



5253/KOM-D/SD-S1/2022

MODEL KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ROKAN HULU DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN ROKAN HULU



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:

DIA HANDRIANI
NIM.11840324131

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

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.



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

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

Nama : Dia Handriani
NIM : 11840324131
Judul : Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Rokan Hulu


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

Hari : Kamis
Tanggal : 21 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, 1 Agustus 2022

Dekan,

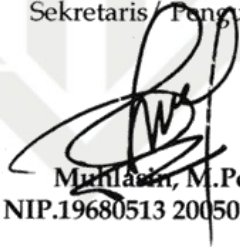

Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

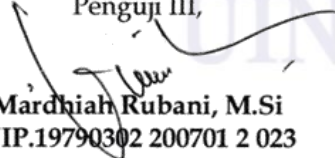
Sekretaris/ Penguji II,



Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si
NIP.19700301 199903 2 002


Muhliah, M.Pd.I
NIP.19680513 200501 1 009

Penguji III,

Penguji IV,


Mardhiah Rubani, M.Si
NIP.19790302 200701 2 023


Rohayati, M.I.Kom
NIK.1988081 202012 2 018

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

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta 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.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Dia Handriani

Nim : 11840324131

Judul Skripsi : Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Rokan Hulu

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

Harapn kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam siding Munaqasah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih banyak.

Wassalamuualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,

Pembimbing

Firdaus El Hadi, M.Sos, M.Si, Sc
NIP. 19761212 2003121 004

Mengetahui

Prodi Ilmu Komunikasi

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



Pekânbaru, 1 Juli 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 : Dia Handriani
 NIM : 11840324131
 Judul Skripsi : Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publiik Di Kabupaten Rokan Hulu

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 inunaqasyah 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,

Firdaus El Hadi, M.Sos, M.Si, Sc
 NIP. 19761212 2003121 004

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

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

© 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.



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

© Hak Cipta naskah ini milik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dia Handriani

NIM : 11840324131

Tempat/Tanggal Lahir : Ujungbatu/08 Juni 2000

Judul Skripsi : Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Rokan Hulu

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

Jika dalam pernyataan ini ada ketidakbenaran, maka saya menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

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

Pekanbaru, 6 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Dia Handriani

NIM. 11840324131

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.



ABSTRAK

Nama : Dia Handriani
Jurusan : Ilmu Komunikasi (Public Relations)
Judul : Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Rokan Hulu

Keterbukaan informasi merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya untuk segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keterbukaan informasi dalam mendukung pelayanan medis yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu (RSUD). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek informan dalam penelitian mengambil teknik purposive sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi yang dilakukan Public Relations (Humas) berperan mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pelayanan rumah sakit. Humas sendiri memiliki peranan dalam menyampaikan informasi dengan kemampuan manajemen untuk pengelolaan, pengarahan, perencanaan, dan mengevaluasi. Keterbukaan informasi di RSUD sudah terbuka hanya saja belum maksimal, karna terbatasnya sosialisasi atau penyuluhan tentang sarana informasi publik yang dimiliki rumah sakit, sehingga sedikitnya pengetahuan masyarakat tentang website rumah sakit ataupun prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan informasi pelayanan medis di RSUD Rokan Hulu , baik melalui papan pelayanan yang terdapat di rumah sakit maupun baliho yang dipasang di rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu menggunakan komunikasi dengan teknik persuasi untuk menginformasikan agar masyarakat mengetahui, memahami penggunaan website untuk mempercepat proses pelayanan. Model komunikasi dua arah yaitu *Two way asymmetrical model* dan *Two way symmetrical model*, Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Rokan Hulu melakukan komunikasi dua arah yang bersifat asimetris dan simetris.

Kata Kunci: Model *Public relations*, Keterbukaan informasi publik

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang milik UIN Suska Riau

ABSTRACT

Name : Dia Handriani
Departemen : Communiications Studies
Title : Public Relations Communication Model at the Rokan Hulu Regional General Hospital (RSUD) in Public Information Disclosure in Rokan Hulu Regency

Disclosure of information is a means of optimizing public oversight of state administration and other public bodies for everything that affects the public interest. This study aims to determine how information disclosure supports medical services at the Rokan Hulu Regional General Hospital (RSUD). The approach with a descriptive method. Data collection techniques used by interview observation, and documentation. Informant subjects in the study took purposive sampling technique. The results of this study indicate that the disclosure of information carried out by Public Relations (Humas) plays a role in regulating and supervising and being responsible for hospital services. Public Relations itself has a role in conveying information with management capabilities for management, direction, planning, and evaluation. Information disclosure in hospitals is already open, but not optimal, due to limited socialization or counseling about public information facilities owned by hospital, so there is little public knowledge about the hospital website or the procedures and requirements for obtaining medical service information at the Rokan Hulu Hospital, either through the board, services provided in hospital and billboards installed in hospitals. The Rokan Hulu Regional General Hospital uses communication with persuasion techniques to inform the public so that they know and understand the use of websites to speed up the services process. Two way communication model, namely Two way asymmetrical model and Two way symmetrical model, The Regional General Hospital (RSUD) Rokan Hulu Conducts two way communication that is asymmetrical and symmetrical.

Keywords: Public Relations Model, Public Information Disclosure

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.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala* karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu'alaihi Wa Sallam*, yang membawa umatnya dari gelapnya dunia ketidaktahuan ke dunia yang terang akan ilmu pengetahuan. Skripsi ini berjudul **“Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di kabupaten Rokan Hulu”**.

Dalam proses tersusunnya tugas akhir perkuliahan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya teruntuk keluarga tercinta ayahanda Suriono dan Ibunda Sumarni. Terimakasih telah memberi semangat secara materi dan perhatian luar biasa untuk mendoakan saya sehingga saya bisa berada di posisi sekarang. Penulis bangga dan bahagia memiliki orang tua seperti ayah dan ibu. Penulis juga menyadari bahwa bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan ide, pengalaman dapengetahuan untuk melengkapi skripsi ini. Namun penulis benar-benar merasakan bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau beserta Ibu Dr. Hj. Helmiati, M. Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III UIN Suska Riau.
2. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, beserta Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil



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
- Dekan I, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.
 4. Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak Yantos, S.IP, Msi selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan nasehat dan arahan kepada penulis serta dorongan dari awal perkuliahan sampai selesai.
 6. Bapak Firdaus El Hadi, M.Sos, Sc selaku pembimbing skripsi Terimakasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan, pengarahan serta nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
 7. Kepada abang Rian Andri dan adik Zefri Andrian terimakasih telah memberikan semangat dan penghibur dikala lelah.
 8. Teruntuk Zandri Erlangga terimakasih telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir dalam memberikan semangat, motivasi, dukungan, serta sebagai teman dikala suka dan duka penulis. Terimakasih untuk perhatian ini. Semoga kita tetap semangat dalam menempuh kehidupan selanjutnya. Terimakasih.
 9. Untuk diri sendiri, terimakasih sudah berjuang sejauh ini untuk tetap tawakkal kepada sang pencipta, berbakti kepada orang tua, semangat dalam mengejar cita-cita.
 10. Untuk sahabat terdekat Irsyadania Khaira, Rina Agustin Terimakasih untuk semangat dan selalu mengingatkanku untuk fokus selesaikan skripsi ini. Terimakasih kawan-kawan yang terhimpun dalam Konferensi Meja Geprek yakni Nurin, Sela, Dinda, Ovella, Tika, Zaky, Bowok, Hadi dan Nopal.

Ucapkan terimakasih penulis kepada semua pihak yang sudah membantu selama menjalani proses perkuliahan di Uin Suska Riau Fakultas Dakwan dan Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations. Penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

juga meminta maaf sebesar besarnya atas segala kesalahan dan kekurangan yang penulis perbuat selama perkuliahan berlangsung baik yang disengaja maupun tidak sengaja.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah banyak mempermudah penulisan skripsi ini. Demikian skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat menjadi syafaat dan manfaat bagi Penulis maupun Pembaca, dan Semoga Allah SWT memberikan ridho atas segala yang penulis usahakan dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan ini.

Wassalammua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, Agustus 2022

Penulis,

Dia Handriani

Nim. 11840324131



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.6 Sistmatika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Konsep Operasional.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3 Sumber Data.....	26
3.4 Informan penelitian.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Validitas Data.....	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1	Sejarah RSUD Kabupaten Rokan Hulu	31
4.2	Visi Misi RSUD dan Tujuan RSUD Kabupaten Rokan Hulu .	32
4.3	Struktur Organisasi Tata Laksana RSUD Kabupaten Rokan Hulu.....	33
4.4	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	36
4.5	Jenis Layanan Dan Fasilitas Peralatan	43
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian	45
5.2	Pembahasan	55
BAB VI	PENUTUP	
6.1	Kesimpulan.....	59
6.2	Saran.....	59
	DAFTAR PUSTAKA	61
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Penerepan Model Komunikasi Public Relations	14
Tabel 5.1	Daftar Identitas Informan Penelitian	46



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peran <i>Public relations</i> dalam Model <i>Two-Way Asymmetric</i> , ...	17
Gambar 2.2	Peran <i>Public relations</i> dalam Model <i>Two-Way Symmetric</i>	20
Gambar 2.3	Kerangka Berfikir	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSUD	35
Gambar 5.1	<i>Flyer</i> yang diunggah di akun Instagram RSUD Rokan Hulu.....	50



- 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 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, kemudian informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Hal ini berkaitan dengan keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 14 tahun 2008 dimana badan publik mempunyai kewajiban untuk memberikan akses informasi yang terbuka dan efisien kepada publik dalam rangka transparansi, akuntabilitas, dan pengelolaan pemerintahan yang semakin baik di Indonesia.¹

Dengan berlakunya Undang-undang tadi maka menjadi kewajiban setiap instansi pemerintah, dalam keterbukaan informasi publik untuk memberikan kewajiban kepada badan publik untuk meningkatkan pengelolaan dan keterbukaan informasi serta membuka akses informasi publik, baik secara aktif maupun pasif.²

Humas memegang peranan yang sangat penting sebagai garda terdepan untuk menyampaikan informasi kepada publik. Undang-undang tersebut mewajibkan semua instansi pemerintah untuk menjamin ketersediaan informasi publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat dan dapat diakses oleh masyarakat umum secara cepat dan akurat. Mengingat hal tersebut maka sebuah informasi perlu dikemas dan dikelola sedemikian rupa agar masyarakat mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan. Ketika sebuah informasi dikemas dengan baik maka akan dapat mendukung berkembangnya partisipasi publik dan hubungan yang ideal antara masyarakat dan pemerintah.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Humas berperan mengatur dan mengawasi serta

¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*, Bab I, Pasal I

² Sintar Nababan, “*Model komunikasi humas dalam literasi media sosial (Studi kasus Direktorat Jendral Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika)*”, (Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi, Vol. 4 No.1, 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.

bertanggung jawab terhadap pelayanan rumah sakit. Humas sendiri memiliki peranan dalam menyampaikan informasi dan hubungan baik, manajemen humas tidak dapat lepas dari pelayanan publik. Dengan kemampuan manajemen Humas untuk memantau, mengarahkan, merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan menilai.³

Termasuk juga rumah sakit yang akan diteliti yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu. RSUD Kabupaten Rokan Hulu yang terletak di pusat kota Pasir Pengaraian ini masih berstatus kelas C. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang klarifikasi Rumah Sakit pasal 14 menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Kelas C pelayanannya hanya terbatas untuk empat pelayanan medik spesialis dasar dan empat pelayanan spesialis penunjang medik. Rumah Sakit Umum Kelas C mempunyai fasilitas yaitu pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik yang terdapat pada Rumah Sakit Umum kelas C.⁴

Disini penulis akan memaparkan fenomena terkait masalah keterbukaan informasi mengenai pelayanan kesehatan RSUD yang terjadi di Rokan Hulu, Akhir-akhir ini masyarakat sudah melek akan teknologi dan informasi, konsumen rumah sakit semakin kritis untuk kebutuhan informasi. Dalam kenyataannya di era keterbukaan informasi publik saat ini, masih ada saja pejabat negara memiliki sifat yang susah di jumpai oleh wartawan, tentang banyak keluhan warga atas ketidakpuasan dari proses pelayanan dari jajaran pegawai RSUD terutama bagian pengambilan obat, diapotik luar dengan harga cukup yang mahal.⁵

³ Rachmat Kriyantono, "Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik" 18, no. 2 (2015): Hal.10.

