

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

<b>NOMOR SKRIPSI</b> <b>6553/KOM-D/SD-S1/2024</b>
------------------------------------------------------

**POLA KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT PERMATA HATI  
DALAM MENSOSIALISASIKAN PENDAFTARAN ONLINE  
KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN  
MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

**UIN SUSKA RIAU****SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**WINDY**  
**NIM. 12040323889**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2024**



**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 : Windy  
NIM : 12040323889  
Judul : Pola Komunikasi Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

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

Hari : Jum'at  
Tanggal : 26 April 2024

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, 26 April 2024

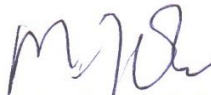


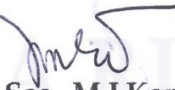
Prof. Dr. Anron Rosidi, S.Pd, M.A  
NIP.19811118 200901 1 006

**Tim Penguji**

Ketua/ Penguji I,

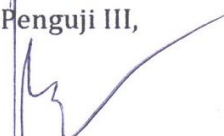
Sekretaris/ Penguji II,

  
Dr. Musfialdy, S.Sos., M.Si  
NIP.19721201 200003 1 003

  
Rohayati, S.Sos., M.I.Kom  
NIP.19880801 202012 2 018

Penguji III,

Penguji IV,

  
Dr. Usman, S.Sos., M.I.Kom  
NIP.19860526 202321 1 013

  
Suardi, S.Sos., M.I.Kom  
NIP.19780912 201411 1 003

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING****POLA KOMUNIKASI RUMAH SAKIT PERMATA HATI DALAM  
MENSOSIALISASIKAN PENDAFTARAN ONLINE KEPADA  
MASYARAKAT DI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

Disusun Oleh:

**WINDY****12040323889**

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 18 April 2024

Pembimbing,

**Mustafa, S.Sos., M.I.Kom**  
NIP. 19810816 202321 1 012Mengetahui,  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi**Dr. Muhammad Badri, M.Si**  
NIP. 19810313 201101 1 004

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



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

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

Nama : Windy  
NIM : 12040323889  
Judul : Pola Komunikasi Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 10 Januari 2024

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

Pekanbaru, 10 Januari 2024

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

  
**Darmawati, M.I.Kom**  
NIK. 130 417 026

Penguji II,

  
**Suardi, S.Sos., M.I.Kom**  
NIP. 19780912 201411 1 003

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 UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Pekanbaru, 18 April 2024

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

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di  
Tempat.

**Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.**

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan akademik sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : Windy  
NIM : 12040323889  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

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

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

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

**Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.**

Pembimbing,

  
**Mustafa, S.Sos., M.I.Kom**  
NIP. 19810816 202321 1 012

Mengetahui,  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## ABSTRAK

**Nama : Windy**  
**Jurusan : Ilmu Komunikasi**  
**Judul : Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

Rumah Sakit merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan masyarakat yang seharusnya memperhatikan kualitas pelayanannya. Dalam meningkatkan pelayanannya, Rumah Sakit Permata Hati berupaya mewujudkan inovasi pelayanan dengan melakukan sistem pendaftaran online. Penerapan pendaftaran online ini menyebabkan adanya kendala. Untuk mengatasi kendala tersebut maka Rumah Sakit Permata Hati akan mensosialisasikan pendaftaran online ini kepada masyarakat. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Metode penelitian yaitu kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pola Komunikasi menurut Joseph A Devitoo, dimana terdapat empat pola komunikasi meliputi, pola komunikasi primer, sekunder, linear dan sirkular. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi sirkular menjadi pola yang terlihat lebih dominan jika dibandingkan dengan pola lainnya, dimana proses komunikasi antara pihak rumah sakit dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik karena komunikasi yang dilakukan berjalan dengan lancar. Dengan adanya umpan balik antar komunikator dengan komunikan.

**Kata Kunci : Pola Komunikasi, Rumah Sakit, Pendaftaran Online, Sosialisasi**

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

## ABSTRACT

**Name** : Windy

**Departement** : *Communication Science*

**Title** : *Communication Patterns Of The Public Relations At Permata Hati Hospital In Disseminating Online Registration To The Community In Mandau District Bengkalis Regency*

*Hospitals are one of the providers of public health services that should pay attention to the quality of their services. In improving its services, Permata Hati Hospital seeks to realize service innovation by implementing an online registration system. The implementation of online registration causes problems. To overcome these obstacles , Permata Hati Hospital will socialize this online registration to the public. The aim of this research is to find out how Permata Hati Hospital's communication pattern is in socializing online registration to the community in Mandau District, Bengkalis Regency. The research method is qualitative with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Communication Patterns according to Joseph A Devitoo, where there are four communication patterns including, primary, secondary, linear and circular communication patterns. The results of this research show that the circular communication pattern is a pattern that seems more dominant when compared to other patterns, where the communication process between the hospital and the community can run well because the communications is carried out smoothly. With feedback between the communicator and the communicant.*

**Keywords** : *Communication Patterns, Hospitals, Online Registration, Socialization*

UIN SUSKA RIAU



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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillahirobbil'aalaamiin. Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan nikmat-Nya yang telah memberikan kesehatan, kemudahan serta kekuatan kepada penulis, sehingga penulis mampu berada dititik ini. Titik yang sejak dulu diimpikan, sehingga saat ini penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir perkuliahan ini. Sholawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada suri tauladan umat manusia yakni Nabi Muhammad Shallahu 'Alaihi Wasallam yang telah membawa umat manusia keluar dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini yang diridhoi oleh Allah SWT.

Alhamdulillah pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”** Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Sastra Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bantuan, arahan, bimbingan serta do'a-do'a baik dari berbagai pihak. Sehingga melalui kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang turut serta memberikan kekuatan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

Tentunya yang paling utama, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat, kemudahan, ketabahan, serta kesempatan-Nya sehingga penulis dapat bertahan hingga titik ini. Terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan do'a. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Imron Rosidi, S.Pd., MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku PLT Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak Mustafa, M.I.Kom selaku pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini, yang telah membimbing dan mengajarkan penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.
12. Ibu Dewi Sukartik, S.Sos., M.Sc selaku Penasehat Akademik peneliti selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
13. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas ilmu yang Bapak dan Ibu berikan, semoga menjadi ladang pahala bagi Bapak dan Ibu sekalian.
14. Kepada Rumah Sakit Permata Hati yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian, memberikan informasi yang penulis butuhkan serta telah memperlakukan penulis dengan baik.
15. Papa dan Mama, Irwan Effendi dan Nas Dinar yang selalu memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai Sarjana. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Terimakasih telah menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan do'a dan dukungan kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu menjaga papa dan mama dalam kebaikan dan kemudahan aamiin.
16. Saudara kandung, Ikhsan Darmawan dan Aisyah Aura Minka. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini,



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.

terima kasih atas dukungan, semangat, do'a, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat.

17. Kepada Muhammad Ilham. Terimakasih karena selalu ada untuk mendengarkan, ataupun menghibur dalam kesedihan dan selalu memberikan motivasi dan pengingat bagi penulis untuk terus maju tanpa kenal lelah. Terimakasih selalu mendukung dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian penulis.
18. Kepada Vinta Armindra, Lutfia Juika, Hanni Fadhilla, Jihan Fauziah Ahmad dan Nada Tri Anugrah, Sahabat penulis dari masa SMP hingga saat ini. Terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis.
19. Kepada Diella Handayani dan Suci Ramadhani, Sahabat yang selalu mendukung dan memotivasi selama proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengalaman dan waktu yang dijalani bersama selama perkuliahan.
20. Kepada teman-teman Public Relations E atas dukungan dan kebersamaannya pada masa perkuliahan ini.
21. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri yang telah berusaha keras dan berjuang hingga sejauh ini. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan dan mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat kepada seluruh kalangan yang membutuhkan dan dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya. Aamiin Yaa Rabbal'alamin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 15 Maret 2024  
Penulis,

**WINDY**

**NIM. 12040323889**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

Situs resmi: [www.uin-suska-riau.ac.id](http://www.uin-suska-riau.ac.id)

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

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penegasan Istilah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Kajian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	20
2.3. Konsep Operasional.....	39
2.4. Kerangka Pikir.....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
3.1. Desain Penelitian.....	41
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.3. Sumber Data Penelitian.....	41
3.4. Informan Penelitian.....	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6. Validitas Data.....	45
3.7. Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>47</b>
4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Permata Hati.....	47
4.2. Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Permata Hati.....	49
4.3. Falsafah dan Tujuan Rumah Sakit Permata Hati.....	49



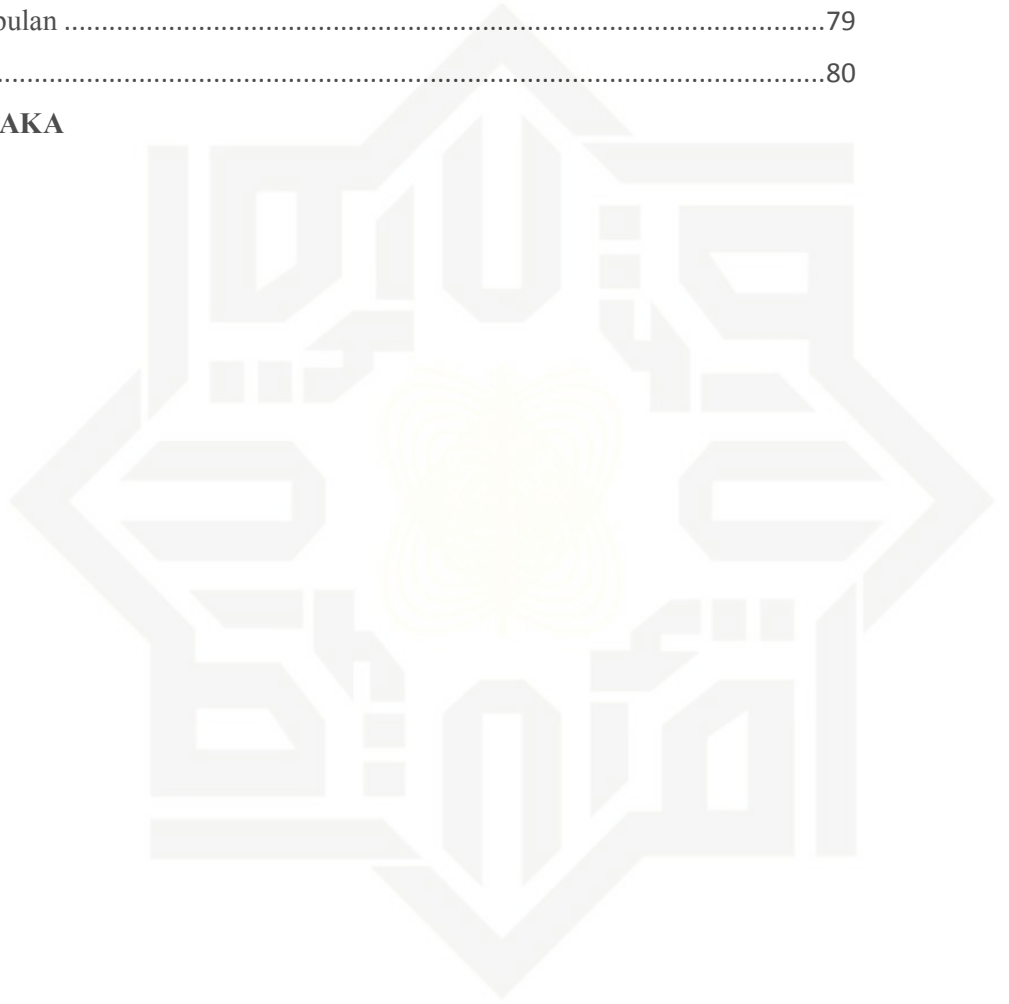
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.	Layanan Rumah Sakit Permata Hati.....	50
4.5.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Permata Hati.....	51
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>52</b>
5.1.	Hasil Penelitian .....	52
5.2.	Pembahasan.....	71
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>79</b>
6.1.	Kesimpulan .....	79
6.2.	Saran .....	80

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Komunikasi Primer .....	24
Gambar 2.2 Pola Komunikasi Sekunder .....	25
Gambar 2.3 Pola Komunikasi Linear .....	26
Gambar 2.4 Pola Komunikasi Sirkular .....	27
Gambar 2.5 Pola Komunikasi Rantai .....	31
Gambar 2.6 Pola Komunikasi Lingkaran .....	32
Gambar 2.7 Pola Komunikasi Roda .....	32
Gambar 2.8 Pola Komunikasi Bintang .....	33
Gambar 2.9 Pola Komunikasi Y .....	34
Gambar 2.10 Kerangka Pikir .....	40
Gambar 4.1 Rumah Sakit Permata Hati Bagian Depan .....	48
Gambar 4.2 Rumah Sakit Permata Hati Bagian Belakang .....	49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Permata Hati .....	49
Gambar 5.1 Banner Sosialisasi Pendaftaran Online .....	54
Gambar 5.2 Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Permata Hati .....	54
Gambar 5.3 Konten Youtube Rumah Sakit Permata Hati .....	57
Gambar 5.4 Akun Instagram Rumah Sakit Permata Hati .....	59
Gambar 5.5 Akun Facebook Rumah Sakit Permata Hati .....	60
Gambar 5.6 Isi Story Whatsapp Rumah Sakit Permata Hati .....	62
Gambar 5.7 Group Whatsapp Rumah Sakit Permata Hati .....	63
Gambar 5.8 Rumah Sakit Permata Hati Menerima Penghargaan .....	67
Gambar 5.9 Pojok Mobile JKN .....	70

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Daftar Informan Penelitian .....	42
--------------------------------------------------	----



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

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Draft Wawancara
- Lampiran 2 Foto Dokumentasi



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pola komunikasi merupakan suatu gambaran besar kaitan antara seseorang dengan yang lainnya dalam suatu komponen komunikasi. Pola komunikasi adalah bentuk hubungan dua orang atau lebih dalam proses interaksinya dalam mengirim, menerima dan cara mereka memahami pesan satu sama lain. Pola-pola komunikasi ini dapat di terapkan dalam kesempatan berbeda dengan konteks yang sama. Rencana pada Langkah suatu aktifitas seseorang dengan yang lainnya menggunakan komponen-komponen yang penting untuk terjadinya komunikasi dan hubungan antar manusia atau kelompok<sup>1</sup>.

Pola komunikasi di definisikan sebagai suatu pola yang didalamnya terdapat berbagai peraturan dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Dengan adanya pola komunikasi yang digunakan dapat menjadikan komunikasi yang sistematis dan juga logis. Sehingga apa yang disampaikan dan diterima oleh lawan bicara dapat mencapai suatu kesepakatan bersama<sup>2</sup>.

Pola komunikasi dapat menjadi latar belakang terjadinya sosialisasi yang sukses dalam upaya menyebarluaskan suatu progam, pola komunikasi berperan penting dalam melakukan sosialisasi dengan memberikan pesan-pesan dan informasi kepada masyarakat serta khalayak tertentu sebagai target sasarannya. Kemampuan dalam melakukan komunikasi timbal balik, kemudian memotivasi atau mempengaruhi opini masyarakat dengan usaha untuk menyamakan persepsi agar tujuannya tercapai<sup>3</sup>. Memberikan layanan kesehatan yang berkualitas memerlukan pola komunikasi yang efektif antara penyedia layanan Kesehatan atau rumah sakit dengan calon pasien<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Reiza Praselanova, "Pola Komunikasi Dakwah Mengelola Kelas Kajian Online," *Wasilatuna: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 02, no. 2 (2019): 1–12.

<sup>2</sup> Mohamad Wahyu Subakti et al., "Pola Komunikasi Perawat Dan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Haji Jakarta," *Sadharananikarana: Jurnal Ilmiah Komunikasi Hindu* 4, no. 1 (2022): 652–61, <https://doi.org/10.53977/sadharananikarana.v4i1.619>.

<sup>3</sup> Horidatul Bakiyah et al., "Strategi Komunikasi Bimba Aiueo Unit Gambas Dalam Upaya Mensosialisasikan Pentingnya Menumbuhkan Minat Baca Dan Belajar Anak Sejak Usia Dini," *Jurnal Komunikasi Dan Budaya* 2, no. 2 (2021): 300–313, <https://doi.org/10.54895/jkb.v2i2.1011>.

<sup>4</sup> Evans Osei Appiah et al., "Pediatric Nurse-Patient Communication Practices at Pentecost Hospital, Madina: A Qualitative Study," *International Journal of Nursing Sciences* 9, no. 4 (2022): 481–89, <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2022.09.009>.

Rumah sakit merupakan hal yang penting bagi masyarakat, karena Kesehatan merupakan suatu kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari meskipun datang kerumah sakit merupakan hal yang terpaksa karena tidak ada orang yang dengan senang hati datang kerumah sakit. Rumah sakit adalah sebuah instansi umum yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat secara komersial. didalam rumah sakit tersedia tenaga medis, non medis, dan para medis yang saling mendukung dalam memberikan pelayan kepada pasiennya. didukung pula oleh fasilitas seperti unit gawat darurat, radiologi, laboratorium, farmasi dan fasilitas lain yang dapat menjadikan pelayanan rumah sakit lebih berkualitas<sup>5</sup>.

Rumah Sakit merupakan tempat untuk melayani publik terutama pasien yang dilayani oleh para medis sesuai dengan kebutuhan pasien. Sebuah Rumah Sakit dikatakan berhasil apabila Rumah Sakit tersebut mampu dapat memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan pasien di Rumah Sakit tidak hanya dilakukan oleh sekelompok dokter saja, tetapi juga pelayanan dari bagian paramedik, penunjang medis, dan non medis. Pada intinya, semua unsur tersebut harus bekerja sama untuk mencapai pelayanan yang optimal<sup>6</sup>.

Begitu juga dengan Rumah Sakit Permata Hati, rumah sakit permata hati merupakan rumah sakit swasta terbesar di kota Duri yang telah mendapatkan penetapan kelas type C oleh KEMENKES RI tahun 2010 dan izin tetap dari BUPATI BENGKALIS tahun 2011 sesuai dengan pasal 26 ayat (4) nomor 44 tahun 2009. Bergerak dibidang kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan dan pengobatan kepada seluruh masyarakat khususnya masyarakat kota Duri Kabupaten Bengkalis. Rumah Sakit ini didirikan pada tahun 1993 berlokasi di Jln. Jendral Sudirman No. 37 Duri, Rumah Sakit Permata hati merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan masyarakat yang sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang menjadi pelayanan penting dari setiap Rumah Sakit bagaimana yang telah dijelaskan dalam pasal 32 nomor 44 tahun 2009 mengenai hak pasien. Karena image akan terbetuk melalui kualitas pelayannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan semakin baik pula image Rumah Sakit dihadapan publik. Begitu pula sebaliknya bila pelayanan yang diberikan buruk, maka akan berdampak

<sup>5</sup> Lusya Trisna, "Strategi Public Relations (PR) Dalam Meningkatkan Image Kualitas Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Permata Hati Duri," 2013, 105.

<sup>6</sup> Dhea Syafitri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Atau Jalan Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau" (Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2023), <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.

negatif pada Rumah Sakit tersebut. Saat ini semakin banyak timbulnya persaingan dalam pemenuhan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kota Duri. Hal ini mendorong Rumah Sakit Permata Hati Duri untuk meningkatkan Image kualitas pelayanan dan memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat<sup>7</sup>.

