam penelitian ini adalah untuk membantu peneliti dalam pencarian data dan memperoleh seputar topik penelitian Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19.

5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti tentang Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. Informan peneliti adalah orang yang mengetahui tentang permasalahan yang sedang diteliti dan yang berperan sebagai informan atau narasumber dalam penelitian ini diperoleh dari :

1. Kepala Bidang Humas dan Pengembangan SDM.
2. Kepala Bidang Pelayanan.
3. Pasien Rawat Inap dan Pasien Jalan.

6 Teknik Pengumpulan Data

6.1 Interview/Wawancara

Interview atau Wawancara yaitu proses untuk memperoleh keterangan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab, bertatap muka dan secara langsung dengan responden. Karena masih dalam masa Covid-19 ini maka peneliti melakukan teknik wawancara dengan turun langsung ke lapangan dengan tetap mematuhi protokol kesehatan, seperti melakukan wawancara dengan tetap menggunakan masker. Teknik ini dipergunakan untuk memperoleh data melalui wawancara antara peneliti dengan informan yang memberikan informasi. Daftar wawancara ini disebut



dengan instrumen pengumpulan data untuk memahami dan mendalami data yang diperoleh.

6.2 Observasi

Observasi yaitu mengadakan pengamatan khusus secara langsung di lokasi penelitian untuk melihat kondisi nyata yang terjadi dan dilakukan pencatatan secara sistematis. Observasi atau pengamatan ini adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.⁶⁰ Observasi yang dilakukan penulis dengan terjun langsung ke lapangan selama beberapa waktu dengan tetap menerapkan prokes yang ketat, hingga dianggap cukup untuk mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi dan mendapatkan informasi yang akurat berdasarkan penelitian.

6.3 Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk menelusuri data yang ada dalam bentuk catatan harian, bukti lembar pengaduan, laporan dan dokumen foto. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.⁶¹ Metode dokumentasi ini merupakan sumber yang diperoleh oleh non manusia yang relative mudah untuk memperolehnya.

Disini peneliti melakukan dokumentasi untuk memperoleh data, baik untuk data primer maupun sekunder dengan melakukan perekaman suara selama wawancara berlangsung, memotret aktivitas yang sedang dilakukan di lokasi penelitian untuk menunjang data, maupun melakukan penelitian wawancara dan menyimpan dokumen dokumen penunjang penelitian. Dokumentasi yang dilakukan antara peneliti dengan informan ini dilakukan dengan tetap menggunakan masker dan tidak melakukan sesi foto secara kerkerumunan demi mengurasi klaster baru Covid-19.

⁶⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Prena Media Group, 2005), hlm 143

⁶¹ Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta, Kencana 2006), hlm 120.



3.7 Validitas Data

Validitas data dilakukan dengan cara membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data pada penelitian kualitatif dapat dilihat dalam beberapa macam, terdapat dua macam validitas penelitian yaitu internal dan eksternal. Validitas Internal berkenaan dengan derajatakurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai, Sementara validitas data eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut di ambil.⁶²

Dalam penelitian ini metode pemeriksaan yang peneliti digunakan adalah triangulasi. Menurut Moleong, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembanding, yaitu dengan menggunakan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya teori triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa peneliti dapat melakukan check and re-check temunya dengan cara membandingkan.⁶³ Dengan triangulasi ini, peneliti menggunakan wawancara yang didukung dengan metode dokumentasi pada saat melakukan interview atau wawancara.

Menurut Sugiyono validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur.⁶⁴

⁶² Bachtiar S.Bachri, "Meyakinkan Validitas data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif", Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol.10 No 1 (April 2010, hlm 54-55

⁶³ J.Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Rosda Karya, 2004), hlm

330

⁶⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung, CV, Alfabeta, 2004),137.



3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam satu pola, kategori dari uraian dasar. Hal ini membedakan dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis, menjelaskan pada uraian, dan mencari hubungan antara uraian satu dengan yang lainnya.⁶⁵

Upaya yang dilakukan oleh peneliti adalah bekerja dengan data-data, mengorganisasikan data, memilah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola atau apa-apa saja yang penting dan dipelajari, kemudian memutuskan apa saja yang dapat diperoleh dan diceritakan kepada orang lain.

Oleh karena itu, dalam menganalisis penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif ini digunakan, karena dalam menganalisa data yang dikumpulkan, data tersebut berupa informasi dan uraian dalam bentuk prosa yang kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran, data berupa penjelasan-penjelasan bukan dengan angka.⁶⁶ Pola analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis nonstatistik dan dilakukan terhadap data yang bersifat kualitatif.

Langkah-langkah dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu:

1. Dengan cara melakukan reduksi data

Langkah ini lebih difokuskan pada hal-hal yang dianggap penting, sehingga lebih mempermudah peneliti untuk melihat data.