⁴ Yayan Rudianto, *Analisis Pelayanan Kesehatan Melalui Peningkatan Status RSUD Kabupaten Bekasi*, 2016, hlm.17.

⁵ <https://catatanriau.com/news/detail/7591/daerah/rohul/dirut-rsud-rokan-hulu-dr-novil-terkesan-susah-dihubungi-oleh-wartawan> (Diakses pada 2 Februari 2022 pukul 12.30 WIB.)



Jika merujuk kepada sisi keterbukaan informasi, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh suatu instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kegiatan pelayanan yang diberikan tersebut harus terbuka untuk semua warga negara.⁶

Sehubungan dengan itu, Humas (*Public Relations*) mempunyai peranan yang sangat penting yaitu dengan memberikan pelayanan informasi kepada para pegawai. Dimana peran pertama membina hubungan ke dalam (*Public Internal*) yaitu menjalin hubungan dengan unit, badan, dan perusahaan itu sendiri, yang kedua membina hubungan ke luar (*Public Exsternal*) yakni membina hubungan dengan publik (masyarakat).⁷

Fungsi humas yaitu menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) yaitu antara komunikator dan komunikan, yang mengatur arus informasi dengan menyebarkan berita dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan menggunakan pendekatan persuasif, agar tercipta hubungan yang saling harmonis, pengertian, dan sebagainya dengan demikian fungsi humas selalu dituntut profesional dalam mengelola dan memilah informasi sehingga terwujud citra positif.⁸

Adapun humas lebih banyak mengendalikan kegiatan *Public Relations* secara konvensional, untuk sekarang lebih memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada, pemanfaatan teknologi dapat membantu seorang humas dalam menyebarkan informasi kepada publiknya. Masyarakat berharap kepada pemerintah yang mana sebagai pihak mendapat kepercayaan rakyat untuk

⁶ Rachmad Qarimuda, Dr. Taqwaddin, S.H “*Keterbukaan Informasi Pelayanan Medis Pada Rumah Sakit Umum Abidin Banda aceh*”, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah, Vol 4, No 4, November 2019)

⁷Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), hlm 21

⁸ Ruslan, Dikutip Dari Buku *Crisis Public Relations* (Dalam Nova 2009:41), 2009, hlm.41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



- 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.

mengelola negara lebih terbuka dalam memberikan informasi.⁹ Maka semestinya, humas RSUD Rokan Hulu secara transparansi memberikan pelayanan informasi sebab setiap masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui semua kegiatan, informasi yang mereka butuhkan, dan pelayanan kesehatan karna fungsi humas sebagai komunikasi dua arah timbal balik, yang memberikan informasi serta publikasi, pesan dari rumah sakit ke masyarakat yang akan membentuk citra positif antara dua belah pihak.

Pada dasarnya humas yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini mempunyai 2 kasi yaitu kasi humas dan kasi sumber daya manusia. Adapun dua kasi dibidang humas ini memiliki fungsi dan kegiatan yang berbeda. kasi humas berfungsi dalam mempromosikan dan memasarkan rumah sakit, sedangkan untuk kasi sumber daya manusia lebih meningkatkan kinerja atau meningkatkan sumber daya manusia yang ada pada rumah sakit. Adapun tugas dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit yang memiliki peran yang sangat penting yaitu dibidang pelayanan. Bidang humas dan bidang pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling berkoordinasi. Bidang pelayanan memiliki fungsi dalam meningkatkan mutu layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Maka Model Gruning and Hurt akan menjelaskan bagaimana praktisi PR dalam suatu instansi atau perusahaan melaksanakan komunikasi dengan publiknya dalam keterbukaan informasi mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit.

Dari penjelasan di atas, maka peneliti berminat untuk mengangkat hal tersebut menjadi sebuah judul penelitian dan penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan hal tersebut, sehingga penulis dapat menarik suatu kesimpulan tentang judul penelitian, yaitu: **Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Rokan Hulu**

⁹ Sigit Purnomo, "Pemanfaatan Model Komunikasi J. Grunig untuk Meningkatkan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Magelang", (Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi, Vol 4 No. 1, Juli 2020)



1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian, maka penulis memberikan batasan dan penjelasan mengenai istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Model Public Relations

Ketika melaksanakan praktek public relations dalam instansi atau perusahaan, ada kecenderungan praktisi public relations untuk menjalankan fungsi-fungsi *public relations* tertentu yang mengarah pada terbentuknya model-model *public relations*. Dalam upaya mencermati model-model ini, Grunig dan Hunt menggunakan pendekatan struktur horizontal dengan berdasarkan publik, teknik komunikasi, proses manajemen, wilayah geografis, sistem *account executive*, dan subsistem organisasi. Identifikasi model-model *public relations* dilakukan berdasarkan perkembangan praktek *public relations* di Amerika Serikat. Adapun 4 model yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt adalah Model *press agency*, Model *public Information*, Model *two ways asymmetric*, dan Model *two-way symmetric*.¹⁰

b. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu merupakan rumah sakit rujukan milik Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. RSUD Rokan Hulu terletak di pusat Kota Pasir Pengaraian yang melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan lainnya di Kabupaten Rokan Hulu maupun dari kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan. Status RSUD Rokan Hulu dikukuhkan menjadi kelas C melalui surat keputusan menteri kesehatan republik Indonesia nomor: 1349/Menkes/SK/IX/2005.

¹⁰ Prayudi, *Public Relations Strategik / Prayudi, SIP, MA, Ph.D* (Yogyakarta: Komunikasi UPN Press, 2012), hlm. 16.



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. Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik adalah sarana untuk mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara guna menjalankan pemerintahan yang baik. Setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik tersebut untuk masyarakat luas. Dengan membuka akses publik terhadap informasi diharapkan badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya.¹¹

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari paparan dalam latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Rokan Hulu?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Rokan Hulu.

1.6. Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

- a. Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.
- b. Sebagai bahan tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan dibidang *Public Relations* yang berguna dalam mempertahankan ilmu khususnya ilmu komunikasi

¹¹ Undang-undang Republik Indoenesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, (Yogyakarta: Pustaka Fahima,2015)67.

dalam bidang kehumasan.

1.6.2 Kegunaan Praktis

- a. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi khalayak (pembaca) yang ingin mendalami bidang *Public Relations* (Humas).
- b. Memberikan sumbangan pemikiran pihak Humas RSUD Kabupaten Rokan Hulu dalam meningkatkan kinerja kehumasannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dari beberapa pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang penulis susunkan menjadi beberapa bagian :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang kajian terdahulu, kajian teori, konsep operasional dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada Bab ini membahas tentang deskripsi umum tempat penelitian dalam hal ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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.

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 dan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Adapun kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Artikel jurnal terdahulu Pertama Sintar Nababan dengan judul **“Model Komunikasi Humas Dalam Literasi Media Sosial (Studi Kasus Direktorat Jendral Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika)”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui model komunikasi humas dalam literasi media hoaks. Munculnya informasi hoaks melalui media sosial menjadi suatu masalah karena rendahnya tingkat literasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model komunikasi yang digunakan Kementerian Kominfo untuk literasi media dan keterbukaan informasi menggunakan model Grunig and hurt yaitu two way asymmetrical model dan two way symmetrical model. Kemenkominfo melakukan komunikasi dua arah yang bersifat asimetris dan simetris. Dengan teknik persuasi untuk menginformasikan agar masyarakat mengetahui dan memahami fungsi dan peran Kemenkominfo untuk peningkatan literasi media kepada masyarakat melalui sosialisasi untuk memahami serta mendorong pelaksanaan dan penerapan UU ITE serta UU KIP kepada publik dan masyarakat.¹²

Persamaan penelitian sama-sama meneliti model komunikasi public relations dalam menunjang keterbukaan informasi. Metode sama-sama kualitatif, melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dan perbedaannya dengan penelitian terdahulu lokasi yang dijadikan sebagai fokus penelitian sekarang adalah RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

¹² Sintar Nababan , *“Model Komunikasi Humas dalam Literasi Media Sosial (Studi Kasus Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika”* (Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi, Vol.4 No. 1, 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. Artikel jurnal terdahulu kedua dari Putri Melati Rolos, Lina Sinatra Wijaya dengan judul **“Model Komunikasi Public Relations di Pemerintah Kota Salatiga Dengan Pendekatan Model Komunikasi Gruning and Hunt”**. Tujuan penelitian ini adalah humas menjadi pusat penyebaran informasi untuk masyarakat, dan menjalin hubungan yang baik dengan eksternal publik tentu harus memiliki cara atau strategi untuk dapat berinteraksi dengan masyarakat Salatiga. Strategi yang digunakan mempunyai tujuan untuk meningkatkan hubungan / interaksi yang baik dengan masyarakat Salatiga sehingga program program yang disampaikan oleh Pemkot Salatiga bisa di pahami dan diterima oleh masyarakat Salatiga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini didapatkan dari hasil interview dan observasi yang dijalankan dapat disimpulkan bahwa Humas Pemkot Salatiga yang merupakan organisasi *non-profit* menerapkan semua model komunikasi Grunig and Hunt, yaitu *Press Agency*, *Public Information*, *Two-Way Communication Asymmetrical* dan *Two-Way Communication Symmetrical* dalam menyampaikan informasinya kepada masyarakat Salatiga. Tetapi model komunikasi *two-way symmetrical* yang paling efektif dimana pemkot mau mendengarkan masukan dari masyarakat sehingga masyarakat merasa dihargai pendapatnya.¹³

Persamaan penelitian sama-sama meneliti fungsi humas menjadi pusat penyebaran informasi untuk masyarakat dengan menggunakan model komunikasi public relations dalam menunjang keterbukaan informasi. Metode sama-sama kualitatif, dan perbedaannya dengan penelitian terdahulu lokasi yang dijadikan sebagai fokus penelitian adalah di Pemerintah Kota Salatiga.