Pada umumnya persoalan pelayanan pendaftaran rumah sakit adalah antrian tunggu pendaftaran calon pasien yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu tunggu antrian berjam-jam, menjadi tantangan yang sulit untuk diatasi dalam kegiatan pelayanan publik. Hal ini menyebabkan para calon pasien yang akan mendaftar menjadi desak-desakan akibat tidak tersedianya meja informasi yang secara aktif dapat membantu para calon pasien yang akan mendaftar, hal ini menjadi salah satu penyebab lama waktu yang dihabiskan di loket pendaftaran. Belum lagi kepada pasien yang tidak lengkap membawa syarat-syarat pendaftaran, akibatnya calon pasien harus melengkapi terlebih dahulu persyaratan yang kurang dan kembali harus menunggu panggilan lagi untuk mendaftar<sup>8</sup>.

Ada banyak konsekuensi yang harus dihadapi dengan efek waktu tunggu yang terlalu panjang, tidak hanya oleh pasien, bahkan bagi penyedia layanan kesehatan. Pada saat ini, sistem rujukan membuat pasien harus bolak-balik mengantri, mulai dari mengantri di puskesmas tempat mereka harus mendapatkan rujukan untuk ke rumah sakit, hingga mengantri kembali di rumah sakit yang telah dirujuk hanya untuk satu kali pertemuan dengan dokter. Dampak antrian panjang di rumah sakit ini juga bisa sampai dapat meningkatkan risiko penyebaran infeksi penyakit<sup>9</sup>.

Pada Selasa 17 April 2018, di Rumah Sakit Bireuen Medical Centre (BMC) Bireuen warga masyarakat yang ingin berobat saat mendaftar di loket Poli Mata, saat menyerahkan foto copy rujukan, KTP, KK, Askes dan KIS, kacau-balau dan berdesak-desakan antara pasien pria dengan pasien wanita. faktor penyebab kacau-balaunya pendaftaran pasien di Poli Mata Rumah Sakit BMC, karena pihak petugas pendaftaran tidak menggantungkan nomor antrian di depan loket Poli Mata. Karena tidak adanya nomor antrian tersebut, semua pasien di Poli Mata setiap hari

<sup>7</sup> Trisna, "Strategi Public Relations (PR) Dalam Meningkatkan Image Kualitas Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Permata Hati Duri."

<sup>8</sup> Esa Septian, "Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta," *Matra Pembaruan* 5, no. 1 (2021): 53–64, <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>.

<sup>9</sup> Nicoamon, "Layanan Kesehatan Online: Solusi Atasi Sesaknya Antrian Panjang Di Rumah Sakit," *dhealth humanizing healthcare*, 2021, <https://www.dhealth.co.id/post/layanan-kesehatan-online-solusi-atasi-sesaknya-antrian-panjang-di-rumah-sakit>.

Selasa dan Jumat, sekitar seratusan pasien berdesak-desakan berebut mendaftar. Akibatnya, seorang pasien perempuan lansia ada yang nyaris terjatuh<sup>10</sup>.

Pada Senin 16 Agustus 2021, di RSUD Tenriwaru Kabupaten Bone Sulawesi Selatan, di bagian loket pendaftaran terlihat warga berebut memasukkan lembar kertas pendaftaran dengan mengangkatnya tinggi-tinggi untuk dimasukkan ke dalam lobang loket pendaftaran. Tidak ada lagi jarak sesama calon pasien. mereka tampak rebutan agar bisa mendaftar untuk mendaftar ke RSUD tersebut<sup>11</sup>.

Pada Senin 02 Oktober 2023, pasien RSUD dr Fauziah Bireuen membludak, waktu baru menunjukkan pukul 08.10 WIB, halaman rumah sakit sudah penuh dengan kendaraan roda dua maupun roda empat, petugas parkir mulai memberikan aba-aba didalam bahwa sudah penuh. Di bagian ruang pelayanan pendaftaran pasien sudah berdesak-desakan, ada ratusan orang keluarga pasien maupun pasien sedang berada di dekat pendaftaran berobat. Bangku yang disediakan untuk pasien di ruang tunggu juga terlihat penuh<sup>12</sup>.

Melihat semakin banyaknya kasus kericuhan saat pendaftaran calon pasien ke rumah sakit maka rumah sakit permata hati berupaya mewujudkan inovasi pelayanan pendaftaran dalam jaringan (daring) atau online berbasis web atau aplikasi yang dapat diakses menggunakan komputer atau handphone yang terkoneksi dengan internet. Kehadiran aplikasi pendaftaran online sangat berguna bagi pasien yang ingin mendaftar antrian berobat rawat jalan dan melakukan reservasi kuota dokter secara online. Pasien tanpa harus datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis sehingga pelayanan dapat cepat diperoleh<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> Redaksi, "Kacau-Balau, Pendaftaran Pasien Poli Mata Di Rumah Sakit BMC Bireuen," *KabarBireuen.com*, 2018, <https://kabarBireuen.com/kacau-balau-pendaftaran-pasien-poli-mata-di-rumah-sakit-bmc-bireuen/>.

<sup>11</sup> Syahdan Nurdin, "Viral Warga Berdesak-Desakan Daftar Vaksin Di RSUD Tenriwaru Bone," *VIVA.co.id*, 2021, [https://www.viva.co.id/trending/1395970-viral-warga-berdesak-desakan-daftar-vaksin-di-rsud-tenriwaru-bone?page=1&utm\\_medium=page-1](https://www.viva.co.id/trending/1395970-viral-warga-berdesak-desakan-daftar-vaksin-di-rsud-tenriwaru-bone?page=1&utm_medium=page-1).

<sup>12</sup> Yusmandin Idris, "Pasien RSUD Dr Fauziah Membludak, Ini Kata Direktur RSUD," *Serambinews.com*, 2023, <https://aceh.tribunnews.com/2023/10/02/pasien-rsud-dr-fauziah-membludak-ini-kata-direktur-rsud>.

<sup>13</sup> Septian, "Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta."

#### 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.

Selain memudahkan pasien dalam memperoleh berbagai pelayanan kesehatan, sistem pendaftaran online juga secara tidak langsung memudahkan pegawai dalam mempersiapkan segala sesuatunya lebih awal inovasi pelayanan berbasis online dalam pemberian pelayanan dinilai sudah mampu memahami kebutuhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan yang mudah dan cepat, serta dapat mengatasi berbagai permasalahan yang dirasakan<sup>14</sup>. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat mencakup informasi yang penting terkait data-data pasien<sup>15</sup>.

Dalam pembuatan sistem informasi pendaftaran online ini. Sebagian pasien yang sudah memiliki nomor rekam medis dapat melakukan pendaftaran berobat secara online melalui website, sehingga tanpa harus melakukan pendaftaran berobat dengan datang langsung ke Rumah Sakit Permata Hati, itu artinya tidak akan mengantri lebih lama. Selanjutnya memudahkan petugas pendaftaran tanpa harus menulis di buku atau bantuan microsoft office untuk mendaftarkan siapa saja pasien yang mendaftar ke poli-poli yang dituju. Dengan adanya sistem informasi pendaftaran online ini diharapkan masalah yang telah dipaparkan di atas dapat teratasi serta menjadi suatu bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit Permata Hati<sup>16</sup>.

Tetapi dalam penerapan pendaftaran online masih menyebabkan adanya Kendala yaitu calon pasien yang baru pertama kali ingin berobat mendaftar secara offline mereka tidak mengetahui adanya sistem dari pendaftaran online rumah sakit sehingga mereka mengantri di bagian pendaftaran dan juga karena minimnya informasi. Kebanyakan dari calon pasien ini adalah orang tua maupun lansia karena untuk mendaftar secara online mereka akan mengalami kesulitan<sup>17</sup>. Kendala berikutnya yaitu

<sup>14</sup> Shania Ayunda, Muthia Kanza Salshabilah, and Badra Al Aufa, "Gambaran Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis," *IAKMI Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia* 1, no. 2 (2020): 89–100, <http://jurnal.iakmi.id/index.php/IJKMI/article/view/34>.

<sup>15</sup> Finno Harta Dinata, Ida Nurmawati, and Indah Muflihatin, "Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Dengan Metode Technology Acceptance Model Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 1, no. 3 (2020): 226–33, <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2048>.

<sup>16</sup> Ade Chistian and Fatty Ariani, "Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web," *Jurnal Manajemen Informatika* 6, no. 2 (2019): 71–74.

<sup>17</sup> Hendra Rohman, Annisa Kusuma Wati, and Agung Kurniawan, "Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas," *Jurnal Pengabdian Masyarakat - Teknologi Digital Indonesia* 1, no. 1 (2022): 42, <https://doi.org/10.26798/jpm.v1i1.572>.

masih kurangnya pemahaman calon pasien meskipun sudah mendaftar online namun pada saat akan diperiksa mereka tetap mengantri di bagian pendaftaran<sup>18</sup>.

Untuk mengatasi kendala tersebut maka rumah sakit permata hati akan mensosialisasikan pendaftaran online ini kepada Masyarakat. Sosialisasi dalam permasalahan penelitian ini diperlukan agar dapat mencerminkan upaya rumah sakit untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan dapat menciptakan suasana yang kondusif, sehingga dari adanya sosialisasi yang dilakukan akan berdampak pada meningkatnya pengetahuan masyarakat terkait sistem pendaftaran online di rumah sakit.

Dari latar belakang ini peneliti ingin meneliti bagaimana Rumah Sakit Permata Hati dalam Mensosialisasikan Program Pendaftaran Online. Maka penulis tertarik menelitinya dengan judul “Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ”.

## 1.2. Penegasan Istilah

Peneliti akan menjelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan didalam penulisan ini agar tidak terdapat perbedaan penafsiran atau perbedaan dalam menginterpretasikan. Penegasan istilah ini dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pola

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pola adalah bentuk atau sistem, cara atau bentuk (struktur) yang tetap, yang mana pola dapat dikatakan contoh atau cetakan.

### 2. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah, membentuk perilaku orang lain<sup>19</sup>. Efek yang timbul pada komunikan yang

<sup>18</sup> Yuni Tami, Raden Jaka Sarwadhamana, and Sumarni, “Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul,” *Indonesian Journal of Hospital Administration* 4, no. 2 (2021): 43–51.

<sup>19</sup> Dani Kurniawan, “Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan,” *Jurnal Komunikasi Pendidikan* 2, no. 1 (2018): 60, <https://doi.org/10.32585/jkp.v2i1.65>.

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.

menyebabkan menjadi tahu mengenai suatu hal yang disampaikan oleh komunikator<sup>20</sup>.

### 3. Pola Komunikasi

Pola komunikasi adalah gambaran sederhana dari proses komunikasi yang menunjukkan hubungan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Pola komunikasi dapat menjadi kunci penting dalam membangun hubungan yang sehat dan efektif dari berbagai konteks sosial dan profesional. Harold Dwight Lasswell menyebut terdapat empat jenis pola komunikasi, yakni: pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, dan pola komunikasi sirkuler<sup>21</sup>.

### 4. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana prasarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien<sup>22</sup>.

### 5. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses belajar seorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati kebudayaan masyarakat dalam lingkungannya sehingga dapat terlaksana dengan baik juga mendapatkan dukungan dari masyarakat, proses masyarakat memahami suatu kebijakan hingga akhirnya mematuhi atau turut terlibat dalam melaksanakan kebijakan tersebut<sup>23</sup>.

### 6. Pendaftaran online

Pendaftaran online adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi<sup>24</sup>.

<sup>20</sup> Zikri Fachrul Nurhadi and Achmad Wildan Kurniawan, "Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian," *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian* 3, no. 1 (2017): 90–95.

<sup>21</sup> Ghita Irwanty and Elfi Yanti Ritonga, "Pola Komunikasi Polrestabas Medan Untuk Membangun Citra Positif Di Kalangan Masyarakat" 9, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.31289/symbolika.v9i1.9406>.

<sup>22</sup> Umi Khoirun Nisak, *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*, 2020, <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-94-0>.

<sup>23</sup> Dian Herdiana, "Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian Dan Konsep Dasar," *Stiacimahi.Ac.Id* 14, no. November (2018): 13–25.

<sup>24</sup> Nanda Aula Rumana et al., "Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model Di RSUP Fatmawati," *Faktor Exacta* 13, no. 1 (2020): 44, <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>.

## 7. Masyarakat

Masyarakat merupakan sekumpulan individu-individu atau orang yang hidup bersama, sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan<sup>25</sup>.

### 1.3. Rumusan Masalah

Setelah dijelaskan pada latar belakang diatas maka ditetapkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Bagaimana Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Permata Hati dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online kepada Masyarakat di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ?”

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan penjelasan dari rumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui Bagaimana Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Permata Hati dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online kepada Masyarakat di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap Rumah Sakit Permata Hati Duri dapat dengan efektif mensosialisasikan sistem pendaftaran online ini agar diterima dan dimengerti dengan baik oleh masyarakat, agar dapat memudahkan masyarakat setempat dalam mengakses pelayanan pendaftaran online ini.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Dilakukannya suatu penelitian bertujuan untuk mendalami suatu permasalahan dalam penelitian tersebut, yang mana diharapkan dengan adanya penelitian tersebut terdapat manfaat peneliti yang telah dilakukan, manfaat dilakukannya penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu manfaat secara akademis dan manfaat secara praktis, begitu pula halnya dalam penelitian yang akan peneliti lakukan ini, dimana peneliti berharap penelitian ini dapat baik bermanfaat secara akademisi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau maupun secara praktis yang dapat dirasakan akan dilakukannya penelitian ini. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut :

<sup>25</sup> Donny Prasetyo and Irwansyah, “Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya,” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1, no. 1 (2020): 506–15, <https://doi.org/10.38035/JMPIS>.

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. Manfaat Teoritis

- a. Untuk peneliti Adapun kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mempelajari disiplin ilmu komunikasi serta untuk memenuhi tugas akhir skripsi sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.
- b. Manfaat penelitian secara teoritis bagi perkembangan ilmu pengetahuan adalah dapat menjadi tambahan pengetahuan di dunia Pendidikan terutama tentang perubahan teknologi dilingkungan kesehatan, sehingga penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi pada ilmu pengetahuan. Dan manfaat penelitian ini bagi ilmu komunikasi adalah mampu berkontribusi terutama didalam bidang komunikasi, karena penelitian ini menggunakan metode pola komunikasi sehingga penelitian ini diharapkan akan mampu menjadi acuan kedepannya bagi penelitian yang menggunakan metode pola komunikasi.

## 2. Manfaat Akademis

- a. Dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengembangan dan menambah khazanah ilmu komunikasi.
- b. Memperkaya hasil-hasil penelitian komunikasi yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan tradisi studi kasus yang menggunakan perspektif komunikasi. Sebagai bahan masukan yang berguna untuk penelitian selanjutnya dibidang yang sama atau yang ada hubungannya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu komunikasi.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu Menyusun sistematika penulisan sehingga memudahkan untuk dipahami.

Adapun sistematika penulisan tersebut adalah :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan kajian terdahulu, landasan teori, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai sosialisasi pendaftaran online kepada Masyarakat.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang menggambarkan hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian ini , saran yang ditunjukkan untuk pembaca dan penelitian terkait selanjutnya, daftar pustaka serta lampiran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu merupakan kajian yang digunakan sebagai perbandingan guna menghindari manipulasi terhadap sebuah karya tulis ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar belum pernah dilakukan orang lain. Penulisan yang peneliti lakukan ini merupakan lanjutan beberapa penelitian terdahulu, peneliti mencantumkan kajian terdahulu sebagai berikut ini :

Pertama, jurnal dengan judul Pola Komunikasi Perawat dan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Haji Jakarta yang disusun oleh Mohamad Wahyu Subakti, Noviawan Rasyid Ohorella, Edy Prihantoro dan Dwi Asih Haryanti pada tahun 2022. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana Pola Komunikasi yang dilakukan oleh Perawat dan Pasien Rawat Inap yang terjadi di Rumah Sakit Haji Jakarta. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa hal yang menjadi dasar konsep pengembangan strategi komunikasi perawat dan pasien adalah dengan menitikberatkan pada strategi komunikasi interpersonal terhadap perawat dalam bercakap dan berbahasa yang baik terhadap pasien. Untuk mengembangkan dan melakukan komunikasi semua ini diperlukan strategi komunikasi interpersonal, percakapan, evaluasi bahasa dan norma dari perawat dan pasien agar menemukan jalan keluarnya. Percakapan sangat penting dalam berkomunikasi dengan adanya percakapan dapat mengetahui kelebihan, kekurangan, kesempatan, dan ancaman yang ada di pasien yang sedang menginap di ruang rawat inap dan akan tahu bagaimana kondisi pasien yang sekarang dan ini akan membantu untuk merancang strategi komunikasi yang efektif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Akomodasi Komunikasi atau *Communication Accomodation Theory* di perkenalkan oleh Howard Giles. Teori ini mengacu pada adaptasi Interpersonal ketika dua orang sedang berkomunikasi, tiap individu cenderung untuk melakukann akomodasi untuk mencapai tujuan tertentu. Pada penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif, Teknik Pengumpulan datanya melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi<sup>26</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Mohammad Wahyu Subakti, dkk.

<sup>26</sup> Subakti et al., "Pola Komunikasi Perawat Dan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Haji Jakarta."



## 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.

adalah terdapat pada fokus dan konteksnya, Penelitian Mohammad Wahyu Subakti, dkk. lebih berfokus pada interaksi langsung dalam lingkungan rumah sakit antara perawat dan pasien sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan berfokus pada komunikasi antara staff rumah sakit dengan masyarakat luar, selanjutnya konsep yang peneliti gunakan dalam penelitian yang peneliti lakukan menggunakan konsep Joseph A Devito. Sementara penelitian ini menggunakan Teori Akomodasi Komunikasi atau *Communication Accomodation Theory* di perkenalkan oleh Howard Giles. Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Mohammad Wahyu Subakti, dkk. ini terletak pada sama-sama meneliti tentang pola komunikasi yang berperan dalam mencapai tujuan tertentu, baik itu perawatan yang efektif atau peningkatan partisipasi masyarakat dalam program pendaftaran online.

Kedua, jurnal dengan judul Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit di Era Digital yang disusun oleh Diah Fatma Sjoraida dan Rully Khairul Anwar pada tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana pola komunikasi sebagai wujud perilaku komunikasi antar sesama pegawai humas rumah sakit pakuwon yang beradaptasi dengan perkembangan zaman khususnya perkembangan teknologi. Hasil dari penelitian ini humas rumah sakit umum pakuwon telah melakukan strategi pemasaran atas jasa Kesehatan RSUP dengan melakukan strategi pemasaran eksternal, seperti promosi melalui pameran, media radio, televisi, media cetak, dan kegiatan bakti sosial kepada masyarakat. Unit humas juga telah menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyediakan pelayanan melalui media sosial, seperti facebook, twitter, instagram, dan grup whatsapp. Strategi internal yang dilakukan dengan mengembangkan kemampuan petugas atau pegawai humas selalu dilakukan untuk mencapai kompetensi yang memadai terutama dalam menghadapi era digital. Humas juga bertanggung jawab untuk penyebaran informasi pada kegiatan di RSUP. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur dan studi dokumentasi<sup>27</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Diah Fatma Sjoraida dan Rully Khairul Anwar adalah penelitian ini befokus pada strategi pemasaran dan pengembangan humas

<sup>27</sup> Diah Fatma Sjoraida and Rully Khairul Anwar, "Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Di Era Digital," *E-Journal of Sunan Gunung Djati State Islamic University* 15, no. 1 (2018): 165–75, <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>.