2. Menampilkan data

Dalam menampilkan data peneliti harus membuat grafik atau matriks sehingga peneliti dengan mudah menguasai data.

⁶⁵ Yazid, Dkk. *Metode Penelitian*. (CV Wirta Izani: Pekanbaru, 2009), hlm 114.
⁶⁶ *Ibid* hlm 106.

3. Mengambil kesimpulan

Peneliti hanya mengambil bagian yang penting, sehingga mempermudah untuk menguasai data. Kegiatan penggambaran secara utuh dari obyek yang diteliti pada proses kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang telah disusun dalam suatu bentuk yang pas pada penyajian data.



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah RSUD Kecamatan Mandau

Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau yang dibangun di atas tanah seluas 25.600 m², dengan luas bangunan 17.456 m² terletak di Jalan Stadion No.10 Kelurahan Air Jamban Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Berdiri dengan megah berlantai empat Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau yang mulai difungsikan pada Maret 2008 berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Riau Nomor 447/Sarkes/XII/2008/26.03 tentang Pemberian Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Tahun 2011, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Dan Peraturan Bupati Nomor 46 tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Serta Rincian Tugas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Kabupaten Bengkalis Bengkalis, bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau merupakan Lembaga Teknis Daerah yang bertanggungjawab sepenuhnya kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Dengan peraturan daerah tersebut dibentuk Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam kategori Kelas C dari Menkes RI Nomor HK.03.05/I/522/2011 resmi beroperasi dengan izin operasional tetap dari Bupati Kabupaten Bengkalis Nomor 60/KPTS/I/2012 tanggal 9 Januari 2012 dan grand opening oleh Bupati Bengkalis Bapak Ir. H. Herhyyan Saleh, Msc pada tanggal 07 Februari 2012 yang memberikan pelayanan rawat jalan dilakukan oleh 13 poliklinik, lengkap dengan dokter spesialisnya dan juga pelayanan rawat inap dengan kapasitas 100 tempat tidur. Selain itu ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium, radiologi, fisioteraphy dan juga farmasi serta instalasi gawat darurat yang



melayani 24 jam selama tujuh hari. Seiring dengan perubahan waktu dan besarnya pertumbuhan, harapan, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka berdasarkan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 529/KPTS/XII/2014 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau sebagai Badan Layanan Umum Daerah tanggal 29 Desember 2014, maka sejak bulan Januari tahun 2015 RSUD Kecamatan Mandau ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) bertahap.

Tahun 2015, melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.03/I/08 34/2015 Tanggal 20 Maret 2015 Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B. Dengan memberikan pelayanan medik dasar dokter umum dan dokter gigi, empat dasar pelayanan medik spesialis, pelayanan rawat jalan dilakukan oleh 16 poliklinik yang ada lengkap dengan dokter spesialisnyadan juga pelayanan rawat inap dengan kapasitas +200 tempat tidur. Ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium central dan laboratorium gawat darurat, radiologi, patologi klinik, anestesi, dan rehabilitasi medik lengkap dengan dokter spesialisnya, fisioteraphydan juga farmasi rawat jalan, farmasi rawat inap serta instalasi rawat darurat yang melayani tujuh hari dalam seminggu selama 24 jam.

Di tahun 2017 pihak RSUD membuat Berdasarkan Surat Keputusan Direktur RSUD Kecanatan Mandau Nomor 13/KPTS/RSUD-MDU/II/2017 Tanggal 2 Februari 2017 tentang Penetapan Logo Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.

Tahun 2017, RSUD Kecamatan Mandau kembali mendapatkan izin operasional lanjutan lima tahun kedepan dari Pemerintah Kabupaten Bengkalis sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 503/KPTS/IX/2017 tanggal 14 September 2017 oleh Bapak Amril Mukminin, SE.MM di Bengkalis. RSUD Kecamatan Mandau mendapatkan akreditasi versi 2019 Tingkat Madya dengan Sertifikat Nomor KARS-SERT/955/IX/2019 berlaku mulai 20 Agustus 2019 s/d 19 Agustus 2022. Sertifikat ini diberikan sebagai pengakuan bahwa RSUD Kecamatan Mandau

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.

telah memenuhi Standar Akreditasi Rumah Sakit yang meliputi Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekam Medis, Pelayanan Farmasi, K3, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Kamar Operasi, Pelayanan Pengendalian Infeksi di Rumah Sakit, Pelayanan Perinatal Risiko Tinggi, Pelayanan Gizi, dan Pelayanan Intensif.

Di tahun 2020 tepatnya pada bulan maret, Indonesia diterpa pandemi virus corona atau Covid-19 khususnya pada provinsi Riau. Dan selama tahun 2020 RSUD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis positif Covid-19 sebanyak 84 pasien terkonfirmasi Covid-19, sebanyak 33 pasien dinyatakan sembuh, dan 13 orang dinyatakan meninggal dunia.