3. Artikel jurnal terdahulu kedelapan dari Mujiati, Aji Ratna Kusuma, Enos Paselle dengan judul **“Peran Humas Sekretariat DPRD Dalam Menjalinkan Hubungan Sinergis Antara Media Dengan DPRD Kabupaten Bulungan”**

¹³ Putri Melati Rolos, Lina Sinatra Wijaya, “Model Komunikasi Public Relations Di Pemerintah Kota Salatiga Dengan Pendekatan Model - Komunikasi Grunig & Hunt”, (Rolos/ Jurnal Interact - Vol. 9 No. 1 , 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.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Humas Sekretariat DPRD Kabupaten Bulungan dalam menjalin hubungan yang sinergis antara media dan DPRD. Fungsi dan tugas Humas Pemerintah lebih menekankan pada public services untuk meningkatkan layanan umum. Melalui unit atau program kerja Humas tersebut, pemerintah menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban pemerintahannya. Hasil dari penelirian ini Dalam menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada masyarakat. Humas sudah berperan dalam melakukan pengenalan diri kepada publik dengan melakukan pendekatan melalui komunikasi publik melalui publikasi yang bersifat timbal balik (two way communications) diantaranya publikasi kegiatan DPRD melalui media baik cetak maupun elektronik meskipun didukung oleh sumber daya kehumasan yang masing kurang professional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.¹⁴

4. Artikel jurnal terdahulu kesembilan dari Herlina Novi Bimantara Putri dengan judul “**Model Kehumasan Dua Arah Untuk Membangun Kepercayaan Publik**”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan model kehumasan dua arah untuk membangun kepercayaan publik pada Pemerintah Kabupaten Nganjuk ditinjau dari program, aktivitas dan dampak yang ditimbulkan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan menggunakan wawancara serta studi dokumentasi untuk memperoleh data penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah model kehumasan Grunig dan Hunt yang terjadi merupakan model two way asymmetrical dilihat dari kenyataan bahwa meskipun interaktivitas mulai dibangun, masih banyak kecondongan yang mengarah pada kepentingan pemerintah saja. Komunikasi

¹⁴ Mujiati, Aji Ratna Kusuma, Enos Paselle, “Peran Humas Sekretariat DPRD Dalam Menjalinkan Hubungan Sinergis Antara Media Dengan DPRD Kabupaten Bulungan”. (Vol.3, No.4, 2015)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

kehumasan digital juga kurang diminati oleh masyarakat Nganjuk karena belum bisa dijalankan secara efektif.¹⁵

Persamaan penelitian sama-sama meneliti bagaimana salah satu fungsi model two way asymmetrical dalam mengedukasi, mengajak, dalam berbagai program kehumasan dua arah untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat Nganjuk. dan perbedaannya dengan penelitian terdahulu lokasi yang dijadikan sebagai fokus penelitian adalah di Pemerintah Kota Nganjuk dan metode penelitian studi kasus dengan menggunakan wawancara serta studi dokumentasi.

5. Artikel jurnal terdahulu kesepuluh dari Elma Apriyani, Mudzilah Nur Amrullah, Harmin Hatta dengan judul **“Komunikasi Two-Way Symmetric Dalam Menjalinkan Hubungan Public Relations Dengan Media pada tahun 2020”**. Penelitian ini membahas tentang penerapan model *two-way symmetric*. Penelitian tersebut menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang tidak menguji hipotesis, atau membuat suatu generalisasi. Hasil dari penelitian ini adalah Pihak humas Diskominfo- SP dalam menjalin hubungan dengan media, telah menerapkan komunikasi dua arah. Selain dengan media, pihak humas juga terlebih dahulu telah menerapkan komunikasi dua arah ini dengan pimpinan dan seluruh pegawai dan juga melakukan keterbukaan informasi kepada publik. Adapun langkah-langkah yang dilakukan humas adalah mengadakan rapat bersama dengan pihak media setiap akhir tahun, Melakukan *media visit*, dan melakukan *media gathering*.¹⁶

Persamaan penelitian sama-sama meneliti bagaimana salah satu fungsi model two way symmetrical dimana fungsi public relations berperan sebagai mediator antar organisasi dengan publiknya. dan perbedaannya dengan penelitian terdahulu lokasi yang dijadikan sebagai fokus penelitian adalah di Pemerintah Kabupaten Gowa.

¹⁵ Herlina Novi Bimantara Putri, “Model Kehumasan Dua Arah Untuk Membangun Kepercayaan Publik”, (Commercium. Vol.04 No.01. 2021)

¹⁶ Elma Apriyani, Mudzilah Nur Amrullah, Harmin Hatta, “Komunikasi Two-Way Symmetric Dalam Menjalinkan Hubungan Public Relations Dengan Media (Studi Pada Humas Pemerintah Kabupaten Gowa)”, (Jurnal Washiyah Vol.1, No. 3, 2020)

2.2 Landasan Teori

Teori merupakan seperangkat konstruk (konsep), definisi dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antara variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

A. Model Public Relations

Grunig & Hunt dalam Kriyantono memaparkan ada empat model *Public Relation* yaitu *Press Agency Model* (model publisitas), *Public Information Model* (model informasi publik), *Two-way Asymmetric model* (model dua-arah asimetris) dan *Two-way Symmetric model* (model dua-arah simetris).¹⁷

Teori *public relations* tentang “publik” memiliki definisi jelas dan pasti. Teori *public relations* menurut Grunig dan Hunt adalah alat penting untuk praktisi *public relations*. *Public Relations* adalah cara untuk mendeskripsikan mengenai bagaimana praktisi PR dalam suatu organisasi melaksanakan komunikasi dengan publiknya. Namun, kontribusi teoritis terpenting yang disumbangkan Grunig dan Hunt dalam manajemen *public relations* adalah mengidentifikasi empat tipe praktik berdasarkan kerja para praktisi. Tiga dari empat model tersebut ditarik dari analisis mereka mengenai sejarah *public relations*. Meskipun berdasarkan praktik historis, model-model tersebut masih tetap dideskripsikan melalui cara praktik *public relations* yang banyak dilakukan oleh para praktisi di Inggris dan Amerika.¹⁸

¹⁷ Rachmat Kriyantono, *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat Dan Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 91

¹⁸ Keith Butterick, *Pengantar Public Relations: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 26-30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 2.1
Karakteristik Penerepan Model Komunikasi Public Relations

Karakteristik	<i>Press Agency</i>	<i>Public information</i>	<i>Two Way Asymmetric</i>	<i>Two Way Symmetric</i>
Tujuan	Propaganda, publisitas untuk menarik perhatian media dan khalayak	Penyebaran informasi	Persuasi yang sistematis, sudah menerapkan penelitian (<i>research-based persuasion</i>)	<i>Mutual understanding</i> melalui dialog dan pertukaran (<i>trade-offs</i>)
Sifat/arah komunikasi	Satu arah: ' <i>complete truth</i> ' bukan sesuatu pokok	Satu arah: menyampaikan kebenaran versu organisasi (' <i>truth</i> ' yaitu penting).	Dua arah, tetapi komunikasi masih ditentukan/didominasi pihak organisasi (<i>imbalanced effect</i>)	Dua arah, bersifat <i>balanced effects</i>
Model komunikasi	Sumber → Penerima	Sumber → Penerima	Sumber ⇌ Penerima <i>feedback</i>	Person ↔ Person
Penelitian	Sedikit, biasanya hanya berupaya masuk liputan media	Sedikit dan biasanya jenis penelitiannya yaitu <i>readability</i> dan <i>readership survey</i>	Penelitian umpan balik, evaluasi sikap publik.	Evaluasi tentang pemahaman bersama.

Sumber: Kriyantono, 2017



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. *Press Agency*

Model *Press Agency* pertama kali muncul pada tahun 1850 dan menjadi bentuk tertua dari proses *public relations*. Pada penerapan model ini, praktisi *public relations* akan mengalami proses diseminasi informasi yang bergerak satu arah (*one way communication*) dari organisasi ke publiknya. Umumnya, kegiatan dari *press-agentry* adalah melakukan kegiatan publisitas untuk meraih perhatian dan liputan media. Humas lebih banyak melakukan propaganda dan kampanye untuk mendapat publisitas media yang menguntungkan pihaknya.¹⁹

Model ini bertujuan untuk melakukan publisitas yang menguntungkan, tanpa ingin mengetahui tanggapan audiensi atau komunikan. Karakteristik dari model komunikasi ini adalah dengan menggunakan teknik persuasi dan manipulasi untuk mempengaruhi audiensi agar dapat berperilaku sesuai dengan keinginan organisasi. Model komunikasi ini biasanya menggunakan taktik propaganda dengan penggunaan nama *public relation expert* dan perangkat yang bisa memancing *perhatian* khalayak melalui argumen dan penalaran sehingga khalayak lebih tertarik dengan informasi-informasi yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan. Hal ini menggambarkan seolah-olah program-program humas memiliki tujuan tunggal agar terpublikasi melalui media massa yang menguntungkan (*favourable*) bagi organisasi model komunikasi ini terkadang tidak mengutamakan kebenaran informasi yang disampaikan sehingga kebenaran informasi bukan menjadi pokokutama.²⁰

¹⁹ Kriyantono, *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat Dan Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik*, hlm. 91.

²⁰ Sintar Nababan, "Model Komunikasi Humas Dalam Literasi Media Sosial (Studi Kasus Direktorat Jenderal Informasi Dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi Dan Informatika)" 4, no. 1 (July 2020): 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.

2. Model *Public Information*

Komunikasi informasi publik berbeda dengan model komunikasi agen pemberitaan karena tujuan utamanya adalah untuk memberitahukan dan menginformasikan atau memberikan pelayanan informasi kepada publik dan bukan untuk kegiatan promosi dan publisitas, tetapi tujuannya menginformasikan program dan kebijakan organisasi apa adanya (jujur). Namun, alur komunikasi dari komunikator ke komunikan masih tetap satuarah.

Sekarang model ini sering digunakan oleh *public relations* di pemerintahan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, dan bahkan beberapa korporasi. Model komunikasi ini mempunyai karakteristik menggunakan rilis dan teknik komunikasi satu arah. Umumnya kegiatan komunikasi ini menggunakan *newsletters*, *brochures*, dan *magazines* yang berisi informasi mengenai perusahaan. Dalam mendistribusikan informasi, perusahaan melakukannya secara berkala. Bentuk ini akan lebih baik karena mengandung lebih banyak kebenaran.²¹

3. Model *Two Ways Asymmetric*

Model komunikasi *two-way asymmetric* dianggap telah menerapkan komunikasi dua arah, model ini menggunakan strategi komunikasi organisasi untuk memengaruhi public beradaptasi dengan organisasi, bukan sebaliknya. Organisasi dipandang masih menempatkan kepentingan mereka didepan kepentingan publiknya untuk menjaga eksistensi dikarenakan komunikasi yang berlangsung bersifat *asymmetric*.

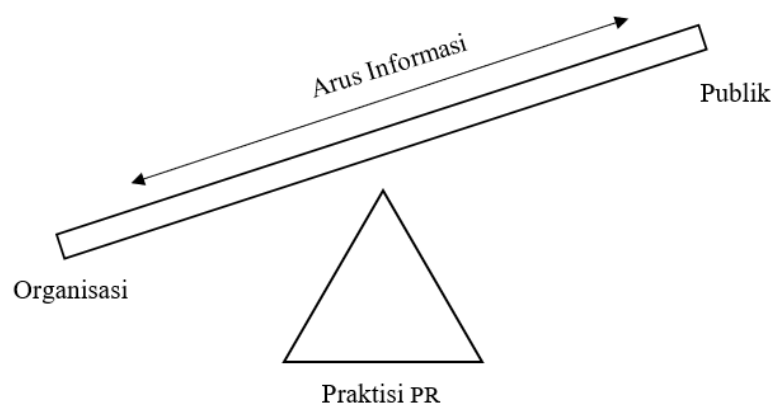
Model Asimetris Dua Arah, menggambarkan humas melakukan penelitian untuk meningkatkan efektivitas pengaruh pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian sebagai umpan balik dari masyarakat, maka humas akan dapat merancang berbagai program dan kebijakan yang didukung masyarakatnya.