#### 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.

dirumah sakit, sementara penelitian yang akan peneliti lakukan berfokus pada pola komunikasi khusus terkait dengan pendaftaran online. Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Diah Fatma Sjoraida dan Rully Khairul Anwar ini terletak pada sama-sama menggunakan pola komunikasi yang digunakan dalam konteks rumah sakit dan sama-sama memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat melalui pengembangan komunikasi yang efektif.

Ketiga, jurnal dengan judul Pola Komunikasi Publik Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19 yang disusun oleh Fahrul Fahrurozi, Herning Suryo dan Haryo Kusumo pada tahun 2023. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pola komunikasi public Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret (RS UNS) pada saat pandemi covid-19. Hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi publik pada masa pandemi diatur dengan aturan penerapan protokol kesehatan oleh pemerintah. Perubahan yang terjadi meliputi penerapan protokol kesehatan, pengurangan intensitas kegiatan, hingga penghentian sementara kegiatan mengikuti ketetapan pemerintah. Pola komunikasi yang diterapkan adalah pola komunikasi publik satu arah, pola komunikasi publik dua arah dan pola komunikasi publik multi arah. Pola komunikasi publik satu arah berbentuk penyampaian informasi dan edukasi kesehatan dengan menggunakan media meliputi pamflet fisik dan digital, spanduk, website, TV, speaker, papan pengumuman dan papan penunjuk arah. Pola komunikasi publik dua arah menggunakan berbentuk pelayanan informasi, penanggulangan keluhan dan pesan via media sosial dengan menggunakan media langsung, telepon dan daring. Pola komunikasi publik multi arah berbentuk seminar atau webinar dan pengelolaan media sosial dengan menggunakan media komunikasi langsung dan daring. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Komunikasi Harold Laswell Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan wawancara, observasi langsung dan studi dokumentasi<sup>28</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Fahrul Fahrurozi, dkk. terletak pada fokus penelitian. Penelitian Fahrul Fahrurozi, dkk. lebih berfokus pada perubahan pola komunikasi public rumah sakit pada masa pandemi COVID-19, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada pola komunikasi rumah sakit pada sosialisasi pendaftaran online kepada masyarakat, selanjutnya konsep yang peneliti gunakan dalam penelitian

<sup>28</sup> Fahrul Fahrurozi, Herning Suryo, and Haryo Kusumo, "Pola Komunikasi Publik Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19," *Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 19 (2023): 14.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang peneliti lakukan menggunakan Konsep Joseph A Devito. Sementara penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Harold Laswell. Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Fahrul Fahrurozi, dkk. ini terletak pada sama-sama menekankan pada pentingnya komunikasi dua arah antara rumah sakit dan masyarakat, baik dalam hal pelayanan informasi maupun penanganan keluhan.

Keempat, jurnal dengan judul Pola Komunikasi Penggunaan Aplikasi Telegram sebagai Media Informasi Karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center yang disusun oleh Muhammad Hanif Ahda pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui jenis pola komunikasi penggunaan aplikasi telegram sebagai media informasi karyawan dan staff rumah sakit mata Pekanbaru Eye Center. Hasil dari penelitian ini adalah Pola komunikasi organisasi dengan menggunakan Media komunikasi Telegram yang dilakukan secara internal oleh staff dan karyawan baik dari bagian medis atau non medis, atasan dan bawahan, baik dengan komunikasi secara vertikal maupun horizontal serta sesama karyawan lainnya sebagai alat komunikasi, bahwa pola komunikasi yang sering digunakan adalah pola komunikasi organisasi bintang, karena terdapat adanya partisipasi anggota secara optimum dan semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Teori komunikasi yang masuk dalam tradisi fenomenologi berpandangan bahwa manusia secara aktif menginterpretasikan pengalaman mereka, sehingga mereka, dapat memahami lingkungannya melalui pengalaman personal dan langsung dengan lingkungan. Peneliti menggunakan metode kualitatif dan dengan pendekatan fenomenologi, kemudian peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi untuk melihat langsung komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan, selain bisa mengamati, peneliti juga melakukan wawancara mendalam kepada para narasumber, dengan menggunakan triangulasi data<sup>29</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Muhammad Hanif Ahda terletak pada fokus penelitian. Penelitian Muhammad Hanif Ahda lebih berfokus pada penggunaan aplikasi telegram sebagai media informasi karyawan rumah sakit mata Eye Center, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada pola komunikasi rumah sakit pada sosialisasi pendaftaran online kepada masyarakat. Persamaan

<sup>29</sup> Muhammad Hanif Ahda, "Pola Komunikasi Penggunaan Aplikasi Telegram Sebagai Media Informasi Karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center Communication Patterns Using Telegram Applications as Information Media for Employees of Pekanbaru Eye Center Hospital," *Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema* 4, no. 1 (2021): 49–55.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Muhammad Hanif Ahda terletak pada sama-sama memperhatikan pola komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi kepada target sasaran tertentu, baik kepada karyawan dan staff rumah sakit maupun kepada masyarakat.

Kelima, jurnal dengan judul Pola Komunikasi Petugas Posyandu dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Kecamatan Sungai Kunjang Koto Samarinda yang disusun oleh Anton Joko Wandiro pada tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi petugas posyandu dalam meningkatkan kesehatan masyarakat lanjut usia di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi merupakan proses yang dirancang khusus untuk memudahkan pemikiran antara komunikator dan komunikan ketika melakukan komunikasi. Pola komunikasi yang di gunakan dalam kelompok: pola komunikasi primer, sekunder, linear dan sirkular. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa dari keempat pola komunikasi yang menjadi fokus penelitian, pola komunikasi primer tidak dapat diaplikasikan dengan baik karena komunikasi verbal dan non verbal kurang diterapkan di dalam Posyandu Lansia tersebut, sedangkan ketiga pola komunikasi lainnya telah diterapkan dan yang paling dominan digunakan ialah pola komunikasi linear. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Teori Self Disclosures* (Model Pengungkapan Diri). *Self disclosure* merupakan proses pengungkapan informasi pribadi kita pada orang lain ataupun sebaliknya. Hubungan teori self disclosure (pengungkapan diri) dengan karya ilmiah yang diteliti oleh penulis, adalah bahwa setiap kegiatan posyandu lanjut usia antara petugas posyandu dan pasien lansia saling melakukan komunikasi interpersonal yaitu saling mengungkapkan apa yang terjadi didalam diri pasien maupun petugas posyandu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan obyek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan<sup>30</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Anton Joko Wandiro terletak pada fokus penelitian. Penelitian Anton Joko Wandiro berfokus pada upaya meningkatkan kesehatan masyarakat yang lanjut usia, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada pola komunikasi rumah sakit pada sosialisasi pendaftaran online kepada masyarakat, selanjutnya konsep

<sup>30</sup> Anton Joko Wandiro, "Pola Komunikasi Petugas Posyandu Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda," *EJournal Ilmu Komunikasi* 4, no. 4 (2016): 85–97.

yang peneliti gunakan dalam penelitian yang peneliti lakukan menggunakan Konsep Joseph A Devito. Sementara penelitian ini menggunakan Teori *Self Disclousere* (Model Pengungkapan Diri). Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Anton Joko Wandiro ini terletak pada sama-sama memperhatikan pola komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasinya untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Keenam, Jurnal dengan judul Pola Komunikasi Interpersonal Manajer Kasus dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Penyandang Odha di Rsud dr, Soetomo Surabaya yang disusun oleh Yenny dan Iwan Joko Prasetyo pada tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Manajer Kasus dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Penyandang Odha di Rsud dr, Soetomo Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan melalui bahasa informal (campuran) dan menggunakan gerakan tubuh. Empati selalu ditunjukkan oleh para MK dengan berbagai macam cara sehingga di dalam berkomunikasi ada keterbukaan untuk saling mengungkapkan perasaan masing-masing. Ini juga dilandasi oleh rasa percaya para penyandang ODHA bahwa para MK akan tetap menjaga kerahasiaan pribadi mereka di masyarakat. Penelitian ini menggunakan Teori komunikasi interpersonal dan teori pengungkapan diri (*Self Disclosure*). Teori-teori ini sangat membantu dan mendasari dalam membahas berbagai macam permasalahan dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan berbagai kondisi dan situasi yang menjadi objek penelitian<sup>31</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Yenny dan Iwan Joko Prasetyo terletak pada fokus penelitian. Penelitian Yenny dan Iwan Joko Prasetyo berfokus pada upaya meningkatkan kepercayaan diri penyandang ODHA, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada pola komunikasi rumah sakit dalam sosialisasikan mengenai pendaftaran online, selanjutnya konsep yang peneliti gunakan dalam penelitian yang peneliti lakukan menggunakan Konsep Joseph A Devito. Sementara penelitian ini menggunakan Teori *Self Disclousere* (Model Pengungkapan Diri). Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Yenny dan Iwan Joko Prasetyo

<sup>31</sup> Yenny and Iwan Joko Prasetyo, "Pola Komunikasi Interpersonal Manajer Kasus Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Penyandang ODHA Di RSUD Dr, Soetomo Surabaya," *Jurnal Komunikasi* 2, no. 1 (2018), <https://doi.org/10.30649/fisheries.v2i1.32>.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ini terletak pada sama-sama memperhatikan pola komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi kepada target sasaran tertentu.

Ketujuh, skripsi dengan judul Pola Komunikasi Kebijakan Kawasan Tanpa Asap Rokok di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yang disusun oleh Ina Masturah pada tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin melihat sejauh mana pihak komunikator sebagai pelaksana kebijakan mengkomunikasikan kebijakan kawasan tanpa rokok kepada khalayak sebagai sasaran kebijakan atau komunikan. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa dalam mengkomunikasikan kebijakan kawasan tanpa rokok di RSUD Provinsi NTB menggunakan tiga pola komunikasi, pertama pola komunikasi satu arah yakni komunikasi yang berlangsung sepihak saja dari Direktur rumah sakit kepada seluruh jajaran rumah sakit. Kedua pola komunikasi dua arah yakni komunikasi timbal balik yakni dari direktur rumah sakit ke tim satgas anti rokok. Ketiga pola komunikasi multi arah yakni semua pihak rumah sakit baik itu direktur, tim satgas, pegawai, pasien, maupun pengunjung rumah sakit turut berperan dalam mengkomunikasikan Kawasan tanpa rokok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan cara studi kasus (*case study*), yaitu penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. sebuah studi kasus (*case study*) memberikan deskripsi tentang individu<sup>32</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Ina Masturah terletak pada fokus penelitian. Penelitian Ina Masturah berfokus pada pola komunikasi terkait kebijakan kawasan tanpa asap rokok di lingkungan rumah sakit. Sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada pola komunikasi rumah sakit dalam sosialisasikan mengenai pendaftaran online. Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Ina Masturah ini terletak pada sama-sama memperhatikan pola komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi kepada target sasarannya baik kepada karyawan dan staff rumah sakit maupun kepada masyarakat.

Kedelapan, skripsi dengan judul Pola Komunikasi dalam Mengimplementasikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta yang disusun oleh Dwi Artha Putri Kirana pada tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi

<sup>32</sup> Ina Masturah, "Pola Komunikasi Kebijakan Kawasan Tanpa Asap Rokok Di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB" (Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Mataram, 2019).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam mengimplementasikan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta. Mengetahui bagaimana penerapan komunikasi dalam proses implementasi pelayanan kesehatan. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa pola komunikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Fatmawati Jakarta adalah pola komunikasi antar pribadi, pola komunikasi verbal dan non verbal, serta pola komunikasi kelompok. Komunikasi menjadi pirantri utama bagi dokter, perawat, serta petugas kesehatan lain untuk menyampaikan pesan dan keinginan dokter, perawat, serta petugas kesehatan lain terhadap pasien ataupun sebaliknya. Komunikasi memiliki peranan yang signifikan bagi pelayanan kesehatan kepada pasien, karena berpengaruh langsung dengan pola perubahan dan sikap perilaku pasien dalam menghadapi keadaan yang dirasakan. Penelitian ini menggunakan teori model simetris dua arah, teori komunikasi, teori komunikasi antar pribadi, teori *public relations* pemerintah, teori pola komunikasi, dan teori implementasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif<sup>33</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Dwi Artha Putri Kirana ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian Dwi Artha Putri Kirana berfokus pada implementasi pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan peserta BPJS. Sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada pola komunikasi dalam mensosialisasikan pendaftaran online kepada Masyarakat. Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Dwi Artha Putri Kirana ini terletak pada sama-sama memperhatikan pola komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi.

Kesembilan, jurnal dengan judul Pola Komunikasi Pelayanan dan Pemberian Informasi Kesehatan pada Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang yang disusun oleh Muchsinin, Titi Stiawati dan Ipah Ema Jumiaty pada tahun 2023. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Pelayanan dan Pemberian Informasi Kesehatan pada Puskesmas Kaduhejo. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pola komunikasi pelayanan dan pemberian informasi Kesehatan, pada Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang yang lebih dominan menggunakan pola komunikasi linear. Dimana pasien atau

<sup>33</sup> Dwi Artha Putri Kirana, "Pola Komunikasi Dalam Mengimplementasikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta" (Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Prodi Ilmu Komunikasi, Jakarta, 2016), <https://repository.upnvj.ac.id/4334/>.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

masyarakat sebagai komunikan menerima pesan atau informasi terkait kesehatan dari pemberi layanan kesehatan dilakukan secara langsung dengan saling bertatap muka dan sewaktu waktu disisipkan menggunakan pola komunikasi primer karena adanya penggunaan simbol atau lambang yang digunakan dalam pola komunikasi ini ada dua, yaitu Bahasa sebagai lambang verbal, dan isyarat seperti gambar, poster dan lain-lain sebagai lambang nonverbal, dan menggunakan media dalam berkomunikasi. Pola sekunder juga kadang digunakan oleh Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang, karena pola komunikasinya juga menggunakan sarana media sosial sebagai sarannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif<sup>34</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Muchsinin, dkk. ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian Muchsinin, dkk. berfokus pada pola komunikasi dalam pelayanan dan pemberian informasi kesehatan di puskesmas. Sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada pola komunikasi dalam mensosialisasikan pendaftaran online kepada masyarakat. Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Muchsinin, dkk. ini terletak pada sama-sama memperhatikan pola komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi tentang pelayanan kesehatan.

Kesepuluh, jurnal dengan judul Implementasi Komunikasi Kesehatan dalam Kampanye Cegah *Stunting* (Studi Deskriptif Terhadap Pola Komunikasi Penyuluh Kesehatan Kepada Masyarakat Dalam Upaya Cegah *Stunting* di Desa Tilang, Nusa Tenggara Timur) yang disusun oleh Intan Mustafa dan Agustina Nona Helni Kusyati pada tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimanakah pola komunikasi penyuluh kesehatan dalam implementasi komunikasi kesehatan terhadap masyarakat Desa Tilang dalam kampanye cegah *stunting*. Hasil dari penelitian ini yaitu Pola komunikasi yang dilakukan oleh penyuluh telah memenuhi berbagai unsur dan kriteria dalam pola komunikasi penyuluhan walaupun belum sepenuhnya maksimal disebabkan oleh berbagai faktor yang menjadi kendala baik dari masyarakat maupun dari penyuluh sendiri. Implementasi komunikasi kesehatan dalam kampanye cegah *stunting* di Desa Tilang Kecamatan Nita telah terlaksana secara menyeluruh dan memenuhi berbagai tingkatan komunikasi kesehatan yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, komunikasi kelompok besar, dan komunikasi publik, serta

<sup>34</sup> Muchsinin, Titi Stiawati, and Ipah Ema Jumiaty, "Pola Komunikasi Pelayanan Dan Pemberian Informasi Kesehatan Pada Puskesmas KADUHEJO Kabupaten Pandeglang," *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram* 9 (2023), <http://ejournalstiamataram.ac.id/>.

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.

mengandung unsur-unsur penting yang mempengaruhi terlaksananya implementasi yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana penelitian ini berusaha untuk menggambarkan dan menguraikan pola komunikasi yang dilakukan penyuluh kesehatan terhadap masyarakat dalam kampanye cegah stunting di Desa Tilang Kecamatan Nita<sup>35</sup>. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Intan Mustafa dan Agustina Nona Helni Kusyati ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian Intan Mustafa dan Agustina Nona Helni Kusyati berfokus pada pola komunikasi penyuluh kesehatan kepada masyarakat dalam upaya cegah stunting. Sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih berfokus pada pola komunikasi dalam mensosialisasikan pendaftaran online kepada masyarakat. Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya dengan penelitian Intan Mustafa dan Agustina Nona Helni Kusyati ini terletak pada sama-sama memperhatikan pola pola komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi kepada target sasarannya yaitu Masyarakat.

## 2.2. Landasan Teori

Secara umum teori adalah pernyataan sebab akibat, atau adanya hubungan antara gejala yang diuji berdasarkan satu faktor atau lebih. Teori membantu peneliti dalam menafsirkan data. Teori menyediakan berbagai argumentasi yang dapat digunakan untuk menganalisis atau memberikan penafsiran terhadap data sehingga data memiliki makna yang lebih berarti. Menurut sugiyono dalam santoso teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang disusun secara sistematis<sup>36</sup>.

### 2.2.1. Pola Komunikasi

Pola adalah suatu bentuk atau model (atau lebih abstraknya seperangkat aturan) yang dapat digunakan untuk menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu. Pola komunikasi adalah proses yang bertujuan untuk

<sup>35</sup> Intan Mustafa and Agustina Nona Helni Kusyati, "Implementasi Komunikasi Kesehatan Dalam Kampanye Cegah Stunting (Studi Deskriptif Terhadap Pola Komunikasi Penyuluh Kesehatan Kepada Masyarakat Dalam Upaya Cegah Stunting Di Desa Tilang, Nusa Tenggara Timur)," *Jurnal Communicatio* 1 (2018): 35–45, <https://communicatio.nusanipa.ac.id/index.php/communcatio/article/view/25/23>.

<sup>36</sup> Wahyu Aji Santoso, "Pengaruh Kepercayaan Konsumen," *Pengaruh Kepercayaan Konsumen*, 2019, 9.

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.

mengungkapkan realitas keterkaitan unsur kepentingan dan kesinambungannya guna mendorong pemikiran yang sistematis dan logis<sup>37</sup>. Pola komunikasi terdiri dari berbagai komponen yang saling berhubungan yang paling baik digunakan untuk tujuan pendidikan masyarakat<sup>38</sup>. Pola komunikasi merupakan serangkaian peristiwa yang terurut dan dapat mewakili rangkaian interaksi secara keseluruhan<sup>39</sup>.

Pola komunikasi juga dapat diartikan sebagai cara individu atau kelompok berpartisipasi dalam interaksi komunikatif. Pola komunikasi merupakan suatu system yang menghubungkan para anggota suatu kelompok organisasi menjadi satu kesatuan yang dapat membentuk pola interaksi antar anggotanya<sup>40</sup>. Pola komunikasi juga bisa diartikan sebagai suatu bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan dengan cara yang benar, sehingga pesan yang dimaksudkan dapat dipahami<sup>41</sup>.