4.2 Logo RSUD Kecamatan Mandau

Gambar 4.1
Logo RSUD Kecamatan Mandau



Sumber: (<https://rsudmandau.com/>)

4.3 Tugas Pokok Dan Fungsi RSUD Kecamatan Mandau

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten bengkalis nomor 07 tahun 2011 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja rumah sakit umum daerah kecamatan Mandau kabupaten bengkalis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau 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.

RSUD kecamatan Mandau mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan, yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan.

Untuk menyelenggarakan tugas pada peraturan daerah tersebut, RSUD kecamatan Mandau mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pelayanan medis dasar dan spesialistik;
- b. Penyelenggaraan pelayanan medik dan penunjang medik;
- c. Penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan;
- d. Penyelenggaraan pelayanan rujukan;
- e. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan;
- f. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan;
- g. Penyelenggaraan administrasi umum dan keuangan;

4. Visi Misi RSUD dan Motto RSUD Kecamatan Mandau

1. Visi

“Menjadi Rumah Sakit Trauma Center di Provinsi Riau Tahun 2021”

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan paripurna yang bermutu prima kepada seluruh lapisan masyarakat;
- Meningkatkan komitmen, profesionalisme, dan produktivitas SDM RSUD Kecamatan Mandau;
- Mengembangkan manajemen pelayanan RSUD Kecamatan Mandau berbasis teknologi informasi dan ramah lingkungan;
- Berperan aktif dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sesuai dengan misi Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

3. Motto

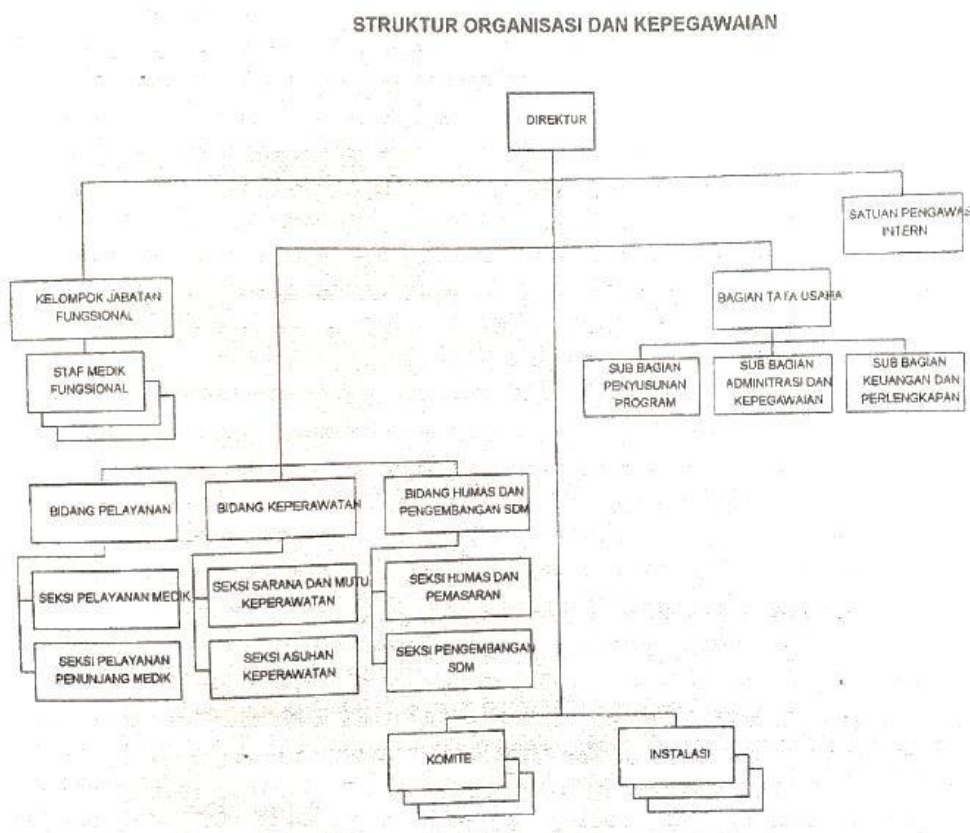
“ikhlas dalam bekerja, santun dalam melayani”.

4.5 Struktur Organisasi RSUD Kecamatan Mandau

Sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 07 Tahun 2011, Organisasi RSUD Kecamatan Mandau, terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu: **Unsur Pimpinan** adalah Direktur, **Unsur Pembantu Pimpinan** adalah Bagian Tata Usaha dan **Unsur Pelaksana** adalah Bidang-Bidang.