²¹ Nababan, 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.

Namun demikian model ini masih mengisyaratkan adanya kecenderungan organisasi untuk menciptakan suasana dimana masyarakat yang harus menyesuaikan diri Dengan keinginan organisasi dan bukan sebaliknya (*zero- sum game*).²²



Gambar 2.1. Peran *Public relations* dalam Model *Two-Way Asymmetric*

Sumber: Kriyantono, 2017

4. Model *Two-way symmetric*

Menurut Grunig dan Hunt, model *two-way symmetric* adalah sebuah proses penggabungan negosiasi dan komunikasi yang setara antara kedua belah pihak yang diyakini sebagai cara terbaik untuk melakukan hubungan masyarakat. Kegiatan yang dilakukan oleh humas melibatkan proses komunikasi yang mengharuskan para praktisi untuk mengedukasi dan mengajak.²³

Masyarakat secara persuasive untuk bertindak positif terhadap pesan-pesan mereka. Sehingga membutuhkan komunikasi yang efektif, dimulai dengan kemampuan mendengarkan tanggapan publik yang sejalan dengan model *two-way symmetric* Grunig dan Hunt. Model

²² Sigit Purnomo, "Pemanfaatan Model Komunikasi J. Grunig Untuk Meningkatkan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Di Pemerintah Kabupaten Magelang" 4, no. 1 (July 2020): hlm. 51.

²³ Jamilah Hj. Ahmad, "Adaptation of Four Models of Public Relations in Promoting Green Technology: The Role of Green Public Relation in Malaysia" 2, no. 11 (November 2014): Hlm. 485.

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.

ini mempromosikan pentingnya hubungan yang baik antara organisasi dan audiensnya.

Model yang menganjurkan aliran informasi yang bebas dan setara antara organisasi dan publiknya, yang mengarah pada saling pengertian dan responsif membedakan model ini dari konsep asimetris. Model ini menggabungkan komunikasi dua arah dan pendekatan berbasis penelitian untuk memberikan pesan, tetapi praktis menggunakan pendekatan simetris yang mempertimbangkan tujuan prinsip untuk mengembangkan pemahaman antara organisasi dan publiknya. Pendapat dan tanggapan publik akan dipertimbangkan dan ini dapat mengakibatkan organisasi atau publik dibujuk untuk mengubah posisi mereka. Grunig juga menyebut model *two-way symmetric* sebagai motif campuran, advokasi kolaboratif dan antagonisme kooperatif. Semua persyaratan yang diberikan menunjukkan bahwa model ini seimbang dalam proses menyampaikan dan menerima informasi. Dengan kata lain, model ini menggunakan komunikasi untuk bernegosiasi dengan publik, untuk menyelesaikan masalah dan mendorong pemahaman antara dua pihak.²⁴

Tujuan dari model *two-way symmetric* adalah mendapatkan pengertian dari kedua belah pihak dengan efek yang seimbang. Model ini didasarkan pada pertukaran informasi yang bebas yang digunakan untuk mengubah sikap, baik dalam organisasi maupun publiknya. Model ini berguna untuk mempelajari bagaimana publik memandang organisasi dan untuk menentukan apa konsekuensi tindakan/kebijakan organisasi terhadap publik setelah melakukan pengamatan, humas akan melakukan manajemen konseling untuk mengambil tindakan tertentu atau mengubah kebijakan. Evaluasi berkala terhadap keputusan yang dilakukan terhadap kebijakan akan menentukan apakah upaya humas telah meningkatkan pemahaman publik atau sebaliknya. Ide ini dikenal

²⁴ hj. Ahmad, hlm. 479.



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.

sebagai *relationship building* atau membangun hubungan, yakni sebuah kebijakan dan tindakan yang saling menguntungkan kedua belah pihak.²⁵

Saat ini, banyak perusahaan maupun organisasi yang menggunakan praktik *two-way symmetric* dalam menjalin komunikasi, mengidentifikasi masalah, manajemen krisis dan risiko, dan perencanaan strategis jangka panjang. Model ini dan dianggap sebagai pendukung utama pendekatan komunikasi.

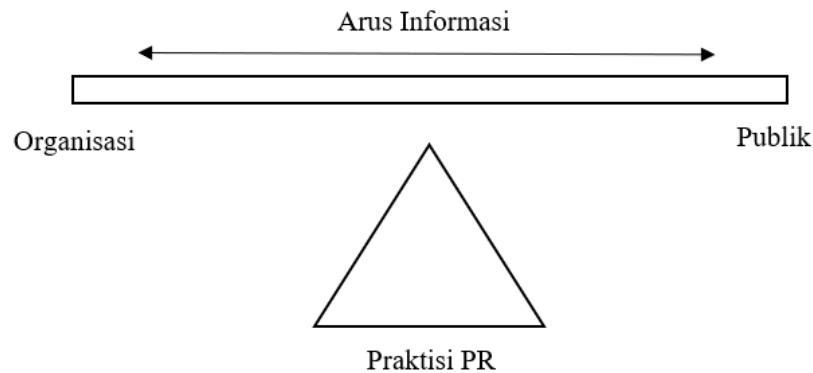
Komunikasi adalah kunci untuk mengembangkan hubungan yang kuat, juga antara bisnis dan publiknya (karyawan, pelanggan, pemegang saham, dll). Hubungan masyarakat yang dimaksudkan disini adalah orang yang belajar tentang satu sama lain dan mengembangkan hubungan saling pengertian ini membuat model simetris dua arah menjadi ideal. Model simetris dua arah memungkinkan dua kelompok serta individu untuk berbagi ide dan mendapatkan sesuatu yang baru dari pengalaman komunikasi mereka. Praktisi *public relations* telah banyak berkembang. Sebagai *stakeholder* dalam sebuah kelompok, para praktisi ini dituntut aktif di segala lini. Seorang humas menjadi suara promosi untuk ribuan kepentingan publik, swasta, dan organisasi untuk melakukan berbagai fungsi komunikasi yang bertujuan untuk membujuk pelanggan, karyawan, pemegang saham, pembayar pajak, investor, donor, legislator dan lain-lain untuk mendukung kepentingan tersebut.²⁶

²⁵ Christelle Matthee, *Towards the Two-Way Symmetrical Communication Model: The Use of SocialMedia to Create Dialogue around Brands*, January 2011, hlm. 39.

²⁶ Matthee, hlm. 41.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 2.2 Peran Public relations dalam Model Two-Way Symmetric

Sumber: Kriyantono, 2017

B. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu merupakan rumah sakit rujukan milik Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. RSUD Rokan Hulu terletak di pusat Kota Pasir Pengaraian yang melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan lainnya di Kabupaten Rokan Hulu maupun dari kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan. Status RSUD Rokan Hulu dikukuhkan menjadi kelas C melalui surat keputusan menteri kesehatan republik Indonesia nomor: 1349/Menkes/SK/IX/2005, tanggal 14 september 2005.²⁷

C. Keterbukaan Informasi Publik

Di dalam pasal 3 Undang –undang keterbukaan informasi publik Nomor 14 Tahun 2008 menyatakan dengan tujuan : *Pertama*, menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik. *Kedua*, mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik. *Ketiga*,

²⁷Yohana Retno Puspo Giwang, “Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Rokan Hulu Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu”, (JOM FISIP Vol. 4 No.1. 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik. *Keempat*, mewujudkan penyelenggaraan yang baik yaitu transparan, efektif dan efisien, akurat serta dapat dipertanggung jawabkan. *Kelima*, mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi kehidupan orang banyak. *Keenam*, Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. *Ketujuh*, meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.²⁸

2.3 Konsep Operasional

Konsep operasional menurut Singarimbun ialah bahwa konsep operasional bisa dikatakan upaya menerjemahkan konsep atau sesuatu yang abstrak ke dalam bentuk yang konkrit.²⁹

Konsep operasional dari penelitian ini ialah: *Public Relations* merupakan perantara antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. *Public relations* adalah suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya.

Grunig and Hunt mengatakan bahwa model-model komunikasi *Public Relations* adalah cara untuk mendeskripsikan dan menjelaskan mengenai bagaimana praktisi PR dalam suatu organisasi melaksanakan komunikasi dengan publiknya. *Grunig & Hunt* dalam *kriyantono* memaparkan ada empat model *Public Relation* yaitu *Press Agency Model* (model publisitas), *Public Information Model* (model informasi public), *Two-way Asymmetric model* (model dua-arah asimetris) dan *Two-way Symmetric model* (model dua-arah simetris).

²⁸ Pujiyanti, "Keterbukaan Informasi Publik dalam Pengelolaan Sitem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah Melalui Media Sosial", Skripsi Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri kalijaga, Yogyakarta, 2018, 27.

²⁹ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*. LP3S. (Jakarta: 1989), hlm.103



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

A. *Press Agency Model*

Model ini menekankan pada praktek PR yang fokus pada upaya promosi, publisitas, dan propaganda public (Lattimore dkk, 2010). Pada model komunikasi ini para praktisi *Public Relations* dihalalkan melakukan berbagai cara agar dapat mendongkrak dan menaikkan nama organisasi atau orang yang diwakilinya. Model komunikasi *press agency* kerap digunakan dalam urusan pengembangan-pengembangan perusahaan, untuk menciptakan citra baik nama perusahaan atau organisasi, menarik perhatian para konsumen atau *audience* dengan menggunakan taktik, contohnya jika dalam perusahaan ingin menampilkan produk barunya maka perusahaan tersebut akan menampilkan menggunakan iklan dan mendesain berbagai cara agar iklan tersebut menarik perhatian konsumen.

B. *Public Information Model*

Sesuai dengan namanya merupakan praktik *Public Relations* yang bertujuan untuk memberi informasi kepada publik. Pada model komunikasi ini ditekankan agar memberikan informasi yang benar dan jujur kepada publiknya. Dalam hal ini PR bertindak sebagai *jurnalist in residence*, artinya tidak bertindak sebagai wartawan dalam menyebarluaskan informasi kepada publik dan mengendalikan berita atau informasinya kepada media massa. Bentuk ini lebih baik dan mengandung lebih banyak kebenaran karena penyebarannya melalui *newsletter*, brosur, dan surat langsung (*direct mail*).

C. *Two-way Asymmetric model*

Model komunikasi ini memandang publik adalah objek yang harus dipahami dengan informasi yang kita kucurkan, namun meskipun begitu model komunikasi ini tidak lebih mempertimbangkan *feedback audience* seperti model informasi publik dan perbedaannya tidak membuat mereka berdiri terlalu jauh antara satu dengan yang lainnya, model komunikasi asimetris dua arah ini lebih menarik *audience* untuk menyesuaikan diri dengan organisasi bukan organisasi yang menyesuaikan dengan audience.