Menurut Suranto Aw dalam Ratri menyatakan bahwa pola komunikasi adalah gejala umum yang menggambarkan cara berkomunikasi yang terjadi dalam sebuah kelompok sosial. Menurut Widjaja, pola komunikasi adalah serangkaian cara dari beragam latar belakang sosial yang berbeda dalam menyampaikan pesan. Sedangkan menurut Paolo Alto dalam Morissan, pola komunikasi adalah hasil dari perilaku komunikator dan komunikan yang dapat mengubah harapan lama menjadi harapan baru yang

<sup>37</sup> Nabella Rundengan, "Pola Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Papua Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi," *Acta Diurna* 2 (2013).

<sup>38</sup> Dini Hadiani and Emma Dwi Ariyani, "Students' Verbal and Nonverbal Communication Patterns:," *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020)* 544 (2021): 282–86, <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210424.054>.

<sup>39</sup> Floris van den Oever and Jan Maarten Schraagen, "Team Communication Patterns in Critical Situations," *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making* 15, no. 1 (2021): 28–51, <https://doi.org/10.1177/1555343420986657>.

<sup>40</sup> Surya Gunawan, "Pola Komunikasi Sayap Dakwah Organizer Dalam Meningkatkan Jamaah Kajian Di Kediri," 2022, 11–26.

<sup>41</sup> Gunarti Dwi Lestari, Umi Anugerah Izzati, and Dian Eka Indriani, "The Role of Mother's Communication Patterns on the Children's Language Development," *Talent Development & Excellence* 12, no. 1 (2020): 343–51, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=s3h&AN=144307168&lang=ja&site=ehost-live>.

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.

berhubungan dengan masa depan. Seojanto menyatakan pola komunikasi sebagai suatu bentuk sederhana dari bagian komunikasi yang menunjukkan sisi lain bagian komunikasi dengan bagian lainnya<sup>42</sup>.

Menurut Effendy dalam Joko dan Marta pola komunikasi terdiri dari tiga macam, yaitu:

- 1) Pola komunikasi satu arah, yaitu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan. Dalam hal ini komunikan bertindak sebagai pendengar saja.
- 2) Pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*), yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam menjalankan fungsi mereka. Komunikator pada tahap pertama menjadi komunikan dan pada tahap berikutnya saling bergantian fungsi.
- 3) Pola komunikasi multi arah, yaitu pola komunikasi terjadi dalam satu kelompok yang lebih banyak dimana komunikator dan komunikan akan saling bertukar pikiran secara dialogis<sup>43</sup>.

J. A. Devito dalam Ratri mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dalam organisasi secara formal maupun informal dalam organisasi. Komunikasi formal merupakan komunikasi yang secara sah disetujui organisasi tersebut dan berorientasi pada organisasi, sedangkan komunikasi informal merupakan komunikasi yang disetujui oleh sosial dalam organisasi dan tidak berorientasi sepenuhnya dalam organisasi, melainkan lebih kepada anggota dari organisasi itu sendiri<sup>44</sup>.

<sup>42</sup> Ika Annisa Ratri, "Pola Komunikasi Humas Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Riau Dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Dalam Menyosialisasikan Bahaya Narkoba Pada Siswa SMA Di Provinsi Riau" (program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2020).

<sup>43</sup> Sujana Joko and Rustono Farady Marta, "Etnografi Komunikasi Pada Tiga Generasi Anggota Perkumpulan Marga Ang Di Bagansiapi-Api," *Komunikatif* 6, no. 1 (2017): 51–59.

<sup>44</sup> Ratri, "Pola Komunikasi Humas Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Riau Dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Dalam Menyosialisasikan Bahaya Narkoba Pada Siswa SMA Di Provinsi 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.

Menurut Effendy dalam Eranfeno mengatakan pola komunikasi terdiri dari proses komunikasi mekanistik. Proses komunikasi mekanistik menekankan pada berlangsungnya proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi dalam prespektif mekanistik ini diklasifikasikan menjadi empat proses, yaitu : komunikasi primer, komunikasi sekunder, komunikasi linear, dan komunikasi sirkular<sup>45</sup>. Wood & Smith dalam Ningsih dan Adani juga mengatakan bahwa terdapat empat pola komunikasi interpersonal, yaitu pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear dan pola komunikasi sirkular atau melingkar<sup>46</sup>.

DeVito dalam bukunya yang berjudul *The Interpesonal Communications Book* menyebutkan macam-macam pola komunikasi.

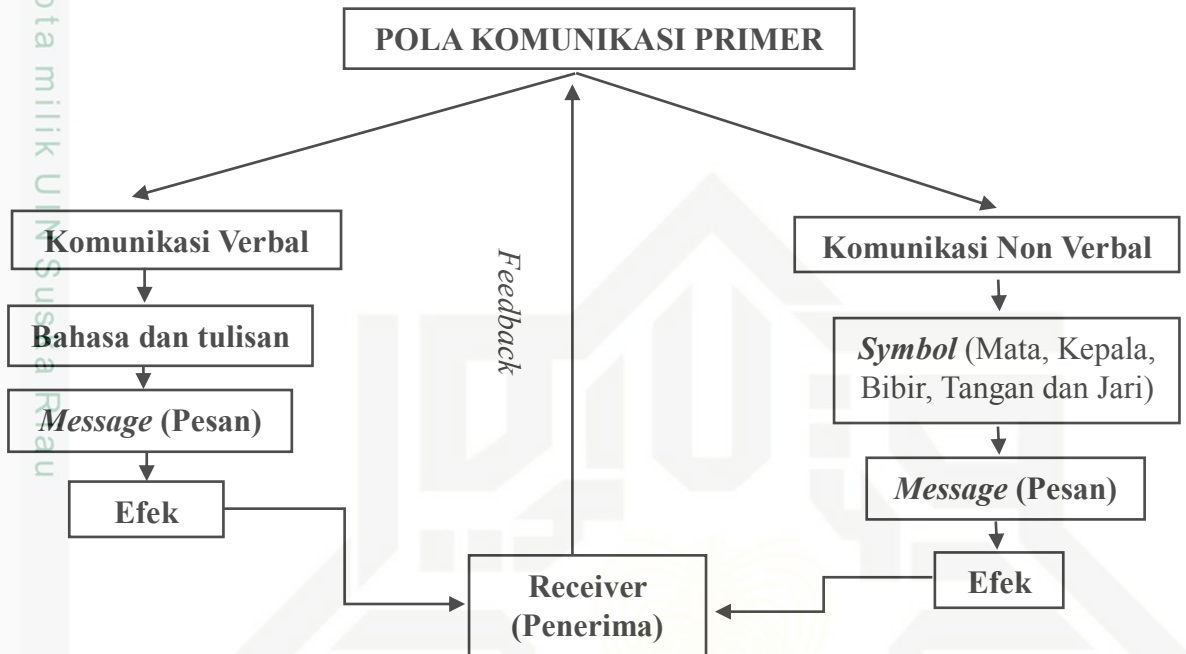
Pola Komunikasi Primer, proses pola komunikasi secara primer merupakan proses penyampaian pesan antara komunikator dan komunikan dengan menggunakan lambang (symbol), gambar dan warna sebagai media atau saluran. Komunikasi secara primer menggunakan dua lambang, yaitu lambang verbal dan lambang non verbal. Komunikasi dengan lambang verbal merupakan komunikasi yang penyampaian pesannya dalam bentuk bahasa, pesan yang disampaikan baik secara lisan maupun dengan tulisan. Sedangkan lambang non verbal merupakan komunikasi yang penyampaian pesannya bukan dengan menggunakan bahasa, melainkan komunikasi yang disampaikan dengan isyarat anggota tubuh, gesture, dan tanda tanda lainnya yang bukan secara lisan ataupun tulisan<sup>47</sup>. Komunikasi ini sering terjadi secara tatap muka, seperti ketika kita berbicara dengan siswa lain sebelum

<sup>45</sup> Gizachew Nemomsa Eranfeno, "The Politics of Global Response to Covid-19: Implications for the International Communication of Health Care Systems," *Journal Communication Spectrum* 10, no. 2 (2021): 135–45, <https://doi.org/10.36782/jcs.v10i2.2024>.

<sup>46</sup> Tri Wahyu Retno Ningsih and Farah Nasya Adani, "Interpersonal Communication Patterns and Communication Barriers To Roleplay Couples on Social Media," *Journal of Digital Media Communication* 1, no. 1 (2022): 40–49, <https://doi.org/10.35760/dimedcom.2022.v1i1.6539>.

<sup>47</sup> Joseph A DeVitoo, *The Interpersonal Communication Book*, 14th ed. (Person Education, 2016).

kelas, berinteraksi dengan keluarga atau teman saat makan malam<sup>48</sup>.



Gambar 2.1 Pola Komunikasi Primer<sup>49</sup>.

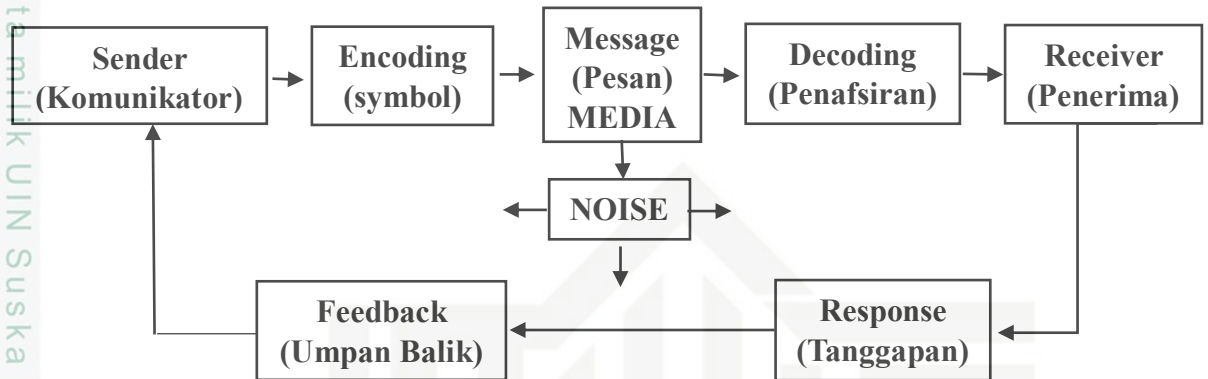
Pola Komunikasi Sekunder, proses pola komunikasi secara sekunder merupakan proses komunikasi yang penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana untuk menyampaikan pesannya. Penggunaan alat atau saran ini digunakan karena jauhnya jarak antara komunikator dengan komunikan, atau karena banyaknya jumlahnya, atau bahkan karena keduanya. Sarana yang dimaksudkan dalam komunikasi ini berupa surat, surat kabar, radio, televisi atau sosial media. Dalam pola komunikasi sekunder ini komunikasi semakin lama semakin efektif karena memiliki teknologi informasi yang semakin canggih untuk mendukungnya<sup>50</sup>. Contoh pola komunikasi sekunder ini misalnya untuk menyebarkan

<sup>48</sup> DeVitoo.

<sup>49</sup> Rahmat Rivaldi, "Pola Komunikasi Public Relations PT Penjuru Wisata Negeri Dalam Meningkatkan Brand Awareness Perusahaan Di Kota Pekanbaru" (Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, 2017), <https://repository.uin-suska.ac.id/19836/>.

<sup>50</sup> Tita melia Milyane et al., *Ilmu Komunikasi*, 2022.

informasi pertemuan atau rapat, pemanfaatan internet dengan menyebarkan undangan pertemuan melalui media sosial seperti *messenger*, *line*, *Instagram* atau *whatsapp*<sup>51</sup>.



Gambar 2.2 Pola Komunikasi Sekunder<sup>52</sup>.

Pola komunikasi Linear, proses pola komunikasi linear ini merupakan komunikasi yang berjalan lurus, dari satu titik ke titik yang lain secara lurus. Artinya, komunikasi linear ini adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan secara tatap muka (*face to face communication*) maupun dalam situasi komunikasi bermedia (*mediated communication*). Dalam proses komunikasi linear ini pesan yang disampaikan akan semakin efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi. Faktor penghambat pola komunikasi ini karena sedikitnya peluang terjadinya interaksi langsung. Alur pesan dinilai sebagian tidak terintegrasi dengan baik, sehingga dapat mengakibatkan banyaknya pesan atau informasi yang tertunda<sup>53</sup>. Contoh dari pola komunikasi linear ini seperti pertemuan formal rapat untuk mengkoordinir setiap program dari instansi<sup>54</sup>.

<sup>51</sup> I Wayan Widana, *Seminar Hasil Penelitian Pendidikan*, 2017.

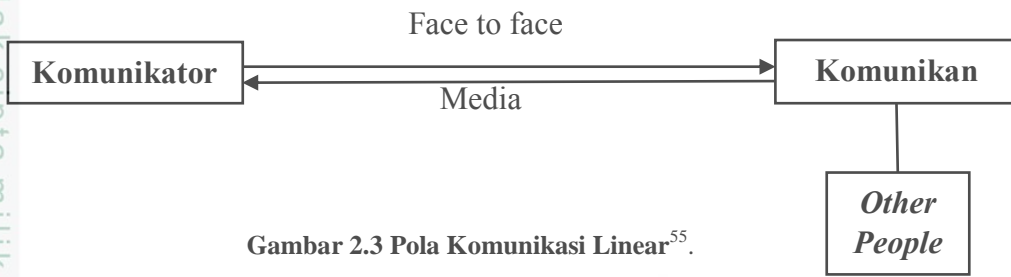
<sup>52</sup> Rivaldi, "Pola Komunikasi Public Relations PT Penjuru Wisata Negeri Dalam Meningkatkan Brand Awareness Perusahaan Di Kota Pekanbaru."

<sup>53</sup> Ani Yuningsih and Dadan Mulyana, "Communication Pattern And Skill Of Leaders In Private University Management," *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan* 33, no. 1 (2017): 166, <https://doi.org/10.29313/mimbar.v33i1.2077>.

<sup>54</sup> Widana, *Seminar Hasil Penelitian Pendidikan*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 2.3 Pola Komunikasi Linear<sup>55</sup>.

Pola Komunikasi Sirkular, Sirkular dalam komunikasi ini memiliki arti bulat bundar atau keliling. Pola komunikasi secara sirkular ini terjadi karena adanya umpan balik (*feedback*). komunikasi terjadi karena adanya arus dari komunikan kepada komunikator, sebagai penentu utama terjadinya keberhasilan komunikasi. Dalam proses ini, komunikasi akan berjalan terus karena adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Dengan adanya umpan balik ini dalam proses komunikasi, komunikator akan dapat mengetahui apakah komunikasinya itu berhasil atau gagal dengan komunikan<sup>56</sup>. Proses komunikasi ini tidak akan terjadi tanpa adanya sumber, efek tidak akan ada tanpa pesan, umpan balik terjadi karena adanya penerima, serta tidak ada penerima tanpa adanya sumber. Proses ini akan menjadikan suatu struktur yang sistematis dimana semua unsur atau komponen saling berurutn, yaitu sumber harus mendahului pesan dan pesan harus mendahului saluran dan seterusnya. perubahan struktur akan memberi pengaruh jalannya system yang berjalan. Keterikatan antara suatu komponen lainnya akan melahirkan suatu putaran umpan balik (*feedback*)<sup>57</sup>. Contoh dari pola komunikasi sirkular ini seperti tenaga kesehatan dengan pasiennya, tenaga kesehatan menjadi komunikator dan pasien menjadi komunikan, begitu juga sebaliknya tenaga kesehatan menjadi komunikan dan pasien menjadi komunikator<sup>58</sup>.

<sup>55</sup> Rivaldi, "Pola Komunikasi Public Relations PT Penjuru Wisata Negeri Dalam Meningkatkan Brand Awareness Perusahaan Di Kota Pekanbaru."

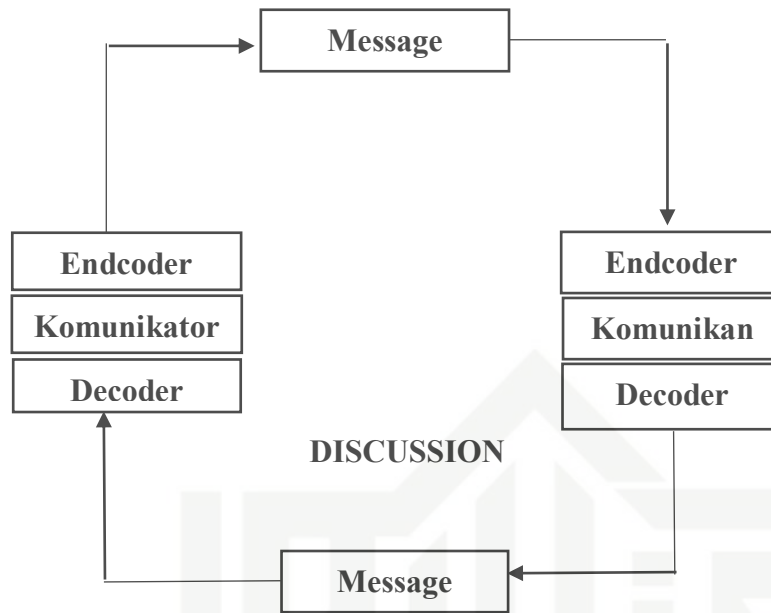
<sup>56</sup> Nur Diana Kholidah, "Pola Komunikasi AntarBudaya Pada Masyarakat Berbeda Agama Dalam Membentuk Solidaritas Sosial Masyarakat Di Desa SumberJati" (Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq, Jember, 2022).

<sup>57</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, ed. Yayat Sri Hayati, Kelima (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2022).

<sup>58</sup> Widana, *Seminar Hasil Penelitian Pendidikan*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 2.4 Pola Komunikasi Sirkular<sup>59</sup>.

Setelah pembahasan diatas mengenai pola komunikasi, kini akan mengenal unsur-unsur dalam proses komunikasi. Penegasan tentang unsur-unsur dalam proses komunikasi itu adalah sebagai berikut:

1) Sumber (Komunikator)

Proses komunikasi dimulai dari awal (*source*) atau pengiriman pesan yaitu dimana gagasan, ide atau pikiran berasal yang kemudian akan disampaikan kepada pihak lainnya yaitu penerima pesan. Sumber atau pengirim pesan sering pula disebut dengan “Komunikator”. Sumber atau komunikator bisa jadi adalah individu, kelompok atau bahkan organisasi. Komunikator mungkin mengetahui atau tidak mengetahui pihak yang akan menerima pesannya. Menurut Hovland, karekteristik sumber berperan dalam memengaruhi penerimaan awal pada pihak penerima pesan namun memiliki efek minimal dalam jangka Panjang.

2) *Encoding*

*Encoding* dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan sumber untuk menterjemahkan pikiran dan ide-idenya ke dalam suatu bentuk yang dapat diterima oleh indra pihak penerima. *Encoding* dalam proses komunikasi

<sup>59</sup> Rivaldi, “Pola Komunikasi Public Relations PT Penjuru Wisata Negeri Dalam Meningkatkan Brand Awareness Perusahaan Di Kota Pekanbaru.”

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dapat berlangsung satu kali namun dapat terjadi berkali-kali. Dalam percakapan tatap muka, pembicara melakukan *encoding* terhadap pikiran atau idenya ke dalam kata kata. Dalam percakapan melalui telepon, proses *encoding* terjadi dua kali.