Struktur organisasi RSUD Kecamatan Mandau, terdiri dari:

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi dan Kepegawaian



Sumber: RSUD Mandau 2022

a. Direktur

1. Direktur mempunyai tugas:

Memimpin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi RSUD sebagaimana dimaksud pada ketentuan Pasal 4, 5, 7 dan Pasal 8 Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak Cipta Milik UIN
 1. Dilarang mengutip sebagian a
 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.

- b. Memimpin dan membina bawahannya dalam rangka pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi.
 - Mengetahui dan memahami semua peraturan perundang-undangan terkait dengan Rumah sakit.
 - Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.
 - Penyiapan perumusan kebijaksanaan, penyiapan koordinasi dan penyiapan pembinaan pengendalian serta pemberian bimbingan.
2. Pencapaian yang diraih Direktur dalam menyelenggarakan tugas tersebut diatas:
 - a. Perumusan dan penetapan kebijakan dibidang pelayanan kesehatan;
 - b. Penyusunan dan pelaksanaan program dibidang pelayanan kesehatan;
 - c. Pembinaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
 - d. Pembinaan pengelolaan ketatausahaan;
 - e. Pembinaan pengelolaan keuangan;
 - f. Menjalankan operasional Rumah Sakit dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
 - g. Menjamin kepatuhan Rumah sakit terhadap Peraturan Perundangan;
 - Menjamin kepatuhan staf Rumah Sakit dalam implementasi semua regulasi RS yang telah ditetapkan dan disepakati bersama ;
 - Pelaksanaan evaluasi program pelayanan kesehatan;
 - Kebenaran kebijaksanaan Rumah Sakit;
 - Kelancaran, efektifitas dan efisiensi kegiatan rumah sakit;
 - Kebenaran Program kerja, pengendalian, pengawasan dan pelaksanaan serta laporan kegiatannya;
 - Menindaklanjuti terhadap semua laporan dari hasil pemeriksaan dari badan audit eksternal;
 - Meningkatkan akses, keterjangkauan dan mutu pelayanan kesehatan.

b. Bagian Tata Usaha

1. Susunan Organisasi Bagian Tata Usaha:
 - Sub. Bagian Penyusunan Program;

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. Sub. Bagian Administrasi dan Kepegawaian;
Sub. Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

Tugas dan Indikator Kinerja Bagian Tata Usaha

Merencanakan kegiatan Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan;

- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan program dan anggaran kegiatan;

Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;

Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis dibidang Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan;

Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan dengan Bidang dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait lainnya;

Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan Rencana Kerja Tahunan/RKT, Arah Kebijakan Umum (AKU) Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (RENJA SKPD) dan Laporan Pertanggung

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.

Jawaban (LPJ), serta Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) RSUD;

Melakukan koordinasi dan Konsultasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan pengelolaan urusan penyusunan Program, Perencanaan dan Anggaran;

Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan antara aparatur dan public untuk menghindari terjadinya duplikasi kegiatan;

Menghimpun dan menyiapkan RKA serta mengkoordinir proses pembahasan dengan instansi terkait sampai menjadi DPA;

Menyusun kelengkapan administrasi, guna melaksanakan kegiatan Tahunan berupa petunjuk Operasional, penunjukan pejabat pelaksana teknis kegiatan dan dokumen kontrak dan menyiapkan revisi (perubahan) DPA;

l. Mengupayakan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBDP) guna menampung usulan program pembangunan yang mendesak yang tidak direncanakan sebelumnya;

m. Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan;

Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bagian Tata Usaha tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya

Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan.

c. Bidang Pelayanan

1. Susunan Organisasi Bidang Pelayanan, terdiri dari;
Seksi Pelayanan Medik; dan
Seksi Pelayanan Penunjang Medik.

2. Tugas dan Indikator Kinerja

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- a. Pengkoordinasian seluruh kebutuhan pelayanan medik dan penunjang medik;
- Pengawasan dan pengendalian pelayanan medik dan penunjang medik;
- Pemantauan, pengawasan penggunaan Fasilitas kegiatan pelayanan medik dan penunjang medik;
- Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian terhadap mutu pelayanan RSUD Kecamatan Mandau;
- Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian terhadap pengembangan pelayanan medis RSUD Kecamatan Mandau;
- Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian penyelenggaraan administrasi bidang pelayanan RSUD Kecamatan Mandau;
- g. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan instalasi instalasi di bawahnya;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau.

3. Pencapaian kinerja Bidang Pelayanan

- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- a. Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Medik dan seksi Pelayanan Penunjang Medik berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang telah ditetapkan;
- Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan tugas Pelayanan Medik dan seksi Pelayanan Penunjang Medik;
- Mengadakan Pengawasan terhadap seluruh kegiatan pelayanan medis dan seksi Pelayanan Penunjang Medik agar dilaksanakan sesuai program dalam meningkatkan mutu SDM di bidang pelayanan medis, bekerja sama dengan Diklat dalam kegiatan pelatihan dan pendidikan;
- Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pengawasan peralatan dan sarana yang ada di Seksi Pelayanan Medik dan seksi Pelayanan Penunjang Medik;

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.