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

Namun model komunikasi ini tetap berusaha untuk memposisikan publik sebagai pihak yang harus berubah sesuai dengan keinginan organisasi dan bukan sebaliknya

D. *Two-way Symmetric model*

Model komunikasi ini menekankan pada adanya kemauan dari kedua belah pihak untuk saling menyesuaikan diri. Model komunikasi ini diklaim sebagai model yang paling baik yang dapat menentukan kesuksesan PR dalam sebuah organisasi. Model komunikasi ini adalah model komunikasi yang paling etis, model simetris dua arah merupakan model komunikasi yang berhasil dalam penyampaiannya kepada publik dan mengikat keduanya dalam komunikasi yang efektif. Dalam tatanan organisasi sebuah pencitraan baik akan timbul jika konsumen memberi feedback yang positif begitu pula karena publik adalah penentu bagaimana organisasi berhasil dalam pengaturan di dalamnya.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan refleksi yang berisi catatan kerangka berpikir pada awal penelitian yang biasanya dirumuskan dalam proposal penelitian.³⁰

Adapun kerangka penelitian ini merupakan penjelasan yang dijadikan tolak ukur di lapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah. Merujuk pada masalah penelitian ini yang mengangkat masalah tentang bagaimana penerapan Model Komunikasi Public Relations pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu dalam keterbukaan informasi publik di Kabupaten Rokan Hulu. Berdasarkan judul penelitian ini yakni “Model Komunikasi Public Relations Pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu dalam Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Rokan Hulu” maka penulis meng gambarkannya ke dalam suatu kerangka pikir sebagai berikut:

³⁰ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. (Surakarta). 2014. 157.

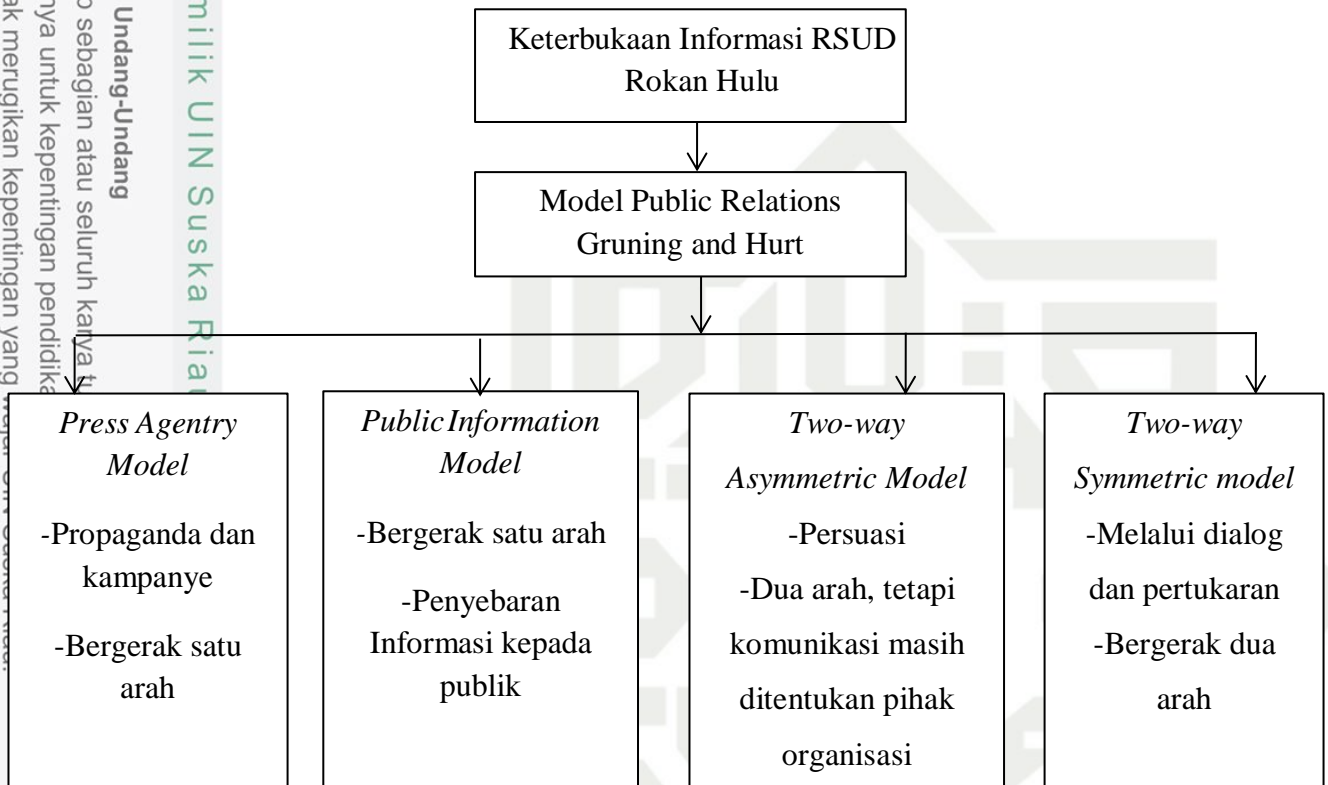
Statistical Literacy of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan
 - 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 2.3

Kerangka Berfikir



(Sumber data: Olahan Peneliti, 2022)



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 METEODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, berdasarkan permasalahan penelitian yang dikemukakan diawal, maka penelitian lebih tepat menggunakan penelitian kualitatif yakni dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, olahraga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama.³¹ Fokus penelitian yang dilaksanakan yaitu Bagaimana Model Komunikasi Public Realations Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Rokan Hulu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana model komunikasi Public Relations rumah sakit umum daerah rokan hulu. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.³²

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu pada Model Komunikasi Public Relations Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rookan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Di Kabupaten Rokan Hulu yang beralamat di Jl. Syekh Ismail Pasir Pengaraian, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau, Kode Pos 28558. Adapun waktu penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah terhitung sejak 2

³¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm.80.

³² Lexy J.Moleong, *Metode penelitian kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakaarya, 2008), hlm.1-4.

Juni 2022 hingga 28 Juli 2022.

3.3 Sumber Data

Penelitian kualitatif lebih cenderung bersifat memahami terhadap fenomena atau gejala sosial yang terjadi dimasyarakat. Sumber data penelitian merupakan hal yang krusial dari sebuah riset yang berfungsi valid atau tidaknya penelitian tersebut.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain.³³ Sumber data primer bisa termasuk informasi dari informan atau subjek riset, dari hasil pengisian kuesioner, wawancara, observasi. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh melalui hasil wawancara yang penulis lakukan dengan lima orang informan, yakni Direktur, satu orang seksi Humas dan Pemasaran, satu orang pasien rawat inap dan satu orang pasien rawat jalan. Adapun sumber data primer yang lain adalah hasil observasi dan hasil dokumentasi yang diambil secara langsung di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu yakni dari hari Senin sampai Kamis mulai pukul 08.00-12.00 WIB.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi, arsip dan lainnya sebagai bahan pelengkap penelitian.³⁴ Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah catatan, laporan, dokumen-dokumen serta arsip-arsip RSUD Rokan Hulu melalui media sosial dan website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu.

³³ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 172.

³⁴ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 30

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.

3.4 Informan Penelitian

Menurut Amirin dalam Idrus subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan. Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian disebut sebagai informan. Informan memberikan berbagai keterangan dan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Keterangan-keterangan serta informasi yang diperoleh dari informan tersebut akan diolah yang nantinya akan menjadi berbagai data yang sangat dibutuhkan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan *sample* didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih sangat memiliki kriteria sebagai *sample*).³⁵ Fokus penelitian yang dilaksanakan yaitu Bagaimana Model Komunikasi Public Realations Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Rokan Hulu maka peneliti menemukan informan yang tepat dalam menjawab dari penelitian ini.

Pada penelitian ini yang menjadi narasumber atau informan yaitu:

1. Direktur
2. Seksi humas dan pemasaran
3. Pasien rawat jalan
4. Pasien rawat inap

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

- a. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yang dapat memberikan keterangan. Teknik ini memberikan data sekunder dan data primer yang akan mendukung penelitian. Teknik wawancara di dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam yaitu tatap muka langsung

³⁵ Idrus, M, *Metode Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. (Jakarta: Erlangga 2009). hlm. 91



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Melalui wawancara diharapkan dapat menghasilkan informasi yang lebih akurat, sebab selama wawancara berlangsung peneliti dapat meminta penjelasan informasi yang dibutuhkan.³⁶ Melalui teknik ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang lebih akurat, karena selama wawancara berlangsung peneliti dapat meminta penjelasan informasi yang dibutuhkan.

Dengan demikian wawancara yang dilakukan akan mengarah pada informasi yang dibutuhkan, serta dilakukan dengan cara yang tidak secara formal/terstruktur, yang bertujuan untuk menggali pandangan subjek yang diteliti tentang banyak hal yang sangat bermanfaat untuk menjadi dasar bagi penggalan informasinya secara lebih jauh dan mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah Direktur, seksi Humas dan pemasaran, 1 orang pasien rawat inap, 1 orang pasien rawat jalan.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan panca indra peneliti.³⁷ Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan adalah observasi Non-partisipasi dimana peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam bagian yang diteliti. Observasi non-partisipasi adalah sebuah observasi di mana peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas sehari-hari dengan objek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Peneliti hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diteliti, baik kehadirannya diketahui atau tidak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian, karena penelitian dilakukan melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Dokumentasi bisa

³⁶ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Cet-4; Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008), hal. 23

³⁷ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*. (Bandung: Rosdakarya, 2011), hlm.165

berbentuk dokumen publik atau dokumen privat.³⁸ Dalam pelaksanaan metode pengumpulan data melalui dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti: buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian dan seperti kearsipan surat, program kegiatan, foto kegiatan dan majalah serta bahan terbitan dari RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Tujuannya untuk melengkapi informasi dalam menganalisis data.

3.6 Validitas Data

Setelah penelitian dilakukan, langkah selanjutnya yang perlu dilakukan adalah validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data. Validitas data akan menjadi bukti bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan fakta yang terjadi dan apakah penjelasan yang dipaparkan sesuai kondisi di lapangan. Validitas data disebut juga keabsahan data, sehingga instrumen atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya.

Data yang terkumpul merupakan proses awal dalam penelitian, kemudian dilanjutkan dengan analisis data. Data mempunyai peran penting, sehingga perlu adanya keabsahan data. Karena data yang salah akan menghasilkan kesimpulan yang salah begitu juga sebaliknya.³⁹ Pada penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber data yaitu membandingkan dengan hasil pengamatan, pernyataan informan, situasi penelitian, serta hasil wawancara dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sehingga dapat menggambarkan keseluruhan data yang diamati.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dilakukan dengan mengkaji seluruh data yang didapatkan melalui hasil wawancara, serta observasi yang kemudian direduksi

³⁸ Rakhmat Kriyantono. *Teknik Praktis Riset komunikasi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009), hlm. 120

³⁹ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006), hlm. 363



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dengan menulis rangkuman, dan memisahkan data yang penting dan tidak penting. Data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat ataupun narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara ataupun observasi. Riset kualitatif adalah riset yang menggunakan cara berfikir induktif yakni cara berfikir yang berangkat dari hal-hal yang khusus menuju hal-hal yang umum. Teknik analisis data yaitu proses pelacakan dan penyeleksian secara sistematis tentang transkrip, wawancara, catatan lapangan dan bahan lainnya agar peneliti dapat menyajikan temuannya.⁴⁰

Tahap analisis data memiliki peran penting dalam penelitian kualitatif, yaitu sebagai faktor utama penilaian apakah sebuah riset itu berkualitas atau tidak, yang berarti kunci apakah data yang diperoleh memenuhi unsur reliabilitas dan validitas atau tidak, tergantung pada kemampuan periset untuk memberi makna kepada data.