#### 3) Pesan (*Message*)

Ketika kita berbicara maka kata-kata yang kita ucapkan adalah pesan (*message*). Ketika menulis surat maka apa yang telah ditulis di atas kertas adalah pesan. Jika sedang menonton televisi maka program yang sedang disaksikan atau didengar adalah pesan.

#### 4) Saluran (*Channel*)

Saluran atau *channel* adalah jalan yang dilalui pesan untuk sampai kepada penerima. Gelombang radio membawa kata-kata yang diucapkan penyiar di studio atau memuat pesan visual yang ditampilkan di layar kaca televisi.

#### 5) *Decoding*

Kegiatan penerimaan pesan diawali dengan proses *decoding* yang merupakan kegiatan yang berlawanan dengan proses *encoding*. *Decoding* adalah kegiatan untuk menerjemahkan atau menginterpretasikan pesan-pesan fisik kedalam suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima.

#### 6) Penerima (*Receiver*)

Penerima atau *receiver* atau disebut juga audiensi adalah sasaran atau target dari pesan. Penerima sering juga disebut dengan "Komunikas". Penerima dapat berupa satu individu, satu kelompok, lembaga atau bahkan suatu kumpulan besar manusia yang tidak saling mengenal. Siapa yang akan menerima pesan, penerima pesan dapat ditentukan oleh sumber, misalnya dalam komunikasi melalui telepon. Namun ada kalanya penerima pesan tidak dapat ditentukan oleh sumber misalnya dalam program siaran televisi. Perlu diperjelaskan di sini bahwa dalam situasi tertentu, sumber dan penerima pesan dapat langsung berhubungan namun dalam kesempatan lain sumber dan penerima pesan dipisah oleh ruang dan waktu.

#### 7) Umpan balik (*Feedback*)

Umpan balik atau *feedback* adalah tanggapan atau respons dari penerima pesan yang membentuk dan

mengubah pesan berikut yang akan disampaikan sumber. Umpan balik sangat berguna bagi sumber karena umpan balik memungkinkan sumber untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang muncul. Umpan balik terdiri menjadi dua jenis :

- a) Umpan balik positif  
Umpan balik positif dari penerima akan mendorong lebih jauh proses komunikasi
- b) Umpan balik negatif  
Umpan balik negatif akan mengubah proses komunikasi atau bahkan mengakhiri komunikasi itu sendiri

#### 8) Gangguan (*Noise*)

Elemen terakhir dalam komunikasi adalah gangguan atau noise. Gangguan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mengintervensi proses pengiriman pesan. Gangguan yang sangat kecil mungkin dapat diabaikan, namun terlalu banyak gangguan dapat menghambat pesan untuk mencapai tujuannya. Gangguan terbagi menjadi tiga jenis:

1. Gangguan semantik  
Gangguan semantik terjadi bilamana orang memiliki arti yang berbeda atas kata-kata atau ungkapan yang sama. Contoh :”susu ini bagus untuk tulang,” kata seorang anak pada sebuah iklan susu di televisi. Temannya mengira”tulang” adalah tulang pada tubuh manusia. Namun yang dimaksud di sini adalah “tulang” yang berarti paman (dalam bahasa batak tulang diartikan sebagai paman)
2. Gangguan mekanik  
Terjadi jika muncul masalah dengan alat yang digunakan untuk membantu terjadinya komunikasi. Pesawat televisi tidak bisa menerima gambar dengan jelas karena tiang antenanya patah.
3. Gangguan lingkungan  
Gangguan lingkungan terjadi jika sumber gangguan berasal dari luar elemen-elemen komunikasi yang telah dijelaskan di atas. Gangguan ini biasanya berada di luar kontrol sumber atau

#### 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.

penerima, misalnya dua orang yang sedang berbicara di klub malam yang memutar musik keras-keras. Namun gangguan lingkungan juga dapat berasal dari sumber atau penerima pesan. Misalnya, kita berbicara kepada seseorang yang sedang memainkan instrumen musik atau berbicara kepada orang yang sedang mengetuk-ngetukan jarinya di meja. Semakin besar gangguan maka pesan yang diterima menjadi semakin tidak jelas<sup>60</sup>.

Daniel Katz dan Robert Kahn dalam Sara dan Putri mengatakan Terdapat beberapa aliran dalam komunikasi, yaitu: (1) Komunikasi Vertikal (*Vertical Communication*) yang terdiri dari komunikasi kebawah (*downward communication*) dan komunikasi keatas (*upward communication*), (2) Komunikasi Horizontal (*horizontal communication*), (3) Komunikasi Diagonal (*cross communication*).

1) Komunikasi Vertikal (*vertical communication*)

Komunikasi ini berlangsung dari atas kebawah (*downward communication*) dan komunikasi dari bawah keatas (*upward communication*), yang dimaksud dari komunikasi ini adalah komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan. *Downward communication* atau komunikasi kebawah dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan tertinggi dengan seluruh karyawan. Sedangkan, *Upward Communication* atau komunikasi ke atas berarti dalam sebuah organisasi ada informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah atau bawahan ke tingkat yang lebih tinggi atau atasan<sup>61</sup>.

2) Komunikasi Horizontal (*horizontal communication*)

Komunikasi ini dilakukan dari rekan-rekan tingkat yang setara. Informasi disebarkan diantara anggota-anggota organisasi yang menduduki posisi yang sama. Komunikasi

<sup>60</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Pertama (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).

<sup>61</sup> Mia Sara and Yuliani Rachma Putri, "Pengaruh Aliran Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kolaborasi Global Sukses/Gowork," *Industry and Higher Education* 3, no. 1 (2021): 1689–99, <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>.

## 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.

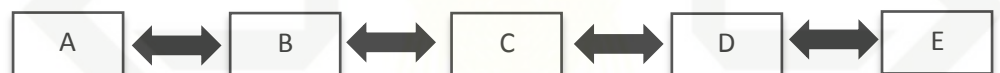
ini juga disebut komunikasi lateral, komunikasi antara sesama seperti karyawan kepada karyawan dan manajer kepada manajer. Komunikasi ini dapat memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman dan masalah yang sama<sup>62</sup>.

### 3) Komunikasi Diagonal (*cross communication*)

Komunikasi ini adalah komunikasi yang melintas memotong jalur komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Maksudnya, komunikasi diagonal komunikasi yang terjadi antara manajer dan pekerja yang terletak didivisi yang berbeda. Komunikasi ini dilakukan untuk mencakup pertukaran informasi, kolaborasi, koordinasi dan pertukaran pengetahuan antar departemen atau tim yang berbeda<sup>63</sup>.

Ada beberapa jaringan pola komunikasi menurut Harold J. Leavitt dalam Rojas, Correa dan Henao<sup>64</sup>.

#### 1) Pola Komunikasi Rantai



Gambar 2.5 Pola Komunikasi Rantai

Pola Komunikasi Rantai ini merupakan sistem komunikasi yang dijalankan oleh anggota kelompok, anggota hanya dapat mengirim pesan ke anggota sebelahnya dan anggota yang menerima pesan meneruskannya ke anggota lainnya. Dalam sistem pola rantai, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh seorang pemimpin sering kali tidak menerima pesan yang benar. Pemimpin tidak tahu karena tidak ada umpan balik yang diberikan.

<sup>62</sup> Sukatno Tekad Sukatno et al., "Komunikasi Internal Pt. Solid Logistics Memengaruhi Meningkatkan Employee Engagement," *Inter Komunika : Jurnal Komunikasi* 3, no. 2 (2018): 176, <https://doi.org/10.33376/ik.v3i2.195>.

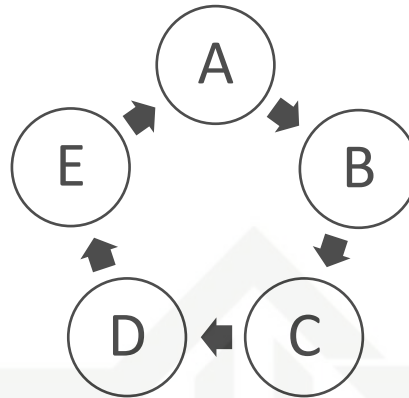
<sup>63</sup> Cindya Yunita Pratiwi and Wulan Muhariani, "Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Perilaku Organisasi Yang Efektif Pada PT Eos Maju Bersama," *Al Mikraj Jurnal Studi Islam Dan Humaniora* 4, no. 1 (2023): 122–33, <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i1.3450>.

<sup>64</sup> Miguel Rojas, Alexander Correa, and Mariana Henao, "Communication Patterns," *Advances in Intelligent Systems and Computing* 498 (2017): 1107–17, [https://doi.org/10.1007/978-3-319-42070-7\\_101](https://doi.org/10.1007/978-3-319-42070-7_101).

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.

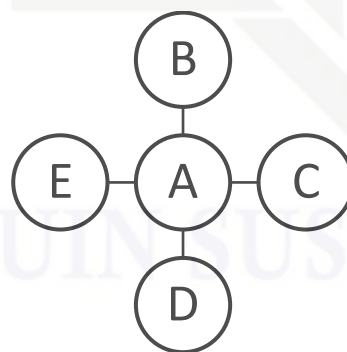
2) Pola Komunikasi Lingkaran



Gambar 2.6 Pola Komunikasi Lingkaran

Pola komunikasi Lingkaran ini merupakan komunikasi yang setiap anggota hanya dapat berkomunikasi dan mengendalikan dua di kiri dan kanan. Dengan kata lain, tidak ada peran pemimpin dalam komunikasi ini. Pola ini menggambarkan A meneruskan pesan ke B lalu B meneruskannya ke C, dan seterusnya hingga kembali ke orang A dan seterusnya kepada setiap anggota<sup>65</sup>. Dalam pola komunikasi ini pengirim pesan yang menyebarkan akan membutuhkan waktu agar pesannya tersampaikan<sup>66</sup>.

3) Pola Komunikasi Roda



Gambar 2.7 Pola Komunikasi Roda

<sup>65</sup> Surya Gunawan, "Pola Komunikasi Sayap Dakwah Organizer Dalam Meningkatkan Jamaah Kajian Di Kediri."

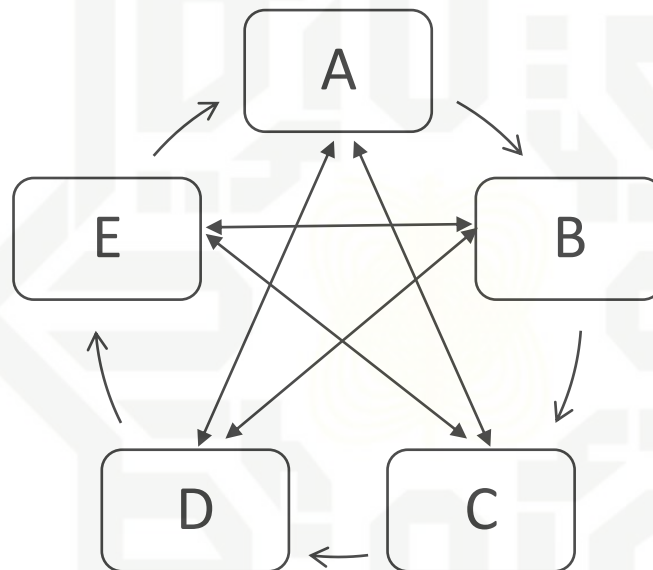
<sup>66</sup> Poppy Dr. Ruliana and Dr. Lestari Puji, "Communication Theory," *Salemba Humanika* 4, no. 5 (2019): 6–12, <https://doi.org/10.1063/1.3067249>.

## 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.

Pola Komunikasi Roda ini merupakan komunikasi yang berfokus pada pemimpin yang melakukan kontak langsung dengan anggota kelompok organisasi. Pemimpin sebagai komunikator (penyampai pesan) dan anggota kelompok sebagai komunikan (penerima pesan) memberikan umpan balik (*feedback*) kepada pemimpin tanpa adanya interaksi antar anggota karena hanya terfokus pada pemimpin (komunikator). Pola ini menunjukkan bahwa A adalah pusat dan mengirimkan informasi ke B, C, D, dan E, dan masing-masing merespons A.

## 4) Pola Komunikasi Bintang



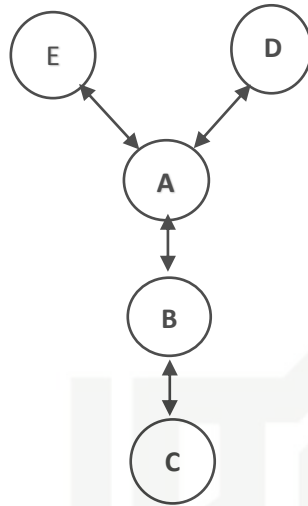
Gambar 2.8 Pola Komunikasi Bintang

Pola Komunikasi Bintang ini merupakan komunikasi yang menggunakan jaringan semua saluran sehingga dapat berinteraksi satu sama lain dengan sesama anggota dalam menyampaikan informasi dan dapat melakukan timbal balik ke sesama anggota. Pola komunikasi bintang ini menggambarkan bahwa semua anggota kelompok dapat menjadi sumber informasi dan sasaran dari informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5) Pola Komunikasi Y



Gambar 2.9 Pola Komunikasi Y

Pola Komunikasi Y merupakan komunikasi yang menjelaskan bahwa tiga orang anggota organisasi dapat saling berkomunikasi, namun dua orang lainnya hanya dapat berkomunikasi dengan seseorang disampingnya<sup>67</sup>. Maksudnya adalah kelompok dipisahkan menjadi tiga dan anggota kelompok dapat berkomunikasi dengan anggota kelompok lainnya melalui pemimpin saja<sup>68</sup>.

2.2.2. Komunikasi Kesehatan

Komunikasi kesehatan merupakan proses untuk mengembangkan atau membagi pesan kesehatan kepada audiens tertentu dengan maksud memengaruhi pengetahuan, sikap, keyakinan tentang pilihan perilaku hidup sehat<sup>69</sup>.

Menurut Notoatmodjo dalam Agustina dan Putra mengatakan komunikasi kesehatan adalah usaha yang sistematis untuk memengaruhi secara positif perilaku kesehatan masyarakat, dengan menggunakan berbagai prinsip dan metode komunikasi, baik menggunakan

<sup>67</sup> Aperian Jaya Mendrofa, “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam” (Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Putera, Batam, 2019).

<sup>68</sup> Dr. Ruliana and Puji, “Communication Theory.”

<sup>69</sup> Reni Maritasari and Puji Lestari, “Model Komunikasi Lanjut Usia Di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman,” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 18, no. 2 (2020): 239, <https://doi.org/10.31315/jik.v18i2.3680>.

## 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.

komunikasi interpersonal, maupun komunikasi massa. Komunikasi kesehatan meliputi informasi tentang pencegahan penyakit, promosi kesehatan, kebijakan pemeliharaan kesehatan, kebijaksanaan pemeliharaan kesehatan, regulasi bisnis dalam bidang kesehatan, yang sejauh mungkin mengubah dan membarui kualitas individu dalam suatu komunitas atau masyarakat dengan mempertimbangkan aspek ilmu pengetahuan dan etika<sup>70</sup>.

Komunikasi kesehatan merupakan komunikasi yang melibatkan penggunaan layanan komunikasi untuk menyampaikan pesan dan mempengaruhi pengambilan keputusan tentang upaya meningkatkan dan mengelola kesehatan individu dan masyarakat<sup>71</sup>. Komunikasi kesehatan meliputi penerapan perilaku hidup sehat, penciptaan kesadaran, perubahan sikap, dan perilaku sehat. Perilaku sehat dianjurkan sebagai tujuan komunikasi kesehatan<sup>72</sup>.

Komunikasi kesehatan dapat dipahami sebagai suatu cara untuk menerapkan konsep dan teori komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang atau kelompok tertentu ke dalam konteks komunikasi kesehatan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesadaran dan mengubah perilaku setiap individu dalam hal peningkatan kondisi kesehatan. Adanya perubahan perilaku dari setiap individu terkait kesadaran dan peningkatan status kesehatannya adalah menjadi tujuan utama<sup>73</sup>.

Komunikasi kesehatan juga dipahami sebagai studi yang mempelajari bagaimana cara menggunakan strategi komunikasi untuk menyebarkan informasi kesehatan yang dapat mempengaruhi individu dan komunitas agar dapat membuat keputusan yang tepat berkaitan dengan pengelolaan kesehatan

<sup>70</sup> Reni Agustina Harahap and Fauzi Eka Putra Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, 1st ed. (Jakarta Timur: PRENAMEDIA GROUP, 2019).

<sup>71</sup> Rahmi Surayya, "Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Kesehatan," *AVERROUS: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh* 1, no. 2 (2018): 75, <https://doi.org/10.29103/averrous.v1i2.415>.

<sup>72</sup> Nur Annisa Agustini and Ninuk Purnaningsih, "Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi," *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 16, no. 1 (2018): 89–108, <https://doi.org/10.46937/16201825198>.

<sup>73</sup> Mia Nurislamiah, "Jurnal Bimbingan Penyuluhan Islam Vol.4 No.1 Januari-Juni 2022" 4, no. 1 (2022): 1–17, <https://doi.org/10.46937/16201825198.3>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berikut merupakan fungsi dari komunikasi Kesehatan :

- 1) Untuk menyampaikan pesan atau informasi kesehatan atau menyebarluaskan informasi kesehatan kepada orang lain. Artinya, dari penyebaran informasi kesehatan ini diharapkan penerima informasi akan mengetahui apa yang ingin diketahui atau untuk menambah pengetahuan kesehatan orang lain.
- 2) Untuk menyampaikan pesan (informasi) atau menyebarluaskan informasi yang bersifat mendidik orang lain tentang kesehatan. Artinya, dari penyebaran informasi kesehatan ini diharapkan penerima informasi akan menambah pengetahuan tentang kesehatan yang ingin diketahuinya.
- 3) Untuk memberikan instruksi mengenai kesehatan kepada penerima pesan.
- 4) Untuk mempengaruhi dan mengubah sikap penerima pesan terkait pesan atau informasi kesehatan<sup>74</sup>.

### 2.2.3. Sosialisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sosialisasi merupakan usaha untuk mengubah milik perseorangan menjadi milik umum atau proses belajar seorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati kebudayaan Masyarakat dalam lingkungannya, upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh Masyarakat atau pemasyarakatan.

Menurut Wikipedia, sosialisasi adalah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai *peranan (role theory)*. Karena dalam proses sosialisasi diajarkannya peran-peran yang harus dijalankan oleh individu<sup>75</sup>.

<sup>74</sup> Almadina Rakhmaniar, "Strategi Komunikasi Kesehatan Penanganan Covid-19," *JURNAL ILMU KOMUNIKASI* 4, no. 1 (2021): 21.

<sup>75</sup> Inca Rahel Lalihatu, Desie M.D. Warouw, and Lingkan E. Tulung, "Peranan Humas Dalam Mensosialisasikan Bpjs Ketenagakerjaan Pada Pedagang Pasar Segar Paal2," *E-Journal Acta Diurna* VI, no. 3 (2017): 1–13.

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.