- e. Melakukan pembinaan terhadap tenaga medis dalam melaksanakan pelayanan agar mutu pelayanan dapat ditingkatkan dan terkoordinasi dengan komite medic;
Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang pelayanan medic dan seksi Pelayanan Penunjang Medik;
Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang Pelayanan sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;

Bidang Keperawatan

1. Susunan Organisasi Bidang Pelayanan, terdiri dari:
 - a. Seksi Sarana dan Mutu keperawatan; dan
 - b. Seksi Asuhan Keperawatan.
2. Tugas dan Indikator Kinerja
 - a. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan tenaga keperawatan dan asuhan keperawatan;
 - b. Peningkatan kemampuan profesi dan mutu keperawatan serta peningkatan sarana dan prasarana keperawatan;
Pelaksanaan pengembangan dan pengelolaan sarana dan prasarana keperawatan;
Pelaksanaan dan pengkoordinasian serta pengendalian kegiatan pelayanan, asuhan keperawatan, sarana keperawatan dan teknis administrasi keperawatan;
Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau;
3. Pencapaian Kinerja di Bidang Keperawatan
Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan tugas Sarana dan Mutu Keperawatan;
Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Sarana dan Mutu Keperawatan;

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

- c. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pengawasan peralatan dan sarana yang ada di Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan;
Membuat rincian tugas bagi semua pegawai yang berada di lingkungan Sarana dan Mutu Keperawatan;
Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap barang inventaris yang ada di lingkungan kerja;
Menyusun program kerja, protap dilingkungan kerja bidang keperawatan dan berkoordinasi dengan unit terkait;
Menginventarisasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pengembangan Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan dan menyiapkan petunjuk pemecahan masalah;
- h. Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- i. Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Sarana dan Mutu Keperawatan;
- j. Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan.

Bidang Humas dan Pengembangan SDM

1. Susunan Organisasi Bidang Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, terdiri dari:
 - Seksi Humas dan Pemasaran
 - Seksi Pengembangan SDM
2. Tugas dan Indikator Kinerja
 - Pengkoordinasian kegiatan Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
 - Pelaksanaan Hubungan Masyarakat, Pemasaran dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
 - Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan pendidikan berkelanjutan;

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. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau

3. Pencapaian Kinerja Bidang Humas dan Pengembangan SDM

Merencanakan kegiatan Seksi Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang telah ditetapkan;

Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Humas dan Pemasaran;

Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan tugas Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);

d. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);

e. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) dan menyiapkan petunjuk pemecahan masalah;

Melakukan koordinasi dan menyiapkan bahan dalam rangka kerjasama dengan unit kerja/instansi yang lain terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;

Menghimpun, melakukan analisis dan pengolahan bahan-bahan publikasi dan informasi;

Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);

Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;

- j. Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan.

jenis Pelayanan

1. Fasilitas Layanan

Instalasi rawat inap

- 1) Unit Rawat Inap Obgyn
- 2) Unit Perinatologi
- 3) Rawat Inap Bedah
- 4) Rawat Inap Penyakit Dalam
- 5) Rawat Inap Anak
- 6) Rawat Inap VVIP

2. Instalasi Rawat Jalan

Pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) di tahun 2019, RSUD kecamatan Mandau membuka 18 poliklinik yang terdiri atas:

- 1) Poliklinik umum
- 2) Poliklinik Kulit dan Kelamin
- 3) Poliklinik Mata
- 4) Poliklinik Penyakit Dalam 1
- 5) Poliklinik Penyakit Dalam 2
- 6) Poliklinik Bedah
- 7) Poliklinik Anak
- 8) Poliklinik Kebidanan
- 9) Poliklinik THT-KL
- 10) Poliklinik Gigi
- 11) Poliklinik Fisioterapi
- 12) Poliklinik Saraf
- 13) Poliklinik TB-DOT
- 14) Poliklinik Jantung
- 15) Poliklinik MCU (Medical Check Up)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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.

16) Poliklinik VCT (Voluntary Counselling Testing)

17) Poliklinik Paru

18) Poliklinik Urologi

3. Instalasi Gawat Darurat 24 Jam

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu gerbang rumah sakit, sebagai Instalasi yang menangani kasus-kasus yang bersifat gawat darurat yang terdiri dari kasus darurat bedah dan darurat non bedah. Untuk menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan selama 24 jam unit ini juga ditunjang oleh unit-unit yang lain seperti farmasi, rontgent, dan laboratorium.