Adapun langkah-langkah dalam Teknik analisis data sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data (*Data Collection*) merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data.
- b. Reduksi Data (*Data Reduction*) adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi.
- c. Display Data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.
- d. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*conclusion drawing and verification*) merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.⁴¹

⁴⁰ Bambang Dwiloka Dan Ratih Riana, *Teknik Menulis Karya Ilmiah*, (Cet.I; Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm. 77

⁴¹ Agus Salim, *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial : Buku Sumber Untuk Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: PT Tiara Wacana, 2006), hlm.22.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah RSUD Kabupaten Rokan Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu terletak di pusat kota Pasir Pengaraian yang melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan lainnya di Kabupaten Rokan Hulu, maupun dari kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu didirikan pada tahun 2004 yang diterapkan melalui keputusan Bupati Rokan Hulu No. 061 tahun 2004, sebagai Rumah Sakit tipe c dan mulai rièresmikan fungsinya oleh Bupati Rokan Hulu yang pertama H.Ramlan Zas, SH, MH pada tanggal 14 September 2004. Luas area RumahSakit adalah \pm 5,8 hektar, yang terletak di Jl. Syekh Ismail Pasir Pengaraian.⁴²

Status Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dikukuhkan menjadi Kelas C. melalui surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1349 / Menkes / SK / IX / 2005, tanggal 14 September 2005. Sejak saat itu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah beroperasi dengan 125 tempat tidur dan 530 pegawai yang terdiri dari 24 orang dokter spesialis, 14 orang dokter umum, 3 orang dokter gigi, 1 orang dokter radiologi, 89 orang tenaga penunjang medis, 233 tenaga para medis, 26 orang tenaga kesehatan masyarakat serta 134 orang tenaga umum.⁴³

Berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 41 Tahun 2007, kelembagaan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dikukuhkan sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Melalui Peraturan Daerah Nomor: 04 tahun 2011, struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah adalah pejabat Eselon III/a (Direktur) dan Eselon III/b (empat orang kepala Bagian atau Bidang), 9 (Sembilan) orang pejabat Eselon IV serta didukung oleh staff dan tenaga fungsional medis (Komite Medik dan staff Medik Fungsional). Pada tahun 2015 struktur organisasi tersebut telah diisi oleh pejabat –

⁴² Bambang Triono et al., “Profil Kesehatan Rokan Hulu 2018” (Kabupaten Rokan Hulu, 2018), www.depkes.go.id/download/profil/profil_KAB_KOTA_2017.

⁴³ Triono et al.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pejabat structural yaitu pelaksanaan Tugas Direktur, 4 (empat) orang Kepala Bagian atau Bidang, 8 (delapan) orang pejabat Eselon IV serta 1 (satu) orang pelaksana tugas Eselon IV.⁴⁴

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah selesai menyusun Asuhan Keperawatan, Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan Medik, Standar Pelayanan Minimal, Neraca, Rencana Strategis 2011 – 2016, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Program Manajemen Mutu melalui ISO 9001 – 2008 untuk 9 bagian (Manajemen, Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Rekam Medik, Perinatologi, IGD, Kamar Operasi, ICU) serta awal tahun 2009 telah diterapkan pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) melalui SK Bupati Rokan Hulu Nomor 470 Tahun 2008 dan status penuh Badan Layanan Umum Daerah melalui SK Bupati No. 547 tahun 2010.⁴⁵

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu termasuk salah satu organisasi sosial yang memiliki tanggung jawab moral atau akuntabilitas kepada rakyat banyak, dengan demikian Rumah Sakit Umum Daerah berkewajiban melayani semua golongan masyarakat, baik masyarakat kelas bawah (Miskin), kelas menengah maupun masyarakat kelas atas.⁴⁶

4.2 Visi Misi RSUD dan Tujuan RSUD Kabupaten Rokan Hulu

a. Visi

Visi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu adalah:

“Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang Memberikan Pelayanan Secara Paripurna Berstandar Nasional dan Menjadikan Kebanggaan Masyarakat Rokan Hulu”.

b. Misi

Misi RSUD Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan

⁴⁴ Triono et al.

⁴⁵ Triono et al.

⁴⁶ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Ismail, c 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.

Rumah Sakit Kelas B.

- 2) Memberikan Pelayanan Kesehatan Yang Menyeluruh dan Terpadu.
- 3) Menciptakan Suasana Kerja yang Mendukung Kebersamaan, rasa Memiliki dan Peningkatan Disiplin Aparatur.

Nilai dasar pelayanan yang dipegang teguh oleh RSUD Kabupaten Rokan Hulu adalah:⁴⁷

- 1) Pelayanan Sepenuh Hati
- 2) Bertindak Cepat dan Tepat
- 3) Kerjasama Tim
- 4) Integritas Tinggi
- 5) Transparansi dan Akuntabel

c. Tujuan

Tujuan RSUD Rokan Hulu adalah untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat, agar masyarakat memperoleh kesehatan secara adil dan secara terus menerus.

4.3 Struktur Organisasi Tata Laksana RSUD Kabupaten Rokan Hulu

Struktur organisasi Rumah Sakit Daerah Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan perda Kab.Rokan Hulu Nomor 5 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah pada pasal 15 menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang dibentuk dengan PERDA nomor 4 tahun 2011 tentang organisasi perangkat daerah tetap melaksanakan tugasnya sampai diatur lebih lanjut sesuai perundang - undangan. ⁴⁸

Adapun uraian tugas jabatan struktur pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu sebagaimana diuraikan dalam peraturan Bupati Rokan Hulu nomor 74 tahun 2011 adalah:⁴⁹

- a. Direktur
- b. Bagian Tata Usaha

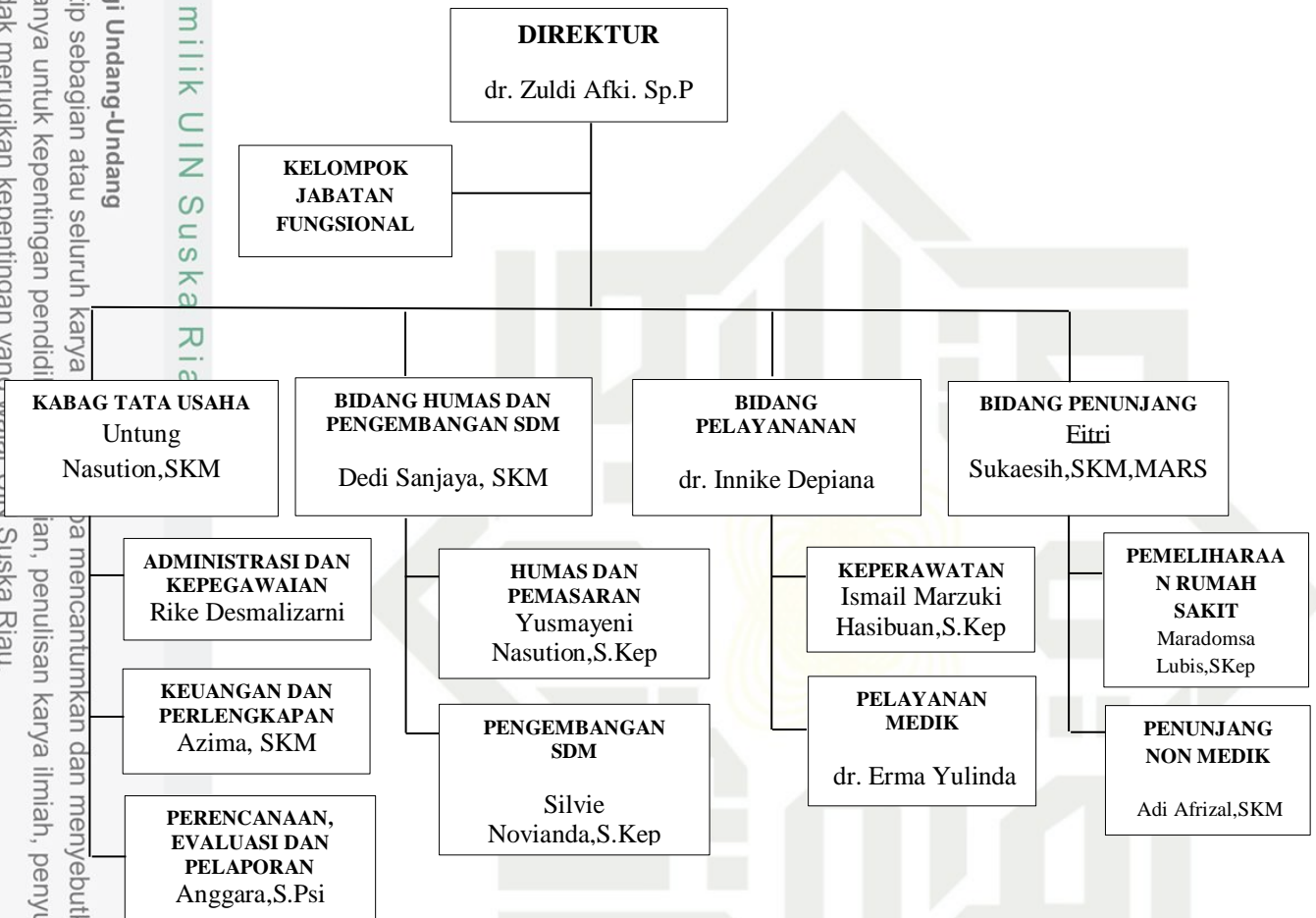
⁴⁷ Triono et al.

⁴⁸ Triono et al.

⁴⁹ Triono et al.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**
- 1) Sub bagian Administrasi dan Kepegawaian
 - 2) Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan
 - 3) Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan
 - c. Bidang Pelayanan
 - 1) Seksi Pelayanan Medik
 - 2) Seksi Keperawatan
 - d. Bidang Penunjang
 - 1) Seksi Penunjang Non Medik
 - 2) Seksi Pemeliharaan Rumah Sakit
 - e. Bidang Humas dan Pengembangan SDM
 - 1) Seksi Humas dan Pemasaran
 - 2) Seksi Pengembangan SDM
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional

STRUKTUR ORGANISASI TATA LAKSANA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU



Gambar : 4.1 Struktur Organisasi RSUD

Sumber: Data Struktur Organisasi Tata Laksana RSUD Kab.Rokan Hulu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendid
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang
 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
 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.

4.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Berdasarkan struktur organisasi diatas ada beberapa tugas dan tanggung jawab masing – masing antara lain:⁵⁰

a. Direktur

Direktur rumah sakit mempunyai tugas pokok merumuskan sasaran, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, membina, mengerahkan, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan urusan pemerintah daerah bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Dalam penyelenggaraan tugas pokok, direktur mempunyai uraian tugas sebagai berikut.⁵¹

- 1) Perumusan Kebijakan Rumah Sakit sesuai Visi Rumah Sakit dan kebijakan Bupati Rokan Hulu.
- 2) Mengkoordinasikan penyusunan program kerja rumah sakit.
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan urusan kepegawaian.
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 5) Mengelola sumber dana dan sarana yang tersedia di rumah sakit untuk dimanfaatkan dengan tepat guna yang optimal sesuai dengan fungsi rumah sakit.
- 6) Merumuskan kebijakan rumah sakit sesuai visi rumah sakit dan kebijakan Bupati Rokan Hulu.
- 7) Menyiapkan data – data rumah sakit sesuai kebutuhan.
- 8) Memberi saran kepada Bupati Rokan Hulu yang Berhubungan dengan rumah sakit.
- 9) Menyusun program kerja rumah sakit.
- 10) Mengadakan koordinasi dengan pejabat lain baik didalam maupun diluar lingkungan kesehatan dalam rangka pelaksanaan tugas dan pengembangan rumah sakit.
- 11) Mengajukan usulan rencana kerja dan anggaran rumah sakit kepada Bupati

⁵⁰ Triono et al.