Berikut definisi tentang sosialisasi menurut para ahli:

- 1) Menurut Charlotte Buhler, Sosialisasi adalah proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri, bagaiman cara hidup dan berpikir kelompoknya agar dia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompoknya.
- 2) Menurut Bruce J. Cohen , Sosialisai adalah proses-proses manusia mempelajari tata cara kehidupan dalam masyarakat, untuk memperoleh kepribadian dan membangun kapasitasnya agar berfungsi dengan baik sebagai individu maupun sebagai anggota suatu kelompok.
- 3) Menurut Makionis, Sosioalisasi sebagai pengamatan sosial sepanjang hidup yang memungkinkan seseorang mengembangkan potensi kemanusiaannya dan mempelajari pola-pola kebudayaan<sup>76</sup>.

#### 2.2.4. Masyarakat

Secara umum pengertian masyarakat adalah sekumpulan individu-individu atau orang yang hidup bersama, masyarakat disebut dengan “*society*” artinya adalah interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan, berasal dari kata latin *socius* yang berarti kawan. Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti ikut serta dan berpartisipasi<sup>77</sup>.

Emile Durkheim mendefinisikan masyarakat sebagai kenyataan objektif individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Kehidupan sebuah masyarakat merupakan sebuah sistem sosial di mana bagian-bagian yang ada di dalamnya saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dan menjadikan bagian-bagian tersebut menjadi suatu kesatuan yang terpadu<sup>78</sup>.

Mac Iver dan Page mengatakan bahwa masyarakat adalah suatu system dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antar berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta

<sup>76</sup> Nofia Angela, “Sosiologi: Sosialisasi,” *Modul Sosialisasi*, no. 2003 (2018): 1–16.

<sup>77</sup> Prasetyo and Irwansyah, “Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya.”

<sup>78</sup> Bambang Tejkusumo, “Dinamika Masyarakat Sebagai Sumber Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial,” *Geodukasi III*, no. 1 (2014): 38–43.

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.

kebiasaan-kebiasaan manusia. Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat, menurut Ralph Linton. Masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas, menurut Selo Soemardjan.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan<sup>79</sup>.

### 2.3. Konsep Operasional

Konsep Operasional dalam penelitian bertujuan untuk menjelaskan serta menjawab mengenai permasalahan yang akan diteliti. Konsep operasional ini juga merupakan acuan ataupun pedoman dalam penelitian agar terhindar dari kesalahan. Konsep ini juga menjelaskan tentang bagaimana kegiatan yang seharusnya dilakukan untuk memperoleh data. Konsep yang dimaksud dapat berupa konsep-konsep yang telah dikelompokkan kedalam variable agar dapat diukur.

Penelitian ini membahas lebih lanjut ataupun mengkaji mengenai Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Permata Hati dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online kepada Masyarakat di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Pola komunikasi ini dilakukan oleh humas rumah sakit untuk membantu masyarakat lebih memahami tentang pendaftaran online di Rumah Sakit Permata Hati. Konsep yang perlu dioperasikan dalam penelitian ini adalah :

1. Penerapan pola komunikasi yang dilakukan oleh humas rumah sakit permata hati dalam mensosialisasikan pendaftaran online kepada masyarakat.
2. Penggunaan pola komunikasi primer, penerapan lambang verbal dan nonverbal dalam menjalankan sosialisasi pendaftaran online kepada masyarakat.

<sup>79</sup> Prasetyo and Irwansyah, "Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya."

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Pola komunikasi sekunder, pemilihan media yang digunakan dalam proses sosialisasi pendaftaran online kepada masyarakat.
4. Pola komunikasi linear, proses perencanaan komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasi pendaftaran online kepada masyarakat.
5. Pola komunikasi sirkular, menggunakan komunikasi tatap muka dalam menjalankan komunikasi secara timbal balik.

#### 2.4. Kerangka Pikir

Pola Komunikasi pada dasarnya diperlukan dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh instansi, termasuk dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh humas rumah sakit permata hati untuk mensosialisasikan pendafran online kepada Masyarakat dengan tujuan agar sasaran dari sosialisasi yang dilakukan mengerti bagaimana sistem dari pendaftaran online yang ditetapkan oleh rumas sakit permata hati Duri, maka penulis menetapkan kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.10 Kerangka Pikir

Sumber: Olahan Peneliti 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau lain-lain yang diterbitkan atau tidak diterbitkan dari sumber ini secara elektronik, untuk disebarluaskan, diperjualbelikan, dipersebarluaskan, atau dengan cara lain, tanpa izin penerbit. Untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

Sultan Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Desain Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang peneliti angkat, penelitian ini lebih tepat menggunakan desain penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau social dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai masalah-masalah manusia dan social<sup>80</sup>. Metode yang tepat untuk memecahkan masalah penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus adalah meneliti secara terperinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, kelompok, instansi, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut<sup>81</sup>.

### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Riau, lebih tepatnya di Rumah Sakit Permata Hati, Jalan Jenderal Sudirman No.37, Kelurahan Gajah Sakti, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Kota Duri, Riau 28884. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2023 hingga selesai.

### 3.3. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari objek penelitian, data primer ini disebut juga data asli. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan dengan informan di Rumah Sakit Permata Hati terkait pola komunikasi Rumah Sakit Permata Hati dalam mensosialisasikan pendaftaran online kepada Masyarakat. Selain itu, peneliti juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari media masa.

<sup>80</sup> Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika* 21, no. 1 (2021): 33–54, <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.

<sup>81</sup> Jayadi Yusuf Sukman, "Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya," *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG* 4 (2017): 9–15.

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

Informan merupakan orang yang diperkirakan dapat memberikan informasi atau keterangan mengenai masalah yang sedang diteliti serta dapat berperan sebagai narasumber selama melakukan penelitian<sup>82</sup>. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan untuk dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan mengenai Pola Komunikasi Rumah Sakit Permata Hati dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online kepada Masyarakat di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Maspal Yoni, S.K.M	Kab. Humas & Marketing	Informan Kunci
2	Herlina, S.I.P	Kab.Unit Admisi	Informan Kunci
3	Rafika Hamda, S.sos	Admisi	Informan Tambahan
4	Dwi Jayanti, S.I.kom	Admisi	Informan Tambahan

Tabel 3.1. Tabel daftar informan penelitian

Humas Rumah Sakit Permata Hati perlu dijadikan informan pada penelitian ini karena memiliki beberapa alasan yang kuat. Pertama, Humas memiliki pemahaman yang mendalam tentang komunikasi yang digunakan oleh Rumah Sakit dalam berbagai situasi. Kedua, Humas dapat memberikan wawasan langsung tentang praktik dan prosedur yang ada dalam departemen Humas Rumah Sakit. Ketiga, sebagai individu yang terlibat langsung dalam komunikasi sehari-hari, Humas dapat memberikan perspektif tentang tantangan dan peluang dalam berkomunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti pasien, keluarga, staff medis dan media.

Sama halnya dengan humas, kepala staff bagian unit admisi juga perlu dijadikan informan karena beberapa alasan. Pertama, karena memiliki pemahaman yang mendalam tentang proses pendaftaran di Rumah Sakit Permata Hati, termasuk kebijakan, prosedur dan hambatan yang mungkin terjadi. Kepala staff admisi dapat memberikan wawasan khusus tentang bagaimana pendaftaran online diintegrasikan kedalam

<sup>82</sup> Ismail Suardi Wekke, *Metode Penelitian Sosial, Metode Penelitian Sosial*, pertama, vol.33 (Yogyakarta: CV Adi Karya Mandiri, 2019).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

proses pendaftaran yang ada. Kedua, sebagai bagian dari tim yang bertanggung jawab untuk melayani pasien, kepala staff admisi memiliki hubungan langsung dengan pasien. Mereka dapat memberikan perspektif tentang bagaimana pesan-pesan humas disampaikan kepada pasien dan bagaimana pasien meresponnya. Ketiga, kepala staff admisi memiliki pemahaman yang mendalam tentang tantangan administratif yang terkait dengan pendaftaran, termasuk masalah teknis dan administratif yang mungkin muncul dalam pelaksanaan pendaftaran online. Wawasan mereka dapat membantu mengidentifikasi solusi yang efektif untuk meningkatkan proses pendaftaran online. Keempat, karena kepala staff admisi terlibat dalam perencanaan strategis terkait dengan pendaftaran pasien, sehingga dengan melibatkan staff admisi dapat membantu memastikan bahwa komunikasi yang diidentifikasi dapat diimplementasikan dengan baik dan terintegrasi dengan inisiatif-inisiatif lain yang ada.

Selanjutnya, staff admisi perlu dijadikan informan karena yang pertama, staff admisi memiliki pemahaman yang mendalam tentang proses internal Rumah Sakit Permata Hati, termasuk prosedur pendaftaran, manajemen dokumen dan komunikasi internal. Staff admisi dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pesan-pesan dari humas disampaikan dan diintegrasikan kedalam proses kerja sehari-hari. Kedua, meskipun staff admisi tidak secara langsung terlibat dalam fungsi humas, staff admisi setiap harinya berinteraksi dengan pasien dan masyarakat. Staff admisi dapat memberikan perspektif tentang bagaimana komunikasi humas yang diterima oleh pasien dan masyarakat secara umum. Dan yang ketiga, staff admisi sering berurusan langsung dengan kebutuhan dan pertanyaan pasien. Mereka dapat memberikan wawasan berharga tentang jenis informasi yang paling dicari oleh pasien dan masyarakat dalam konteks pendaftaran Rumah Sakit, yang dapat membantu meningkatkan relevansi dan efektivitas pesan-pesan humas.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, untuk data primer, peneliti menggunakan Teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan penelitian. Sedangkan untuk data sekunder, peneliti mendapatkannya melalui media masa, baik media cetak maupun media online.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 3.5.1. Wawancara

Wawancara tidak dilakukan dengan sejumlah pertanyaan yang telah disusun dengan mendetail dengan alternatif jawaban yang telah dibuat sebelum wawancara, melainkan berdasarkan pertanyaan yang umum yang kemudian didetailkan dan dikembangkan ketika melakukan wawancara atau setelah melakukan wawancara untuk melakukan wawancara berikutnya. Pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelum wawancara (pedoman wawancara) pertanyaan tersebut tidak terperinci dan berbentuk pertanyaan terbuka (tidak ada alternatif jawaban). Hal ini berarti wawancara dalam penelitian kualitatif dilakukan seperti dua orang yang sedang bercakap-cakap tentang sesuatu.

### 3.5.2. Observasi

Agar peneliti mengetahui sesuatu yang sedang terjadi atau yang sedang dilakukan maka peneliti perlu untuk melihat sendiri, mendengarkan sendiri atau merasakan sendiri. Hal ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi. Hal ini dapat dicapai dengan cara peneliti menjadi bagian dan diterima menjadi bagian dalam kehidupan yang diteliti<sup>83</sup>. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi dengan mengamati atau ikut serta dalam proses pendaftaran online ini sebagaimana yang dilakukan oleh masyarakat pada umumnya. Agar peneliti mengetahui pola komunikasi apa yang digunakan rumah sakit permata hati dalam menerapkan pendaftaran online ini kepada masyarakat.

### 3.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bahan tertulis seperti berita di media, notulen-notulen rapat, surat menyurat, dan laporan-laporan untuk mencari informasi yang diperlukan. Pengumpulan dokumen ini dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan

<sup>83</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, Keempat (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

informasi yang diperoleh dengan melakukan wawancara<sup>84</sup>. Pada penelitian ini dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan informasi melalui Surat Keputusan (SK), *Standard Operating Procedure* (SOP), Brosur ataupun Dokumen-dokumen yang mendukung proses penelitian pola komunikasi rumah sakit permata hati dalam mensosialisasikan pendaftaran online kepada masyarakat.

### 3.6. Validitas Data

Agar terjaminnya keakuratan data dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan validitas data. Data yang salah akan memberikan hasil yang salah dalam penelitian ini, dan data yang sesuai akan dapat memberikan hasil yang sesuai di dalam penelitian ini, sehingga akan dapat memberikan kesimpulan yang benar diakhir nantinya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik analisis validitas data. Pertama, peneliti menggunakan Teknik kompetensi subjek riset, dimana subjek yang menjadi riset harus kredibel, caranya dengan menguji jawaban-jawaban pertanyaan berkaitan dengan pengalaman subjek. Bagi yang tidak mempunyai pengalaman dan pengetahuan mengenai masalah riset, berarti data dari subjek tersebut tidak kredibel. Kedua adalah *Trustworthiness*, yang menguji kebenaran dan kejujuran subjek dalam mengungkap realitas menurut apa yang dialami, dirasakan atau dibayang-bayangkan. *Trustworthiness* mencakup dua hal, yaitu *Authenticity* dan Analisis Triangulasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis triangulasi yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan sumber data lainnya yang tersedia. Dan terakhir, peneliti juga menggunakan teknik *Intersubjectivity Agreement*, yaitu semua pandangan, pendapat atau data dari suatu subjek di dialogkan dengan pendapat, pandangan atau data dari subjek lainnya. Tujuannya untuk menguji kebenaran data yang diberikan<sup>85</sup>.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam riset adalah data kualitatif. Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisis yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman yang sering disebut dengan metode

<sup>84</sup> Afrizal.

<sup>85</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, 1st ed. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006).

analisis data interaktif. Mereka mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi.

### 3.7.1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.

### 3.7.2. Penyajian Data (Display Data)

Dalam tahap ini menyajikan data penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

### 3.7.3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi ini Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel<sup>86</sup>.

<sup>86</sup> Aziz Abdul, "Teknik Analisis Data Analisis Data," *Teknik Analisis Data Analisis Data*, 2020, 1–15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

### 4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Permata Hati

Rumah Sakit Permata Hati dari waktu ke waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berjalan dengan lancar dan semakin mendapat kepercayaan dari berbagai pihak. Kondisi ini tidak terlepas dari konsistensi Rumah Sakit Permata Hati terhadap Upaya pengembangan rumah sakit dengan berlandaskan pada visi **“Menjadi Rumah Sakit Terbaik Sebagai Pilihan Utama Masyarakat Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan”**.

Rumah Sakit Permata Hati adalah rumah sakit type C dengan jumlah tempat tidur sebanyak 87 buah. Berdasarkan letak geografis maupun faktor lainnya, Rumah Sakit Permata Hati berada dalam posisi yang strategis sehingga kepercayaan terhadap Rumah Sakit Permata Hati dari masyarakat sebagai pelanggan terus meningkat.

Pembangunan dan perbaikan sarana prasarana diberbagai bidang secara menyeluruh disesuaikan dengan standar yang diisyaratkan oleh tim akreditasi. Rumah Sakit Permata Hati terletak dikawasan Kota Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tepatnya JL. Jendral Sudirman NO 37, Duri-Riau dengan Alamat Email : [rspermatahati@yahoo.co.id](mailto:rspermatahati@yahoo.co.id) dan Nomor Telp : 0765 – 595799 / 598101.

Ide Pembangunan Rumah Sakit Permata Hati dari timbul atas dasar keinginan untuk mengembangkan usaha pelayanan kesehatan yang telah dirintis oleh pemilik sejak tahun 1993. Dimana pada tahun tersebut masi berupa balai pengobatan dan rumah bersalin.

Pada tahun 2002 didirikan lah rumah sakit bersalin Permata Hati dan pada tahun 2004 dikembangkan lagi menjadi Rumah Sakit Permata Hati. Rumah Sakit Permata Hati merupakan rumah sakit pertama di Kota Duri dan pada saat itu belum ada rumah sakit swasta maupun pemerintah yang telah beroperasi di Kota Duri. Ide ini diperkuat dengan kondisi Kota Duri sebagai kota tempat PT. CPI (*Chevron Pacific Indonesia*) mengembangkan usahanya, sehingga kota ini dipadati oleh tenaga kerja dari perusahaan perminyakan dan perusahaan pendukung lainnya, yang dengan sendirinya jaminan pelayanan kesehatan tenaga kerja tersebut menjadi tanggung jawab perusahaan, jadi tingkat kesadaran mereka terhadap kesehatan semakin meningkat.

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.

Selain itu pembangunan Rumah Sakit Permata Hati mengacu pada konsep pembangunan rumah sakit umum professional yang sejalan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi serta pendapatan masyarakat dikota Duri, dan juga dikota Duri belum tercukupinya fasilitas kesehatan terutama untuk masyarakat golongan ekonomi menengah keatas.

Rumah Sakit Permata Hati memiliki ruangan poliklinik dan rawat inap dengan jumlah tempat tidur 87 unit dan telah mendapatkan penetapan kelas type C oleh KEMENKES RI tahun 2010 dan izin tetap dari BUPATI BENGKALIS tahun 2011.

Rumah Sakit Permata Hati sebagai rumah sakit swasta terbesar di Kota Duri sudah selayaknya rumah sakit ini memegang peranan yang sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan rujukan. Disamping itu, mengingat kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting, maka masyarakat pasti akan menuntut pelayanan kesehatan tersebut. Mengingat pentingnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, maka diperlukan perhatian yang serius terhadap kenyamanan fisik, privasi dan suasana psikologis yang sangat mendukung keberhasilan manajemen rumah sakit. Perencanaan sebagai salah satu unsur manajemen harus dibuat sedemikian rupa sehingga kegiatan rumah sakit mampu diarahkan untuk mengantisipasi kebutuhan masyarakat akan pelayanan Kesehatan<sup>87</sup>.



**Gambar 4.1. Rumah Sakit Permata Hati Bagian Depan**

Sumber : Dokumentasi Pribadi (Diambil pada 20 Februari 2024)

<sup>87</sup> Meme Oencoe, "Pedoman Pengorganisasian Pelayanan Medis," Scribd, 2021, <https://id.scribd.com/document/538788599/PEDOMAN-PENGORGANISASIAN-PELAYANAN-MEDIS-FIX>.

**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 4.2. Rumah Sakit Permata Hati Bagian Belakang**

Sumber : Dokumentasi Pribadi (Diambil pada 20 Februari 2024)

## 4.2. Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Permata Hati

### 4.2.1. Visi

Visi Rumah Sakit Permata hati adalah

“Menjadi Rumah Sakit Terbaik Sebagai Pilihan Utama Masyarakat Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan”.

### 4.2.2. Misi

Misi dari Rumah Sakit Permata Hati adalah :

1. Memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bermutu dengan mengutamakan keselamatan.
2. Memberikan pelayanan dengan sepenuh hati untuk semua pelanggan Rumah Sakit Permata Hati.
3. Meningkatkan nilai spiritual agar tertanam dalam jiwa setiap orang yang bekerja di Rumah Sakit Permata Hati, bahwa setiap kegiatan adalah ibadah.

### 4.2.3. Motto

Motto Rumah Sakit Permata Hati adalah **“Kami Siap Melayani Anda Dengan Sepenuh Hati”**.

## 4.3. Falsafah dan Tujuan Rumah Sakit Permata Hati

### 4.3.1. Falsafah

Falsafah Rumah Sakit Permata Hati adalah :

1. Kepentingan pelanggan adalah hukum tertinggi tanpa mengabaikan kepuasan keluarga pelanggan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

2. Senantiasa menjunjung tinggi nilai kejujuran.
3. Profesionalisme merupakan dasar bersikap dan berperilaku.
4. Pengembangan wawasan yang positif dan kinerja yang optimal.
5. Mengembangkan iklim yang sehat sesama karyawan.
6. Menumbuhkan semangat pesaudaraan.

#### 4.3.2. Tujuan

Tujuan Rumah Sakit Permata Hati adalah :

1. Peningkatan dalam cakupan layanan Kesehatan.
2. Peningkatan dalam kualitas layanan Kesehatan.
3. Perwujudan rumah sakit yang mandiri dan dikenal di luar daerah Kota Duri<sup>88</sup>.