4. Instalasi Kamar Operasi

5. Instalasi ICU (intensive care unit)

6. Instalasi Farmasi

7. Instalasi Radiologi

8. Instalasi Laboratorium

9. Instalasi Gizi

10. Instalasi Rekam Medik

11. Instalasi IPSRS

12. Instalasi Sanitasi

13. Instalasi Pemulasaran Jenazah

14. Instalasi Laundry

15. Instalasi Patologi Anatomi

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

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Aktivitas Yang Dilakukan Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 dilakukan melalui tiga program yaitu program pelayanan, program mediator, dan program dokumenter.

Pada program pelayanan dan adanya pandemi Covid-19, dimana setiap pasien yang datang ke IGD akan melakukan screening yang ada di rumah sakit RSUD dengan cara *Rapid antigen* untuk memastikan apakah positif atau negatif Covid-19. Hal tersebut juga diperkuat dengan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 dengan memanfaatkan media online dan media massa, peran media massa tersebut contohnya pemasangan spanduk di sekitar rumah sakit bertuliskan himbauan atau protokol kesehatan Covid-19 untuk selalu menggunakan masker baik dalam atau luar ruangan, memakai *handsanitizer*, dan menghindari kerumunan. RSUD Mandau juga memberikan program Mediator, dimana humas RSUD Mandau melibatkan peran media sosial sebagai salah satu alat alternatif untuk menyebarkan informasi agar dapat di terima baik oleh masyarakat maupun pasien yang ingin berkunjung. Humas RSUD Mandau juga memberikan program dokumenter, dimana Program ini akan membahas mengenai suatu kegiatan atau program suatu organisasi/lembaga yang dapat dipublikasikan melalui berbagai macam media agar dapat diketahui oleh publik.

Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan aktivitas humas dalam pelayanan publik di RSUD Mandau sudah berjalan dengan baik di masa pandemi Covid-19. Hal ini dapat dilihat dari komunikasi humas dengan masyarakat atau pasien yang sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuannya. Dimensi mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau semuanya sesuai dengan yang diharapkan hanya saja



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

perlu melakukan komunikasi yang baik dengan pasien atau masyarakat yang berkunjung untuk melakukan pengobatan agar dapat tercipta pelayanan yang lebih baik lagi dan masyarakat terbiasa dengan kewajiban untuk tetap mematuhi protokol kesehatan selama pandemi Covid-19 berlangsung.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis berusaha memberikan saran ataupun masukan yang berkaitan dengan masalah yang penulis angkat. Adapun beberapa hal yang penulis sarankan adalah sebagai berikut :

1. Kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau diharapkan untuk lebih mengedepankan kenyamanan pasien dan memberikan pelayanan khusus bagi pasien terdampak Covid-19 serta melakukan proses pendampingan terhadap pasien yang dirawat inap, agar pasien merasa mendapat dukungan moral.
2. Kepada seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau diharapkan untuk lebih menerapkan Motto rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar meneliti masalah yang lebih spesifikasi dan diharapkan untuk tidak mengambil konsep yang sama pada penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

1. Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
2. Anggoro, Linggar. 2002. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
3. Anwar, Dessy, 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Surya Abditama
4. Burhan Bungin, 2005 *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: Prenada Media Group.
5. Burhan Bungin, 2008. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana.
6. Cutlip, Scott M.Center dkk, 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Edisi kesembilan.
7. H. A. W. Widjaja, 2008. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet.5, Edisi satu.
8. Frazier Moore, Ph.d, 2005. *humas membangun citra dengan komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
9. Husaini Usman dan Purnomo, 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
10. S Badudu,dan Muhammad Zein, 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Inter Grafika.
11. Lexy Moleong, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Rosda Karya.
12. John M Echlos dan Hasan Shadily,1996. *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia.
13. Kriyanto, 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
14. M. Linggar Anggoro, 2001 *Teori dan Propesi Kehumasan*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Edisi kedua.
15. Moleon, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
16. Morisan, 2008, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana.

2. Dilarang mengemukakan 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.

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

Hal-Cipta dilindungi undang-undang.

© Paksi Nita Niko INUSKARIAU

Seti Islamic Diversity of Multa Rasyarif Masim Riau



Rosady Roslan, 2006. *Manajemen Humas dan Media Komunikasi*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.

Rosady Ruslan, 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Rosady Ruslan, *Op.Cit*

Suhyono, 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet.VI. Bandung: Alfabeta.

Suhyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV, Alfabeta.

Widjaja, HAW. 2010. *Ilmu Komunikasi Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta

Wazid,Dkk. 2009. *Metode Penelitian*. Pekanbaru: CV Wirta Izani.

Sumber Jurnal/Skripsi:

Bachtiar S.Bachri, 2010. “*Meyakinkan Validitas data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*”, Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol.10 No 1.