⁵¹ Triono et al.

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.

Rokan Hulu.

b. Bagian Tata Usaha

Kepala bagian tata usaha mempunyai tugas merencanakan operasional, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas penata usahaan meliputi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta pengelolaan keuangan. Dalam menyelenggarakan tugas pokok sekretaris mempunyai tugas:⁵²

- 1) Menyusun program teknis administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, perencanaan pelaporan dan urusan rumah tangga.
- 2) Penyelenggaraan administrasi umum.
- 3) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengewasan program dan kegiatan sub bagian.
- 4) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian.
- 5) Merencanakan operasionalisasi pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan dan pelaporan serta keuangan.
- 6) Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta keuangan.

c. Sub Bagian Administrasi dan Kepegawaian

Mempunyai tugas melakukan urusan administrasi, penata usaha surat menyurat dan kepegawaian. Dalam menyelenggarakan tugas pokok kepala Sub bagian administrasi dan kepegawaian mempunyai uraian tugas:⁵³

- 1) Menghimpun dan membuat rencana strategi, program kerja serta kegiatan di Sub bagian administrasi dan kepegawaian.
- 2) Merencanakan kegiatan Sub bagian administrasi dan kepegawaian berdasarkan kegiatan tahun sebelumnya, sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan.
- 3) Memberi petunjuk kepada bawahan di lingkungan Sub bagian administrasi

⁵² Triono et al.

⁵³ Triono et al.

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

dan kepegawaian agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas.

- 4) Membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Sub bagian administrasi dan kepegawaian dengan memberikan arahan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugasnya masing – masing.
 - 5) Membimbing para bawahan dan melaksanakan tugas agar sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
 - 6) Memeriksa, mengoreksi dan mengontrol hasil kerja para bawahan dan menyempurnakan lebih lanjut.
 - 7) Menilai kinerja para bawahan di lingkungan Sub bagian administrasi dan kepegawaian berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karir.
 - 8) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang – undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan – bahan lainnya yang berhubungan dengan penyusunan program – program pada Sub bagian administrasi dan kepegawaian.
 - 9) Melakukan koordinasi terhadap satuan kerja perangkat daerah dalam proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan Sub bagian administrasi dan kepegawaian.
 - 10) Melakukan kegiatan atau tugas lain sesuai dengan pengarahan kepala bagian tata usaha.
- d. Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan

Kepala Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas melakukan urusan keuangan, perlengkapan, urusan rumah tangga. Dalam menyelenggarakan tugas pokok kepala bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai uraian tugas:⁵⁴

- 1) Menghimpun dan membuat rencana strategis, program kerja serta kegiatan

⁵⁴ Triono et al.



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

di Sub bagian keuangan dan perlengkapan.

- 2) Merencanakan kegiatan Sub bagian keuangan dan perlengkapan berdasarkan kegiatan tahun sebelumnya, sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan.
 - 3) Memberi petunjuk kepada bawahan di lingkungan Sub bagian keuangan dan perlengkapan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas.
 - 4) Membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Sub bagian keuangan dan perlengkapan dengan memberikan arahan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugasnya masing – masing.
 - 5) Membimbing para bawahan di lingkungan Sub bagian keuangan dan perlengkapan dalam melaksanakan tugas agar sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
 - 6) Menyelenggarakan pengelolaan pendapatan dan belanja, pengelolaan kas, dan pengelolaan utang piutang.
 - 7) Menyelenggarakan sistem informasi manajemen keuangan dan perlengkapan.
 - 8) Menyelenggarakan akuntansi dan menyusun laporan keuangan.
 - 9) Menyusun laporan asset rumah sakit.
 - 10) Melaksanakan kegiatan atau tugas lainnya sesuai dengan pengarahan kepala bidang tata usaha.
- e. Sub bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
- Mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan kebijakan program rencana pembangunan kesehatan. Dalam menyelenggarakan tugas pokok kepala Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan mempunyai uraian tugas:⁵⁵
- 1) Merencanakan kegiatan Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan

⁵⁵ Triono et al.



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

berdasarkan kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan.

- 2) Memberi petunjuk kepada bawahan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku, sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas.
 - 3) Memberi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan dengan memberikan arahan, baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugasnya masing – masing.
 - 4) Memeriksa kerja bawahan guna menyempurnakan lebih lanjut.
 - 5) Menilai prestasi kerja para bawahan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karir.
 - 6) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijaksanaan teknis pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan.
 - 7) Menginventarisasi permasalahan – permasalahan yang berhubungan dengan Sub bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan permasalahan.
 - 8) Memberi saran pertimbangan kepada bagian tata usaha dan tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya.
 - 9) Menyimpulkan data dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan pelaksanaan program, rencana strategis dan usulan proyek pembangunan.
 - 10) Menyusun laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.
 - 11) Melaksanakan kegiatan atau tugas sesuai dengan pengarahan kepala bagian tata usaha.
- f. Bidang Pelayanan
- Mempunyai tugas merencanakan operasional, memberi tugas, memberi



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

Sate Isamc University of Sultan Syarif Kasim Riau

petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas pelayanan meliputi urusan pelayanan medik, pelayanan keperawatan, penunjang medik, dan pelayanan rujukan serta berdaya guna dan hasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan, yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan dan melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya mempunyai uraian tugas:⁵⁶

- 1) Menyusun program teknis bagian pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan pelayanan rujukan.
 - 2) Penyelenggaraan pelayanan umum.
 - 3) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan setiap seksi.
 - 4) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan setiap seksi.
 - 5) Merencanakan operasionalisasi pengelolaan pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan rujukan.
 - 6) Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan rujukan.
- g. Kepala Bidang Penunjang

Kepala bidang penunjang mempunyai tugas membantu Direktur melaksanakan, merencanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas koordinasi seluruh kegiatan penunjang non medik dan pemeliharaan, perawatan rumah sakit, serta mengawasi dan menyelidiki program penunjang non medik guna memperlancar kegiatan pelayanan di rumah sakit. Dalam melakukan tugas pokok kepala bidang penunjang mempunyai uraian tugas:⁵⁷

- 1) Penyusunan program teknis bagian penunjang non medik dan pemeliharaan rumah sakit.

⁵⁶ Triono et al.

⁵⁷ Triono et al.



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) Penyelenggaraan bagian penunjang.
- 3) Pembinaan, pengkoordinasian, pengawasan program dan setiap seksi.
- 4) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan setiap seksi.
- 5) Merencanakan operasionalisasi pengelolaan penunjang non medik dan pemeliharaan rumah sakit.
- 6) Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan penunjang medik dan pemeliharaan rumah sakit.

h. Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Mempunyai tugas membantu direktur melaksanakan, merencanakan, memberi petunjuk, menyediakan, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas koordinasi seluruh kegiatan humas dan pemasaran serta mengembangkan sumber daya manusia, mengawasi, mengendalikan program pada bidang humas dan pemasaran. Dalam menyelenggarakan tugas pokok kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia mempunyai uraian tugas:⁵⁸

- 1) Penyusunan program teknis bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia.
 - 2) Penyelenggaraan bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia.
 - 3) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan setiap seksi.
 - 4) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan setiap seksi.
 - 5) Merencanakan operasionalisasi pengelolaan bagian humas dan pengembangan sumber daya manusia.
 - 6) Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan humas dan pengembangan sumber daya manusia.
- #### i. Seksi Humas dan Pemasaran
- 1) Menyusun program kerja seksi humas dan pemasaran.
 - 2) Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap tata tertib,

⁵⁸ Triono et al.



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.

disiplin, dan kelancaran tugas di lingkungan kerja seksi humas dan pemasaran.

- 3) Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pelayanan rumah sakit di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran.
- 4) Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia untuk mengadakan koordinasi dan kerja sama dengan kepala instansi, ketua kelompok SMF, kepala bidang, kepala seksi unit dan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pembinaan dan pengembangan unit kerja seksi humas dan pemasaran.
- 5) Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia untuk melaksanakan kerja sama dengan pihak III.
- 6) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja yang terkait dalam rangka penyusunan prosedur kerja di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran.
- 7) Menyusun dan menyiapkan laporan serta mengevaluasi semua kegiatan di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran.
- 8) Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia dalam hal promosi rumah sakit.
- 9) Melaksanakan kegiatan atau tugas lain sesuai dengan pengarahan kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia.

4.5 Jenis Layanan Dan Fasilitas Peralatan

a. Bidang Pelayanan

1) Pelayanan Rawat jalan atau Poliklinik.⁵⁹

- a) Pelayanan Spesialis
- b) Pelayanan bedah
- c) Pelayanan paru
- d) Pelayanan penyakit dalam
- e) Pelayanan mata, pelayanan mata pediatrik, mata Glukoma, bedah

⁵⁹Triono et al.

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.

katarak

- f) Pelayanan ginekologi dan obstetric, pelayanan KIA atau KB
 - g) Pelayanan Kulit dan Kelamin
 - h) Pelayanan THT
 - i) Pelayanan anak, pelayanan Perinatologi
 - j) Pelayanan gigi dan mulut pelayanan prosthodonti
 - k) Pelayanan konsultasi gizi
 - l) Pelayanan TB DOTS (infeksi paru – paru)
 - m) Pelayanan Rehabilitasi Medik
- b. Pelayanan Gawat Darurat 24 jam yang ditangani oleh tenaga medis yang telah mendapat sertifikasi PPGD, ATLS, ACLS, dan perawat yang telah mendapat sertifikasi PPGD dan BTCLS.
 - c. Pelayanan rawat inap dimulai dari kelas III sampai rawat inap VIP (kapasitas 138 TT).
 - d. Pelayanan bedah Sentral atau kamar Operasi



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 wawancara dan observasi di lapangan pemahasan dan uraian yang telah disajikan dan dianalisa maka dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi publik mengenai pelayanan medis di RSUD Rokan Hulu sudah terbuka hanya saja belum begitu maksimal, karna masih terbatasnya sosialisasi tentang sarana informasi publik yang dimiliki rumah sakit, sehingga sedikitnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan website rumah sakit, yang seharusnya menjadi sebuah sarana efektif untuk mempercepat proses pelayanan dan mendapatkan informasi-informasi namun dalam hal ini kurang maksimal. Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu menggunakan komunikasi dengan teknik persuasi untuk menginformasikan agar masyarakat mengetahui, memahami penggunaan website, untuk mempercepat proses pelayanan. Model komunikasi dua arah yaitu *Two way asymmetrical model* dan *Two way symmetrical model*, Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Rokan Hulu melakukan komunikasi dua arah yang bersifat asimetris dan simetris.

6.2 Saran

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Humas Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu disarankan untuk mensosialisasikan website rumah sakit ataupun ketentuan rumah sakit kepada masyarakat yang berobat ke RSUD Rokan Hulu baik secara langsung ke staf atau pegawai. Adapun sosialisasi yang diberikan harus rutin karna pasien yang berobat setiap harinya berbeda-beda supaya sosialisasi ataupun ketentuan yang diberikan jelas sehingga masyarakat mudah mengerti.
2. Untuk masyarakat Rokan Hulu yang berobat ke RSUD Rokan Hulu untuk dapat mencari tahu terlebih dahulu peraturan dan ketentuan yang diberlakukan di rumah sakit dengan tujuan tidak terjadi kesalahpahaman antara masyarakat dengan pihak rumah sakit.