#### 4.4. Layanan Rumah Sakit Permata Hati

##### 1. Instalasi Rawat Jalan

- 1) Instalasi Gawat Darurat
- 2) Poli Umum
- 3) Poli Penyakit Dalam
- 4) Poli Obstetri & Ginekologi
- 5) Poli Bedah
- 6) Poli Anak
- 7) Poli THT
- 8) Poli Saraf
- 9) Poli Ortopedi
- 10) Poli Urologi
- 11) Poli Jantung
- 12) Poli Mata
- 13) Poli Kulit & Kelamin
- 14) Poli Jiwa
- 15) Poli Fisioterapi
- 16) Poli Radiologi
- 17) Poli Paru

##### 2. Instalasi Rawat Inap

- 1) Super VIP
- 2) VIP
- 3) Kelas I
- 4) Kelas II
- 5) Kelas III

<sup>88</sup> Rumah Sakit Permata Hati, "Profil Rumah Sakit Permata Hati," WordPress, accessed February 16, 2024, <https://rspermatahati1.wordpress.com/tentang-kami/>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

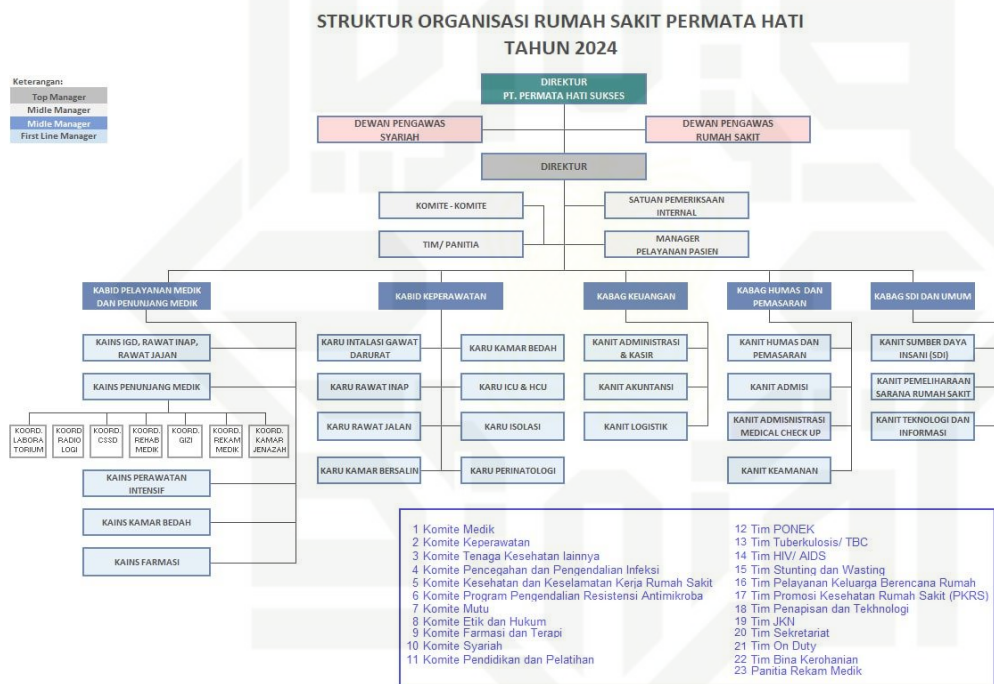
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

- 6) Perinatologi
- 7) Intensive Care Unit
- 8) High Care Unit
- 9) Isolasi

**3. Sarana Penunjang**

- 1) Instalasi Farmasi
- 2) Kamar Operasi
- 3) Laboratorium
- 4) Instalasi Gizi
- 5) Kamar Jenazah
- 6) Ambulance

**4.5. Struktur Organisasi Rumah Sakit Permata Hati**



**Gambar 4.3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Permata Hati**

Sumber: Dokumen Arsip RS Permata Hati (2024)

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 dari penelitian yang telah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah pola komunikasi sirkular. Diantara keempat pola komunikasi yang diterapkan oleh Rumah Sakit Permata Hati yang paling dominan adalah pola komunikasi sirkular.

Dengan menggunakan pola komunikasi sirkular ini, masalah-masalah yang terjadi agar dapat segera diselesaikan. Sehingga hubungan komunikasi antara Rumah Sakit Permata Hati dengan masyarakat selalu terjaga agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya kesalahpahaman dan setiap interaksi komunikasi yang terjalin dapat diterima oleh semua pihak. Dalam proses ini, komunikasi akan berjalan terus karena adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Dengan adanya umpan balik ini dalam proses komunikasi, komunikator akan dapat mengetahui apakah komunikasinya itu berhasil atau gagal dengan komunikan<sup>131</sup>. Proses komunikasi ini tidak akan terjadi tanpa adanya sumber, efek tidak akan ada tanpa pesan, umpan balik terjadi karena adanya penerima, serta tidak ada penerima tanpa adanya sumber. Proses ini akan menjadikan suatu struktur yang sistematis dimana semua unsur atau komponen saling berurutan, yaitu sumber harus mendahului pesan dan pesan harus mendahului saluran dan seterusnya. perubahan struktur akan memberi pengaruh jalannya system yang berjalan Sehingga proses komunikasi antara pihak rumah sakit dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik karena komunikasi yang dilakukan berjalan dengan lancar. Dengan adanya umpan balik (*feedback*) antar komunikator dengan komunikan, maka proses komunikasi berjalan secara melingkar. Bukan hanya itu pesan yang disampaikan juga dapat diterima dengan baik tanpa adanya gangguan didalamnya, hal ini lebih melancarkan proses penyampaian pesan yang ada.

<sup>131</sup> Nur Diana Kholidah, "Pola Komunikasi AntarBudaya Pada Masyarakat Berbeda Agama Dalam Membentuk Solidaritas Sosial Masyarakat Di Desa SumberJati" (Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq, Jember, 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Saran

Terkait dengan hasil penelitian yang didapatkan, maka peneliti memberikan saran, meliputi:

1. Diharapkan dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa pola komunikasi antara Rumah Sakit Permata Hati dengan masyarakat dapat membantu terhadap kelancaran dari sosialisasi pendaftaran online ini, sehingga Rumah Sakit Permata Hati dan masyarakat dapat berkomunikasi dengan efektif agar dapat mencapai tujuan bersama.
2. Diharapkan dari penelitian ini, bahwa Humas Rumah Sakit Permata Hati harus mempertahankan pola komunikasi yang telah digunakan agar dapat membantu masyarakat yang masih kebingungan untuk melakukan pendaftaran secara online.
3. Bagi masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, diharapkan dari penelitian ini dapat membantu masyarakat agar lebih memahami lagi bagaimana cara mendaftar secara online yang telah diterapkan oleh Rumah Sakit Permata Hati.



## 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

- Abdul, Aziz. "Teknik Analisis Data Analisis Data." *Teknik Analisis Data Analisis Data*, 2020, 1–15.
- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Keempat. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2019.
- Agustini, Nur Annisa, and Ninuk Purnaningsih. "Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi." *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 16, no. 1 (2018): 89–108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>.
- Ahda, Muhammad Hanif. "Pola Komunikasi Penggunaan Aplikasi Telegram Sebagai Media Informasi Karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center Communication Patterns Using Telegram Applications as Information Media for Employees of Pekanbaru Eye Center Hospital." *Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema* 4, no. 1 (2021): 49–55.
- Andhika, Ahmad. "Penggunaan Video Promosi Wisata Melalui Youtube Untuk Meningkatkan Daya Tarik Wisatawan Ke Provinsi Kalimantan Selatan." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 2, no. 2 (2019): 26–30.
- Angela, Nofia. "Sosiologi: Sosialisasi." *Modul Sosialisasi*, no. 2003 (2018): 1–16.
- Ayunda, Shania, Muthia Kanza Salshabilah, and Badra Al Aufa. "Gambaran Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis." *IAKMI Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia* 1, no. 2 (2020): 89–100. <http://jurnal.iakmi.id/index.php/IJKMI/article/view/34>.
- Bakiyah, Horidatul, Mike Indarsih, Hani Yuniani, and Fajar Diah Astuti. "Strategi Komunikasi Bimba Aiueo Unit Gambas Dalam Upaya Mensosialisasikan Pentingnya Menumbuhkan Minat Baca Dan Belajar Anak Sejak Usia Dini." *Jurnal Komunikasi Dan Budaya* 2, no. 2 (2021): 300–313. <https://doi.org/10.54895/jkb.v2i2.1011>.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edited by Yayat Sri Hayati. Kelima. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2022.
- Chandra, Dewi, Hazani Stid, and Mustafa Ibrahim. "Pola Komunikasi Antar Budaya Dalam Membangun Harmonisasi Masyarakat Heterogen Di Kota Mataram." *PENSA: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1, no. 2 (2019): 368–90. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pensa>.
- Chistian, Ade, and Fatty Ariani. "Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web." *Jurnal Manajemen Informatika* 6, no. 2 (2019): 71–74.



- DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*. 14th ed. Person Education, 2016.
- Dian Herdiana. "Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian Dan Konsep Dasar." *Stiacimahi.Ac.Id* 14, no. November (2018): 13–25.
- Dinata, Finno Harta, Ida Nurmawati, and Indah Muflihatin. "Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Dengan Metode Technology Acceptance Model Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang." *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 1, no. 3 (2020): 226–33. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2048>.
- Dr. Ruliana, Poppy, and Dr. Lestari Puji. "Communication Theory." *Salemba Humanika* 4, no. 5 (2019): 6–12. <https://doi.org/10.1063/1.3067249>.
- Effendy, Onong Uchjana. *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. BANDUNG, Alumni, 1986, n.d.
- Ekanto, Claudia Ayu Mahardhika, and Sintar Nababan. "Strategi Pemasaran Melalui Brosur." *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi* 2, no. 1 (2018): 50–60.
- Eranfeno, Gizachew Nemomsa. "The Politics of Global Response to Covid-19: Implications for the International Communication of Health Care Systems." *Journal Communication Spectrum* 10, no. 2 (2021): 135–45. <https://doi.org/10.36782/jcs.v10i2.2024>.
- Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21, no. 1 (2021): 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Fahrurozi, Fahrul, Herning Suryo, and Haryo Kusumo. "Pola Komunikasi Publik Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19." *Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 19 (2023): 14.
- Farizi, Aufar. "Pola Komunikasi Sosialisasi Subsidi Kuota Internet Kepada Mahasiswa (Studi Pada Sub Bagian Hubungan Masyarakat Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh)." Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2022.
- Fidelia. "Peranan Promosi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Manado." *Acta Diurna Komunikasi* 3, no. 2 (2021): 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/33393>.
- Hadiani, Dini, and Emma Dwi Ariyani. "Students' Verbal and Nonverbal Communication Patterns." *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020)* 544

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



(2021): 282–86. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210424.054>.

Harahap, Reni Agustina, and Fauzi Eka Putra Putra. *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. 1st ed. Jakarta Timur: PRENAMEA GROUP, 2019.

Hartati, Kalmi. “Pola Komunikasi Antara Staf Dan Lurah Di Kantor Kelurahan Perangat Selatan Kecamatan Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara.” *EJournal Ilmu Komunikasi* 1, no. 2 (2013): 422–23.

Idris, Yusmandin. “Pasien RSUD Dr Fauziah Membeludak, Ini Kata Direktur RSUD.” *Serambinews.com*, 2023. <https://aceh.tribunnews.com/2023/10/02/pasien-rsud-dr-fauziah-membeludak-ini-kata-direktur-rsud>.

Irwanty, Ghita, and Elfi Yanti Ritonga. “Pola Komunikasi Polrestabes Medan Untuk Membangun Citra Positif Di Kalangan Masyarakat” 9, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.31289/symbolika.v9i1.9406>.

Jaya Mendrofa, Aperian. “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam.” Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Putera, Batam, 2019.

Joko, Sujana, and Rustono Farady Marta. “Etnografi Komunikasi Pada Tiga Generasi Anggota Perkumpulan Marga Ang Di Bagansiapi-Api.” *Komunikatif* 6, no. 1 (2017): 51–59.

Kholidah, Nur Diana. “Pola Komunikasi AntarBudaya Pada Masyarakat Berbeda Agama Dalam Membentuk Solidaritas Sosial Masyarakat Di Desa SumberJati.” Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq, Jember, 2022.

Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. 1st ed. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.

Kurniawan, Dani. “Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan.” *Jurnal Komunikasi Pendidikan* 2, no. 1 (2018): 60. <https://doi.org/10.32585/jkp.v2i1.65>.

Lalihatu, Inca Rahel, Desie M.D. Warouw, and Lingkan E. Tulung. “Peranan Humas Dalam Mensosialisasikan Bpjs Ketenagakerjaan Pada Pedagang Pasar Segar Paal2.” *E-Journal Acta Diurna* VI, no. 3 (2017): 1–13.

Lestari, Gunarti Dwi, Umi Anugerah Izzati, and Dian Eka Indriani. “The Role of Mother’s Communication Patterns on the Children’s Language Development.” *Talent Development & Excellence* 12, no. 1 (2020): 343–51. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=s3h&AN=144307168&lang=ja&site=ehost-live>.

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

- Maritasari, Reni, and Puji Lestari. "Model Komunikasi Lanjut Usia Di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 18, no. 2 (2020): 239. <https://doi.org/10.31315/jik.v18i2.3680>.
- Masturah, Ina. "Pola Komunikasi Kebijakan Kawasan Tanpa Asap Rokok Di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB." Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Mataram, 2019.
- Maylya, Merry, and Gatut Priyowidodo. "Pola-Pola Komunikasi Dalam Komunitas Virtual Pengemudi Transportasi Online." *E-Komunikasi* 6, no. 2 (2018): 1–10.
- Milyane, Tita melia, Hesti Umiyati, Depi Putri, Juliastuti, Syubhan Akib, Rosy F.Daud, Dawami, et al. *Ilmu Komunikasi*, 2022.
- Moh Amiruddin. "Pola Komunikasi Driver Ojek Online Grabbike Pada Pelayanan Customer Di Kota Malang." *Jurnal Penelitian Ilmiah INTAJ* 3, no. 2 (2019): 26–49. <https://doi.org/10.35897/intaj.v3i2.207>.
- Morissan. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Muchsinin, Titi Stiawati, and Ipah Ema Jumiati. "Pola Komunikasi Pelayanan Dan Pemberian Informasi Kesehatan Pada Puskesmas KADUHEJO Kabupaten Pandeglang." *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram* 9 (2023). <http://ejurnalstiamataram.ac.id/>.
- Mustafa, Intan, and Agustina Nona Helni Kusyati. "Implementasi Komunikasi Kesehatan Dalam Kampanye Cegah Stunting (Studi Deskriptif Terhadap Pola Komunikasi Penyuluh Kesehatan Kepada Masyarakat Dalam Upaya Cegah Stunting Di Desa Tilang, Nusa Tenggara Timur)." *Jurnal Communicatio* 1 (2018): 35–45. <https://communicatio.nusanipa.ac.id/index.php/communcatio/article/view/25/23>.
- Nicoamon. "Layanan Kesehatan Online: Solusi Atasi Sesaknya Antrian Panjang Di Rumah Sakit." *dhealth humanizing healthcare*, 2021. <https://www.dhealth.co.id/post/layanan-kesehatan-online-solusi-atasi-sesaknya-antrian-panjang-di-rumah-sakit>.
- Ningsih, Tri Wahyu Retno, and Farah Nasya Adani. "Interpersonal Communication Patterns and Communication Barriers To Roleplay Couples on Social Media." *Journal of Digital Media Communication* 1, no. 1 (2022): 40–49. <https://doi.org/10.35760/dimedcom.2022.v1i1.6539>.
- Nisak, Umi Khoirun. *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*, 2020. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-94-0>.



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

- Nurdin, Syahdan. "Viral Warga Berdesak-Desakan Daftar Vaksin Di RSUD Tenriawaru Bone." *VIVA.co.id*, 2021. [https://www.viva.co.id/trending/1395970-viral-warga-berdesak-desakan-daftar-vaksin-di-rsud-tenriawaru-bone?page=1&utm\\_medium=page-1](https://www.viva.co.id/trending/1395970-viral-warga-berdesak-desakan-daftar-vaksin-di-rsud-tenriawaru-bone?page=1&utm_medium=page-1).
- Nurhadi, Zikri Fachrul, and Achmad Wildan Kurniawan. "Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian." *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian* 3, no. 1 (2017): 90–95.
- Nurislamiah, Mia. "Jurnal Bimbingan Penyuluhan Islam Vol.4 No.1 Januari-Juni 2022" 4, no. 1 (2022): 1–17. <https://doi.org/10.46937/16201825198.3>.
- Oencoe, Meme. "Pedoman Pengorganisasian Pelayanan Medis." Scribd, 2021. <https://id.scribd.com/document/538788599/PEDOMAN-PENYORGANISASIAN-PELAYANAN-MEDIS-FIX>.
- Oever, Floris van den, and Jan Maarten Schraagen. "Team Communication Patterns in Critical Situations." *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making* 15, no. 1 (2021): 28–51. <https://doi.org/10.1177/1555343420986657>.
- Osei Appiah, Evans, Stella Appiah, Samuel Kontoh, Sarah Mensah, Dorothy Baffour Awuah, Awube Menlah, and Michael Baidoo. "Pediatric Nurse-Patient Communication Practices at Pentecost Hospital, Madina: A Qualitative Study." *International Journal of Nursing Sciences* 9, no. 4 (2022): 481–89. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2022.09.009>.
- Pariasih, Erni. "Efektivitas Instagram Sebagai Media Sosialisasi Digital Kementerian Pertanian." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 5 (2023): 2477–1783.
- Permata Hati, Rumah Sakit. "Profil Rumah Sakit Permata Hati." WordPress. Accessed February 16, 2024. <https://rspermatahat1.wordpress.com/tentang-kami/>.
- Praselanova, Reiza. "Pola Komunikasi Dakwah Mengelola Kelas Kajian Online." *Wasilatuna: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 02, no. 2 (2019): 1–12.
- Prasetyo, Donny, and Irwansyah. "Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1, no. 1 (2020): 506–15. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>.
- Pratiwi, Cindya Yunita, and Wulan Muhariani. "Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Perilaku Organisasi Yang Efektif Pada PT Eos Maju Bersama." *Al Mikraj Jurnal Studi Islam Dan Humaniora* 4, no. 1 (2023): 122–33. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i1.3450>.