Devi Sundari dan Toni Hartono, 2020 *Aktivitas Humas pengadilan Agama Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik*, Pekanbaru, Jurnal Vol. 2 No. 2.

Dita Fransiska Febrianti1 ,Sugandi2 ,Fareis Althalets, 2019. *Strategi Hubungan Masyarakat Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Kabupaten Kutai Kartanegara*. Ejournal Ilmu Komunikasi, Vol. 7. No 1.

M Noo Rochman Hadjam, 2001 *Jurnal Psikologi, Efektivitas Pelayanan Prima sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)*. No. 2, 105 – 115

Putri Wulan Sari, 2020. *Strategi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*

Sisilia Herlina, 2015. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang*, Malang, Jurnal Vol. 4, No. 3.

Solichah Supartiningsih, 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*, Jurnal Vol 1819 - 6122, No. 10.

Surahmawati, 2014 *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan)*, Vol IV, No. 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau membuat karya tulis tanpa 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
 UIN
 karier
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Susilo, Adityo, dkk, 2020. *Corona virus Disease 2019: Tinjauan literatur terkini*, Jurnal Penyakit Dalam Indonesia 7.1.

Wahyudin Darmalaksana; R. Yuli Ahmad Hambali; Ali Masrur; Muhlas, 2020. *Analisis Pembelajaran Online Masa WFH Pandemic Covid-19 Sebagai Tantangan Pemimpin Digital Abad 21. Karya Tulis Ilmiah (Kti) Masa Work From Home (Wfh) Covid-19* Uin Sunan Gunung Djati Bandung.

Wahyuni Rukayat, 2017. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. No. 2.

Yuliana, 2020. *Corona Virus Diseases (Covid-19): Sebuah tinjauan literature, Wellness And Healthy Magazine*, 2(1).

Sumber internet:

<https://kemkes>, 2020. *Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19*.

<https://rsudmandau.com/>

Parasumber:

Kepala Bidang Pelayanan RSUD Mandau ibu Nofita Yusrasandi

Kepala Bidang Humas dan SDM RSUD Mandau bapak Safrizal

Pasien Rawat Inap RSUD Mandau ibu Amarlena



10. Bagaimana aktivitas humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat atau pengunjung RSUD bahwa rumah sakit telah meningkatkan pelayanan publik?

11. Setelah meningkatkan pelayanan publik, apakah ada perubahan atau peningkatan pengunjung RSUD yang signifikan?

12. Bagaimana cara humas dalam menilai apakah dalam meningkatkan pelayanan publik ini berhasil tersampaikan oleh masyarakat?

13. Bagaimana kondisi pelayanan publik di RSUD Mandau sebelum dan saat masa pandemi Covid-19?

B. Wawancara Kepala Bidang Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau

1. Apa saja tugas Bagian Pelayanan di RSUD Mandau?

2. Aktivitas apa saja yang dilakukan oleh bidang pelayanan RSUD Mandau dalam meningkatkan pelayanan publiknya?

3. Mengapa aktivitas atau kegiatan humas dalam meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 itu penting dilakukan di RSUD Mandau?

4. Bagaimana cara Aktivitas Humas RSUD dalam menginformasikan kepada publik terkait peningkatan pelayanan pada masa pandemi Covid-19?

5. Apa saja program-program unggulan bagian pelayanan di RSUD Mandau?

6. Program atau inovasi seperti apa saja yang dilakukan Humas dalam upaya meningkatkan pelayanan di RSUD Mandau?

7. Apakah dalam mempromosikan program peningkatan pelayanan publik bekerjasama dengan media, lalu bagaimana RSUD Mandau dalam menjalin hubungan dengan Media saat memasarkan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19?

8. Apakah ada kendala dalam meningkatkan pelayanan publik tersebut?

9. Bagaimana kondisi pelayanan publik di RSUD Mandau sebelum dan saat masa pandemi Covid-19?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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 seluruhnya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Bagaimana cara humas dalam menilai apakah dalam meningkatkan pelayanan publik ini berhasil tersampaikan oleh masyarakat?

Wawancara Pasien Rawat Inap/Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau

1. Bagaimana pelayanan publik di RSUD Mandau pada masa pandemi Covid-19?
2. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan publik RSUD Mandau dapat membantu pasien dalam memperoleh informasi?
3. Pada masa pandemi saat ini, adakah keluhan atau kendala pasien dalam melakukan pengobatan di RSUD Mandau? Contoh : Kendala saat melakukan proses administrasi

D. Data Yang Diambil

- ✓ **Sejarah RSUD Mandau**
- ✓ **Profil**
- ✓ **Visi Misi Struktur Organisasi & Tugasnya**
- ✓ **Dokumentasi Saat Wawancara**

2. Lampiran Dokumentasi Penelitian

© 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.