3. Untuk penelitian selanjutnya dengan hasil penelitian ini di RSUD Rokan Hulu dalam hal keterbukaan informasi mengenai pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik walaupun belum sepenuhnya terealisasikan dengan sempurna. Apabila peneliti lain berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk lebih mengetahui tentang keterbukaan informasi.

© 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.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Salim, *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber Untuk Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: PT Tiara Wacana, 2006)
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)
- _____, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006)
- Bambang Dwiloka Dan Ratih Riana, *Teknik Menulis Karya Ilmiah*, (Cet.I; Jakarta: Rineka Cipta, 2005)
- Bambang Triono et al., “Profil Kesehatan Rokan Hulu 2018” (Kabupaten Rokan Hulu, 2018), [www.depkes.go.id>download>profil>profil_KAB_KOTA_2017](http://www.depkes.go.id/download/profil/profil_KAB_KOTA_2017)
- Christelle Matthee, *Towards the Two-Way Symmetrical Communication Model: The Use of Social Media to Create Dialogue around Brands*, January 2011
- Dian Purworini, “*Model Informasi Publik Di Era Media Sosial: Kajian Grounded Teori Di Pemda Sukoharjo*”, Vol. VI, No. 1. 2014)
- Elma Apriyani, Mudzirah Nur Amrullah, Harmin Hatta, “*Komunikasi Two-Way Symmetric Dalam Menjalin Hubungan Public Relations Dengan Media (Studi Pada Humas Pemerintah Kabupaten Gowa)*”, (Jurnal Washiyah Vol.1, No. 3, 2020)
- Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*. (Bandung: Rosdakarya, 2011)
- Herlina Novi Bimantara Putri, “*Model Kehumasan Dua Arah Untuk Membangun Kepercayaan Publik*”, (Commercium. Vol.04 No.01. 2021)
- <https://catatanriau.com/news/detail/7591/daerah/rohul/dirut-rsud-rokan-hulu-dr-novil-terkesan-susah-dihubungi-oleh-wartawan> (Diakses pada 2 Februari 2022 pukul 12.30 WIB.)
- Idrus, M, *Metode Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. (Jakarta: Erlangga 2009)
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)

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

© 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.

- Jamilah Hj. Ahmad, *“Adaptation of Four Models of Public Relations in Promoting Green Technology: The Role of Green Public Relation in Malaysia”* 2, no. 11. November 2014)
- Keith Butterick, *Pengantar Public Relations: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- Kriyantono, *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat Dan Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik*, (Jakarta: Kencana, 2014)
- Lexy J.Moleong, *Metode penelitian kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakaarya, 2008)
- Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*. LP3S. (Jakarta: 1989)
- Mohammad Insan Romadhan, *“Implementasi Model Public Relations Dalam Mensosialisasikan Budaya Lokal Kepada Generasi Millennial Di Sumenep,”* Vol. 3 No. 2. 2019
- Mujiati, Aji Ratna Kusuma, Enos Paselle, *“Peran Humas Sekretariat DPRD Dalam Menjalin Hubungan Sinergis Antara Media Dengan DPRD Kabupaten Bulungan”*. (Vol.3, No.4, 2015)
- Prayudi, *Public Relations Stratejik* / Prayudi, SIP, MA, Ph.D (Yogyakarta: Komunikasi UPN Press, 2012)
- Pujijanti, *“Keterbukaan Informasi Publik dalam Pengelolaan Sitem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah Melalui Media Sosial”*, Skripsi Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri kalijaga, Yogyakarta, 2018
- Putri Melati Rolos, Lina Sinatra Wijaya, *“Model Komunikasi Public Relations Di Pemerintah Kota Salatiga Dengan Pendekatan Model - Komunikasi Grunig & Hunt”*, (Rolos/ Jurnal Interact - Vol. 9 No. 1 , 2020)
- Rachmad Qarimuda, Dr. Taqwaddin, S.H *“Keterbukaan Informasi Pelayanan Medis Pada Rumah Sakit Umum Abidin Banda aceh”*, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah, Vol 4. No. 4, November 2019)
- Rachmat Kriyantono, *“Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik”* 18, no. 2 (2015)
- Rachmat Kriyantono. *Teknik Praktis Riset komunikasi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009)



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.

Republik Inodenesia, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Bab I, Pasal I

Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999)

_____, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003)

_____, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Cet-4; Jakarta: PT Raja Grafindo,2008)

Ruslan, Dikutip Dari Buku Crisis Public Relations (Dalam Nova 2009:41), 2009

Sigit Purnomo, “Pemanfaatan Model Komunikasi J. Grunig untuk Meningkatkan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Magelang”, (Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi, Vol 4 No. 1, Juli 2020)

Sintar Nababan , “Model Komunikasi Humas dalam Literasi Media Sosial (Studi Kasus Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika“ (Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi, Vol.4 No. 1, 2020)

Undang-undang Republik Indoenesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, (Yogyakarta: Pustaka Fahima, 2015)

Yayan Rudianto, *Analisis Pelayanan Kesehatan Melalui Peningkatan Status RSUD Kabupaten Bekasi*, 2016

Yohana Retno Puspo Giwang, “Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rsud Rokan Hulu Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu”, (JOM FISIP Vol. 4 No. 1. 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DOKUMENTASI



Gedung Baru Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu



Wawancara bersama Direktur

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.



Wawancara bersama Humas dan Pemasaran



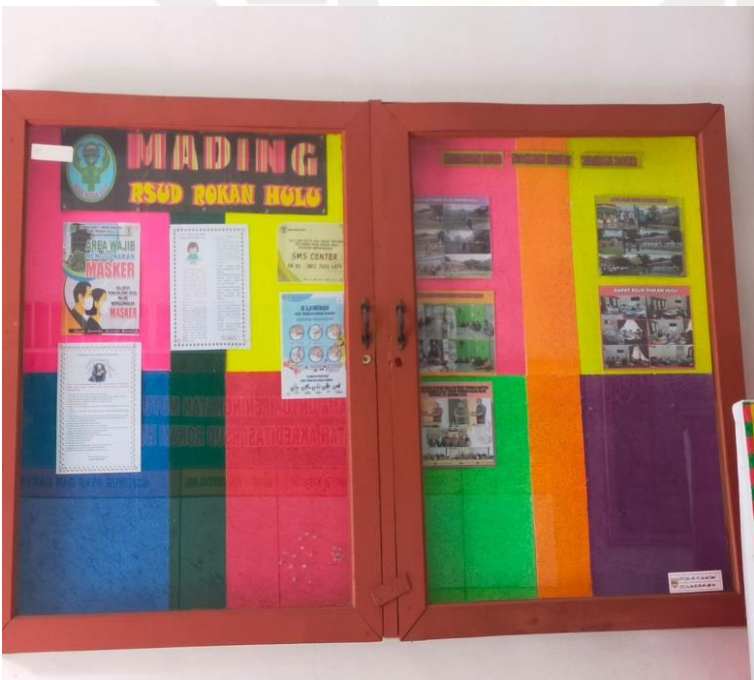
Wawancara dengan Pasien Rawat Jalan RSUD

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.



Wawancara bersama Pasien Rawat Inap RSUD



Mading RSUD

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.



Kotak Saran RSUD



Antrian Pasien RSUD



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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 06 April 2022

Nomor : B-1300/Un.04/F.IV/PP.00.9/04/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau**
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: DIA HANDRIANI
N I M	: 11840324131
Semester	: VIII (DELAPAN)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

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

"MODEL PUBLIC RELATIONS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ROKAN HULU DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN ROKAN HULU".

Adapun sumber data penelitian adalah :
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu.

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan

1. Mahasiswa yang bersangkutan

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

Hal Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISRET/46974
T E N T A N G



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU, Nomor : B.1300/Un.04/F.IV/PP.00.9/04/2022 Tanggal 6 April 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

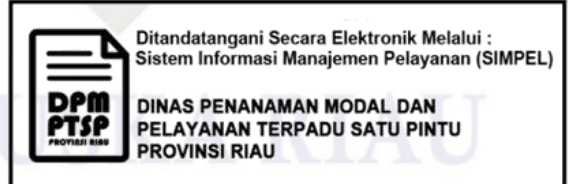
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : DIA HANDRIANI | |
| 2. NIM / KTP | : 11840324131 | |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI | |
| 4. Jenjang | : S1 | |
| 5. Alamat | : PEKANBARU | |
| 6. Judul Penelitian | : MODEL PUBLIC RELATIONS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ROKAN HULU DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN ROKAN HULU | |
| 7. Lokasi Penelitian | : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ROKAN HULU | |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 April 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Rokan Hulu
Up. Kaban Kesbang dan Linmas di Pasirpengaraian
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Tuanku Tambusai Km. 4 Komp. Bina Praja Pemda Rokan Hulu Telp. 0813 7210 2755
Kode Pos : 28557 Email : dpmpstp@rokanhulukab.go.id Website : http://dpmpstp.rokanhulukab.go.id

REKOMENDASI

NOMOR:503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/079

Tentang

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

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu setelah membaca Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/46974 tanggal 11 April 2022 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Riset / Pra Riset dan pengumpulan Data untuk bahan Skripsi dengan ini dapat diberikan Rekomendasi kepada :

Nama : DIA HANDRIANI
Nomor Induk Mahasiswa : 11840324131
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Penelitian : **Model Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Rokan Hulu**
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak Melakukan Kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Riset dan Pengumpulan Data ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini. Terima Kasih

Ditetapkan di : Pasir Pengaraian
Pada Tanggal : 25 Mei 2022



Tembusan :

1. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Rokan Hulu .
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu
3. Direktur Ruman Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
5. Yang Bersangkutan



REKOMENDASI

Nomor : 489/H-SDM/RSUD/VI/2022/442

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **DIA HANDRIANI**
 NIM : 11840324131
 Program Studi : S1 ILMU KOMUNIKASI
 Kampus : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF
 KASIM RIAU

Berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/079 Tanggal 25 Mei 2022 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset / Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Tugas Akhir dengan Judul “**Model Public Relations pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu dalam Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Rokan Hulu**”

Yang namanya tersebut diatas diberikan izin untuk melakukan Pengumpulan Data di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

Demikianlah Surat Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pasir Pengaraian, 7 Dzulqaidah 1443 H
 7 Juni 2022 M

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
 DAERAH ROKAN HULU**

(Signature)
 dr. ZULDI AFKL,Sp.P
 NIP. 19740422 200312 1 003

Tembusan kepada Yth:
 -Kepala Bidang Humas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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
 UIN 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.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



DIA HANDRIANI, lahir di Ujung Batu pada tanggal 08 Juni 2000. Anak kedua dari 3 bersaudara, dari pasangan Suriono dan Sumarni. Penulis memulai pendidikan di SDN 008 Ujung Batu. Kemudian melanjutkan pendidikan jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Ujung Batu Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Ujung Batu. Kemudian pada tahun 2018 penulis melanjutkan program Sarjana (S1), di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sebagai Mahasiswa pada jurusan Ilmu Komunikasi. Penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu dengan judul “Model Komunikasi Public Relations Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Rokan Hulu” dan pada tanggal 21 Juli 2022 penulis dinyatakan “LULUS” dan berhak menyandang gelar sarjana Komunikasi (S1.Kom) melalui sidang Munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

“Allah akan mengujimu dengan apa yang paling kamu cintai, Allah juga akan mengujimu dengan apa yang paling kamu takuti tapi Allah tidak akan pernah menempatkan kamu dalam situasi yang tidak bisa kamu atasi”