## 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.

- Priantoro, Boedi. "Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media Whatsapp (Studi Kasus Garuda Indonesia Solo)." *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*, 2019, 2. <https://doi.org/10.25105/semnas.v0i0.5783>.
- Putra, Syahrendi Eka. "Pola Komunikasi Pimpinan Pt. Oriental Primasinerji Engineering Dalam Memperkuat Kedisiplinan Karyawan," no. 6418 (2024).
- Putri Kirana, Dwi Artha. "Pola Komunikasi Dalam Mengimplementasikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta." Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Prodi Ilmu Komunikasi, Jakarta, 2016. <https://repository.upnvj.ac.id/4334/>.
- Rahmah, Ade, Ardian Setio Utomo, Asriyani Sagiyanto, Fitri Susiswani Isbandi, Korry Elyana, and Ulis Melania Pratiwi. "Pola Komunikasi Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kota Tangerang Dalam Pembentukan Karakter Positif Bagi Anak Binaan." *Sebatik* 27, no. 1 (2023): 363–70. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2159>.
- Rakhmaniar, Almadina. "Strategi Komunikasi Kesehatan Penanganan Covid-19." *JURNAL ILMU KOMUNIKASI* 4, no. 1 (2021): 21.
- Ratri, Ika Annisa. "Pola Komunikasi Humas Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Riau Dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Dalam Menyosialisasikan Bahaya Narkoba Pada Siswa SMA Di Provinsi Riau." program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2020.
- Redaksi. "Kacau-Balau, Pendaftaran Pasien Poli Mata Di Rumah Sakit BMC Bireuen." *KabarBireuen.com*, 2018. <https://kabarbireuen.com/kacau-balau-pendaftaran-pasien-poli-mata-di-rumah-sakit-bmc-bireuen/>.
- Rivaldi, Rahmat. "Pola Komunikasi Public Relations PT Penjuru Wisata Negeri Dalam Meningkatkan Brand Awareness Perusahaan Di Kota Pekanbaru." Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, 2017. <https://repository.uin-suska.ac.id/19836/>.
- Rizki, Syaidhina, and Fifi Hasmawati. "Pola Komunikasi Sekunder Group Discord Heroes E-Sports Studi Pada Remaja Di Kelurahan Pahlawan." *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 01, no. 01 (2023): 11–16. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jiksp/index>.
- Rohman, Hendra, Annisa Kusuma Wati, and Agung Kurniawan. "Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas." *Jurnal Pengabdian Masyarakat - Teknologi Digital Indonesia*. 1, no. 1 (2022): 42. <https://doi.org/10.26798/jpm.v1i1.572>.



- Rojas, Miguel, Alexander Correa, and Mariana Henao. "Communication Patterns." *Advances in Intelligent Systems and Computing* 498 (2017): 1107–17. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-42070-7\\_101](https://doi.org/10.1007/978-3-319-42070-7_101).
- Rumana, Nanda Aula, Elina Intan Apzari, Deasy Rosmala Dewi, Laela Indawati, and Noor Yulia. "Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model Di RSUP Fatmawati." *Faktor Exacta* 13, no. 1 (2020): 44. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>.
- Rundengan, Nabella. "Pola Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Papua Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi." *Acta Diurna* 2 (2013).
- Sara, Mia, and Yuliani Rachma Putri. "Pengaruh Aliran Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kolaborasi Global Sukses/Gowork." *Industry and Higher Education* 3, no. 1 (2021): 1689–99. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dsp.ace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>.
- Septian, Esa. "Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta." *Matra Pembaruan* 5, no. 1 (2021): 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>.
- Sjoraida, Diah Fatma, and Rully Khairul Anwar. "Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Di Era Digital." *E-Journal of Sunan Gunung Djati State Islamic University* 15, no. 1 (2018): 165–75. <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>.
- Suardi Wekke, Ismail. *Metode Penelitian Sosial. Metode Penelitian Sosial. Pertama*. Vol. 33. Yogyakarta: CV Adi Karya Mandiri, 2019.
- Subakti, Mohamad Wahyu, Noviawan Rasyid Ohorella, Edy Prihantoro, and Dwi Asih Haryanti. "Pola Komunikasi Perawat Dan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Haji Jakarta." *Sadharananikarana: Jurnal Ilmiah Komunikasi Hindu* 4, no. 1 (2022): 652–61. <https://doi.org/10.53977/sadharananikarana.v4i1.619>.
- Sukatno, Sukatno Tekad, Martani Huseini, Imam Syafganti, and Irwansyah Irwansyah. "Komunikasi Internal Pt. Solid Logistics Memengaruhi Meningkatnya Employee Engagement." *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi* 3, no. 2 (2018): 176. <https://doi.org/10.33376/ik.v3i2.195>.
- Surayya, Rahmi. "Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Kesehatan." *AVERROUS: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh* 1, no. 2 (2018): 75. <https://doi.org/10.29103/averrous.v1i2.415>.

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

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

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

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Surya Gunawan. "Pola Komunikasi Sayap Dakwah Organizer Dalam Meningkatkan Jamaah Kajian Di Kediri," 2022, 11–26.
- Syafitri, Dhea. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Atau Jalan Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau." Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2023. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.
- Tami, Yuni, Raden Jaka Sarwadhmana, and Sumarni. "Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul." *Indonesian Journal of Hospital Administration* 4, no. 2 (2021): 43–51.
- Tejokusumo, Bambang. "Dinamika Masyarakat Sebagai Sumber Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial." *Geodukasi* III, no. 1 (2014): 38–43.
- Trisna, Lusia. "Strategi Public Relations (PR) Dalam Meningkatkan Image Kualitas Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Permata Hati Duri," 2013, 105.
- Valdiani, Dini, and Tiara Puspanidra. "Pola Komunikasi Dalam Pemasaran Brand Herways Id." *Media Bahasa, Sastra, Dan Budaya Wahana* 26, no. 2 (2020): 475–82. <https://doi.org/10.33751/wahana.v26i2.2770>.
- Wahyu Aji Santoso. "Pengaruh Kepercayaan Konsumen." *Pengaruh Kepercayaan Konsumen*, 2019, 9.
- Wandiro, Anton Joko. "Pola Komunikasi Petugas Posyandu Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda." *EJournal Ilmu Komunikasi* 4, no. 4 (2016): 85–97.
- Widana, I Wayan. *Seminar Hasil Penelitian Pendidikan*, 2017.
- Yenny, and Iwan Joko Prasetyo. "Pola Komunikasi Interpersonal Manajer Kasus Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Penyandang ODHA Di RSUD Dr, Soetomo Surabaya." *Jurnal Komunikasi* 2, no. 1 (2018). <https://doi.org/10.30649/fisheries.v2i1.32>.
- Yuningsih, Ani, and Dadan Mulyana. "Communication Pattern And Skill Of Leaders In Private University Management." *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan* 33, no. 1 (2017): 166. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v33i1.2077>.
- Yusuf Sukman, Jayadi. "Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya." *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG* 4 (2017): 9–15.

# LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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.

## Lampiran I

### DRAFT WAWANCARA

#### a. Pertanyaan untuk Humas Rumah Sakit Permata Hati

No	Pola Komunikasi	Daftar Pertanyaan Wawancara
1	Primer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apa saja tugas seorang humas di rumah sakit permata hati ?</li> <li>• Apakah sosialisasi pendaftaran online di rumah sakit menjadi tanggung jawab seorang humas ? Apakah dalam hal ini humas terlibat langsung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat ?</li> <li>• Sudah berapa lamakah sistem pendaftaran online ditetapkan di rumah sakit permata hati ?</li> <li>• Sudah berapa lamakah sosialisasi pendaftaran online ini dilakukan kepada masyarakat ?</li> <li>• Apa kendala yang terjadi setelah pendaftaran online dilakukan di rumah sakit permata hati ?</li> <li>• Apa tujuan utama dari ditetapkannya sistem pendaftaran online ini kepada masyarakat ?</li> <li>• Apa saja kelebihan dari sistem pendaftaran online dibandingkan dengan sistem pendaftaran secara manual ?</li> <li>• Bagaimana rumah sakit permata hati menjelaskan tentang pendaftaran online kepada masyarakat ?</li> </ul>
2	Sekunder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana rumah sakit permata hati menjelaskan informasi tentang pendaftaran online ke dalam media sosial rumah sakit ?</li> </ul>

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.

	<p>Media sosial apa saja yang digunakan rumah sakit permata hati dalam menjelaskan tentang pendaftaran online kepada masyarakat?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apa jenis media yang digunakan oleh rumah sakit untuk mempromosikan pendaftaran online ? Menggunakan media cetak atau menggunakan media online ?</li> <li>• Bagaimana rumah sakit menanggapi respons dari masyarakat melalui media sosial yang mereka pakai terkait pendaftaran online ? Siapakah yang menerima respons tersebut dan siapakah yang menanggapi respons dari masyarakat tersebut ?</li> <li>• Apakah rumah sakit permata hati memiliki website sendiri untuk mensosialisasikan pendaftaran online kepada masyarakat ? Bagaimana rumah sakit memanfaatkan website mereka dalam mempromosikan pendaftaran online ?</li> <li>• Bagaimana rumah sakit menyesuaikan strategi komunikasi tentang pendaftaran online dengan perkembangan teknologi sesuai dengan selera masyarakat ?</li> <li>• Apakah staff rumah sakit permata hati menggunakan brosur untuk melengkapi informasi terkait pendaftaran online ?</li> </ul>
<p>3 Linear</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apa strategi yang digunakan oleh rumah sakit permata hati untuk memperkenalkan sistem pendaftaran online kepada calon pasien ?</li> <li>• Apakah ada penerapan program penyuluhan atau workshop mengenai pendaftaran online yang diadakan oleh rumah sakit permata hati untuk membantu masyarakat memahami dan menggunakan pendaftaran online?</li> </ul>

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.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah terdapat program edukasi khusus dari humas rumah sakit permata hati kepada staff rumah sakit permata hati tentang penggunaan sistem pendaftaran online yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat ?</li> <li>• Dalam mensosialisasikan pendaftaran online, humas rumah sakit permata hati melakukan komunikasi untuk menyusun rencana sosialisasi dengan baik, saling mengkoordinasikan tugas masing-masing kepada staff rumah sakit dalam pelaksanaan sosialisasi dan mencapai tujuan. Bagaimana komunikasi yang dilakukan dalam hal ini ? Apakah dilakukan dengan cara humas mengadakan pertemuan khusus bersama staff rumah sakit ?</li> <li>• Bagaimana cara rumah sakit permata hati menyampaikan pesan tentang pendaftaran online kepada masyarakat dan siapakah yang bertugas menyampaikan pesan tersebut ?</li> <li>• Bagaimana responsif rumah sakit terhadap masukan atau saran yang diberikan oleh masyarakat tentang pendaftaran online ?</li> </ul>
4	<p>Sirkular</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah terdapat pertemuan rutin antara humas rumah sakit dan staff rumah sakit yang membahas tentang pendaftaran online yang dibahas bersama-sama secara terbuka ?</li> <li>• Bagaimana strategi komunikasi internal di rumah sakit untuk memastikan seluruh staff memahami dan mendukung program sosialisasi pendaftaran online kepada masyarakat ?</li> </ul>

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.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana bantuan yang disediakan oleh rumah sakit kepada masyarakat yang mengalami kendala saat menggunakan sistem pendaftaran online di rumah sakit ?</li> <li>• Bagaimana masyarakat diinformasikan tentang adanya pendaftaran online ini sebelum dimulainya sosialisasi di rumah sakit ?</li> <li>• Bagaimana cara menjaga keberlangsungan sosialisasi pendaftaran online ini dalam jangka panjang di rumah sakit ?</li> </ul>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**b. Pertanyaan untuk Kepala Bagian Unit Admisi Rumah Sakit Permata Hati**

No	Pola Komunikasi	Daftar Pertanyaan Wawancara
1	Primer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apa saja tugas kepala bagian admisi dari rumah sakit permata hati ?</li> <li>• Apakah terdapat pembagian shift kerja bagi staff admisi di rumah sakit permata hati ? Berapa orangkah dalam satu shift kerja ?</li> <li>• Bagaimana cara rumah sakit permata hati menjelaskan tentang pendaftaran online kepada masyarakat ?</li> </ul>
2	Sekunder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana efektivitas media cetak atau media online yang digunakan dalam mencapai tujuan sosialisasi program pendaftaran online dan media apakah yang lebih efektif digunakan untuk sosialisasi pendaftaran online ?</li> <li>• Bagaimana proses pemilihan media online (<i>Instagram, youtube, facebook</i> dll ) dilakukan, apakah ada faktor yang dipertimbangkan dalam memilih media untuk</li> </ul>

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.

		<p>menyampaikan informasi pendaftaran online kepada masyarakat ?</p>
3	Linear	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah ada strategi khusus untuk mengatasi penolakan atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap pendaftaran online ?</li> <li>• Bagaimana tingkat kesadaran masyarakat tentang pendaftaran online sebelum dan setelah dilakukannya sosialisasi di rumah sakit ?</li> <li>• Apakah terdapat usaha dari rumah sakit untuk terus meningkatkan sistem pendaftaran online berdasarkan saran atau kritik dari masyarakat ?</li> <li>• Apakah ada proses laporan atau evaluasi secara rutin staff admisi kepada kab. admisi terkait kinerja staff admisi dalam mendukung pendaftaran online ?</li> <li>• Bagaimana strategi untuk menarik perhatian masyarakat agar lebih tertarik menggunakan sistem pendaftaran online di rumah sakit ?</li> </ul>
4	Sirkular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah terdapat penerapan komunikasi langsung antara staff rumah sakit dengan calon pasien mengenai pendaftaran online ?</li> <li>• Apakah terdapat pelatihan khusus untuk staff rumah sakit dalam menerima telepon agar dapat mengarahkan calon pasien untuk mendaftar secara online ? jika ada, siapa yang melatih staff rumah sakit dan berapa lama pelatihan tersebut dilakukan ?</li> <li>• Bagaimana partisipasi masyarakat setelah ditetapkannya sistem pendaftaran online di rumah sakit permata hati ?</li> </ul>

c. **Pertanyaan untuk Staff Unit Admisi Rumah Sakit Permata Hati**

No	Pola Komunikasi	Daftar Pertanyaan Wawancara
1	Primer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah berapa lamakah ibuk/ bapak menjadi staff admisi di rumah sakit permata hati ?</li> <li>• Apa saja tugas staff admisi di rumah sakit permata hati ?</li> <li>• Berapa orang yang menjadi anggota staff admisi di rumah sakit permata hati ?</li> <li>• Bagaimana staff admisi terlibat dalam sosialisasi sistem pendaftaran online di rumah sakit ?</li> <li>• Bagaimana staff admisi rumah sakit permata hati menjelaskan tentang pendaftaran online kepada masyarakat ?</li> <li>• Bagaimana cara staff admisi memastikan ketersediaan bantuan secara langsung bagi calon pasien yang mengalami kesulitan dalam pendaftaran online ?</li> <li>• Apakah ada panduan tertulis yang disediakan oleh staff admisi untuk membantu masyarakat menggunakan sistem pendaftaran online ?</li> <li>• Bagaimana staff admisi menyampaikan informasi tentang prosedur atau persyaratan pendaftaran online kepada masyarakat secara langsung</li> </ul>
2	Sekunder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana cara staff admisi memastikan ketersediaan bantuan secara online melalui pesan <i>whatsaap</i> bagi calon pasien yang mengalami kesulitan dalam pendaftaran online ?Siapakah yang menerima pesan dari masyarakat tersebut dan siapakah yang menanggapi pesan tersebut ?</li> </ul>

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

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.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana staff admisi berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses atau keterbatasan dalam teknologi untuk menggunakan sistem pendaftaran online ?</li> <li>• Bagaimana staff admisi menjaga ketersediaan dan kualitas layanan saat menerima panggilan atau pesan melalui media sosial seperti <i>Instagram</i> atau <i>facebook</i> rumah sakit terkait pendaftaran online ?</li> </ul>
<p>3</p>	<p>Linear</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah ada strategi khusus untuk mengatasi penolakan atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap pendaftaran online ?</li> <li>• Apakah ada program pelatihan khusus bagi staff admisi untuk memahami dan menjelaskan proses pendaftaran online kepada masyarakat ?</li> <li>• Bagaimana staff admisi menyampaikan informasi tentang keuntungan dan manfaat menggunakan pendaftaran online kepada masyarakat ?</li> <li>• Bagaimana staff admisi berpartisipasi dalam program sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pendaftaran online ?</li> <li>• Apakah ada dukungan secara khusus yang diberikan oleh staff admisi rumah sakit kepada masyarakat tertentu, seperti lansia atau penyandang disabilitas, dalam menggunakan sistem pendaftaran online ?</li> <li>• Apakah ada rencana untuk memperluas atau meningkatkan layanan staff admisi terkait pendaftaran online di masa yang akan datang ?</li> </ul>

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.

<p>4 Sirkular</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana cara staff admisi memastikan bahwa informasi pendaftaran online disampaikan dengan jelas kepada masyarakat ?</li> <li>• Bagaimana cara staff admisi rumah sakit memastikan bahwa informasi tentang pendaftaran online mudah diakses oleh masyarakat ?</li> <li>• Bagaimana cara staff mengatasi tantangan atau hambatan dalam menjaga aliran komunikasi yang efektif tentang pendaftera online ?</li> <li>• Bagaimana staff admisi menjawab pertanyaan atau kekhawatiran masyarakat mengenai pendaftaran online ?</li> <li>• Bagaimana staff admisi melayani pertanyaan atau konsultasi dari masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan sistem pendaftaran online?</li> </ul>
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.

## Lampiran 2

### FOTO DOKUMENTASI

1. Wawancara bersama Maspal Yoni Pada Tanggal 21 Februari 2024 (Humas Rumah Sakit Permata Hati).



2. Wawancara bersama Herlina Pada Tanggal 21 Februari 2024 (Kepala Bagian Unit Admisi Rumah Sakit Permata Hati).



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**3. Wawancara bersama Rafika Hamda Pada Tanggal 21 Februari (Staff Unit Admisi Rumah Sakit Permata Hati).**



**4. Wawancara bersama Dwi Jayanti Pada Tanggal 21 Februari 2024 (Staff Unit Admisi Rumah Sakit Permata Hati).**





**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](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61519  
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B.5474/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2023 Tanggal 28 Desember 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- 1. Nama : **WINDY**
- 2. NIM/ KTP : 12040323889
- 3. Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : **POLA KOMUNIKASI RUMAH SAKIT PERMATA HATI DALAM MENSOSIALISASIKAN PENDAFTARAN ONLINE KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**
- 7. Lokasi Penelitian : RUMAH SAKIT PERMATA HATI

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 : 29 Desember 2023

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 PROVINSI RIAU

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Bupati Bengkalis
- Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
- 3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 4. Yang Bersangkutan

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 mengutip sumbernya.  
 2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan disertasi atau tujuan lain, dengan menyebutkan sumbernya.  
 3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



## BIOGRAFI

**Windy** lahir pada tanggal 09 April 2002 di Duri. Penulis merupakan Anak ke-1 dari 3 bersaudara, lahir dari pasangan bapak **Irwan effendi** dan ibu **Nas Dinar**

Pada tahun 2006 Penulis memulai pendidikan di TK Pertiwi Duri. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 21 Balai Makam dan lulus pada tahun 2013.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 03 Mandau dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya pada tahun yang sama Penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 08 Mandau dan lulus pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2020 Penulis diterima menjadi salah satu mahasiswa Strata-1 (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ilmu Komunikasi dan dakwah prodi Ilmu Komunikasi. Dalam masa perkuliahan Penulis telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sumber Jaya Kecamatan Siak Kecil pada tahun 2023. Dan Juga Penulis melaksanakan Job Training di PT Bohai Drilling Service Indonesia Duribagian Assistant Admin HRD.

Untuk memenuhi tugas akhir sebagai mahasiswa Penulis melakukan penelitian yang berjudul “ **Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit Permata Hati Dalam Mensosialisasikan Pendaftaran Online Kepada Masyarakat Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis** “ Pada tanggal 26 April 2024 Penulis melaksanakan ujian Munaqasyah Skripsi dan dinyatakan **LULUS** dan berhak mendapatkan gelar **Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**.

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