Gambar 1 Wawancara Dengan Kepala Bidang Pelayanan



(Sumber: Peneliti, April 2022)

Gambar 2 Wawancara Dengan Kepala Bidang Humas dan SDM



(Sumber: Peneliti, April 2022)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



(Sumber: Peneliti, April 2022)

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.



(Sumber: Peneliti, April 2022)



(Sumber: Peneliti, April 2022)

- 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 6 Gedung RSUD Kecamatan Mandau



(Sumber: Peneliti, April 2022)

© 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.

Gambar 7 Bagian Pelayanan Administrasi



(Sumber: Peneliti, April 2022)

- Hak Cipta
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.



(Sumber: Peneliti, April 2022)

Gambar 9 Sosialisasi Penanggulangan COVID-19



(Sumber: Peneliti, April 2022)

© Ha

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.



Gambar 10 Dedikasi Penanggulangan COVID-19



(Sumber: Peneliti, April 2022)

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta
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 11 Surat Izin Penelitian

© H a

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.

ultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KECAMATAN MANDAU
Jalan Stadion No. 10 Telp. (0765) 596380 Fax. (0765) 596348
D U R I – 28884 e-mail. rsud.mandau@bengkalisab.go.id

Duri, 16 April 2022

Kepada :

Nomor : 806/RSUD-MDU/2022/737 - Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Lampiran : - UIN Suska Riau
Hal : Izin Penelitian di -
Pekanbaru

Menjawab surat saudara Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/02/2022 tanggal 07 Februari 2022 perihal permohonan izin penelitian, maka dengan ini kami memberikan izin dan menyediakan RSUD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai lokasi/tempat untuk pengambilan data awal atas nama :

Nama : RENI RAHMAWATI
NPM : 11840321326
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Ruang Praktek : Ruang Rawatan Penyakit Dalam
Judul : Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19

Adapun mengenai biaya/tarif pemakaian RSUD Kecamatan Mandau sebagai lokasi untuk : Penelitian dikenakan biaya sebesar Rp. 200.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah). Biaya dibayarkan pada saat mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan kegiatan tersebut kepada Bendahara Penerima RSUD Kecamatan Mandau.


Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kabid. Humas dan Pengembangan SDM
RSUD Kec. Mandau

IWAN RIDWAN, SKM
Pembina (IV.a)
NIP. 19710526 199102 1 001

(Sumber: Peneliti, April 2022)

Gambar 12 Surat Keterangan Selesai Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS**
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KECAMATAN MANDAU
Jalan Stadion No. 10 Telp. (0765) 596380 Fax. (0765) 596348
D U R I – 28884 e-mail: rsud_mandau@bengkaliskab.go.id

Duri, 20 April 2022

Kepada :


Nomor : 806/RSUD-MDU/2022/ 75b Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Lampiran :- UIN Suska Riau
Hal : Keterangan Selesai Penelitian di_ Pekanbaru

Sehubungan dengan surat saudara Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/02/2022 tanggal 07 Februari 2022 perihal permohonan izin melakukan Penelitian, atas nama :

Nama : RENI RAHMAWATI
NIM : 11840321326
Ruang Praktek : Ruang Rawatan Penyakit Dalam
Judul : Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19.

Bahwa nama tersebut di atas telah selesai melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


Kabid. Humas dan Pengembangan SDM
RSUD Kec.Mandau
IWAN RIDWAN, SKM
Peng. Ding (IV.a)
NIP. 19710526 199102 1 001

(Sumber: Peneliti, April 2022)

- 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.



BIOGRAFI PENULIS

Reni Rahmawati lahir di Kisaran, 26 Maret 2001.

Reni anak ke-2 dari 2 bersaudara, bertempat tinggal di Jl Lokasi Sialang Rimbun, Desa Muara Basung, Kecamatan Pinggir, Kota Duri. Reni merupakan buah hati dari Ayahanda Wardi dan Ibunda Santi. Reni memiliki 1 orang abang bernama Rudy Hermawan.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah mulai dari TK Al-Fannah, melanjutkan sekolah dasar di MI Al-Muhajirin, melanjutkan di SMPN 01 Pinggir, melanjutkan pendidikan di SMAN 01 Pinggir dan kemudian melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan konsentrasi Public Relations jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi.

Selama dibangku perkuliahan penulis telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Riau Televisi, Pekanbaru. Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Manyar Sakti, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Dalam melaksanakan tugas akhir, penulis menyelesaikan Studi S1 dengan judul **“Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19”** dibawah bimbingan Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.

Berdasarkan hasil ujian skripsi pada tanggal 07 Juli 2022 penulis dinyatakan LULUS dengan predikat CUMLAUDE hingga mendapat gelar sebagai sarjana ilmu komunikasi (S.I.Kom) tepat waktu di semester 8.