



UIN SUSKA RIAU

No. 6954/KOM-D/SD-S1/2024

**IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS*
RUMAH SAKIT DAERAH MADANI PEKANBARU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Hak cipta milik U

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



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu (S1) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh :

RESTI ALFIARNI
NIM. 12040322888

UIN SUSKA RIAU

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

**IMPLEMENTASI CYBER PUBLIC RELATIONS RUMAH SAKIT DAERAH
MADANI PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK**

Disusun Oleh :

RESTI ALFIARNI

NIM: 12040322888

Telah disetujui pembimbing pada tanggal 15 Mei 2024

Pembimbing,



Rohayati, S. Sos., M.I.Kom

NIP. 19880801 202012 2 018

Mengetahui,

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Badri, M.Si.

NIP. 19810313 201101 1 004



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 : Resti Alfiarni
 NIM : 12040322888
 Judul : Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik.

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

Hari : Senin
 Tanggal : 24 Juni 2024

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

Pekanbaru, 04 Juli 2024



Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
 NIP.19831118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Nurdin, M.A
 NIP.19660620 200604 1 015

Penguji III,

Rafdeadi, MA
 NIP.19821225 201101 1 011

Sekretaris/ Penguji II,

Assyari Abdullah, M. I.Kom
 NIP. 19860510 202321 1 026

Penguji IV,

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

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



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



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 : Resti Alfiarni
NIM : 12040322888
Judul : "Implementasi Cyber Public Relations RS Prima Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik"

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 14 November 2023

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, 14 November 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Assvvari Abdullah, M.I.Kom
NIK. 130 417 023

Penguji II,

Tika Mutia, M.I.Kom
NIP. 19861006 201903 2 010

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Resti Alfiarni

NIM : 12040322888

Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 28 September 2000

Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* :

“Implementasi Cyber Public Relations Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

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

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

Pekanbaru, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Resti Alfiarni

NIM : 12040322888

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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

Pekanbaru, 15 Mei 2024

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

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

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

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

Nama : Resti Alfiarni
NIM : 12040322888
Judul Skripsi : **Implementasi Cyber Public Relations Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik**

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.

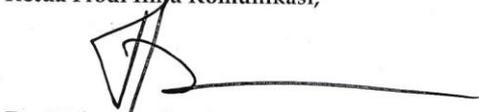
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,


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

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,


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

ABSTRAK

Nama : Resti Alfiarni

Majalah : Ilmu Komunikasi

Judul : Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik

Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru merupakan satu-satunya rumah sakit daerah yang dibangun oleh pemerintah kota Pekanbaru. Dalam menjalankan *Cyber Public Relations*nya, RSD Madani Pekanbaru menggunakan teknologi internet dan media sosial untuk menyebarkan informasi kesehatan kepada publik. Melalui interaksi dua arah, rumah sakit dapat merespons pertanyaan, saran dan keluhan pasien serta membangun hubungan positif dengan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktisi *Cyber Public Relations* di RSD Madani Pekanbaru menggunakan Instagram dan website untuk menyebarkan informasi kesehatan kepada publik. Terdapat empat karakteristik yang dijalankan: Pertama, *Strategic* Implementasi *Cyber Public Relations* di RSD Madani yaitu mengupdate informasi setiap harinya di Instagram dan mengupload berita up to date di website setiap bulannya. Kedua, *Integrated* RSD Madani Pekanbaru menghubungkan berbagai platform media sosial dengan meletakkan tautan berupa link website di profile Instagram. Ketiga *Targeted*, dengan menargetkan kalangan remaja mulai dari remaja 15 tahun hingga orang tua yang paham akan teknologi dan terakhir *Measurable*, efektivitas dari perencanaan yang dilakukan *Cyber Public Relations* RSD Madani Pekanbaru dapat diukur melalui insight instagram dan survey kepuasan masyarakat.

Kata kunci : *Implementasi, Cyber Public Relations, Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru, Informasi Publik.*

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian dari artikel ini untuk dipublikasikan di media lain tanpa izin dari UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

ABSTRACT

Name : Resti Alfiarni

Department : Communication Sciences

Title : *Implementation of Cyber Public Relations at Madani Pekanbaru Regional Hospital in Improving the Quality of Public Information Services*

Pekanbaru Madani Regional Hospital is the only regional hospital built by the Pekanbaru city government. In carrying out Cyber Public Relations, RSD Madani Pekanbaru uses internet technology and social media to disseminate health information to the public. Through two-way interaction, hospitals can respond to patient questions, suggestions and complaints and build positive relationships with the public. This research aims to find out how the implementation of Cyber Public Relations at Madani Pekanbaru Regional Hospital improves the quality of public information services. The research method used is descriptive qualitative with interview, observation and documentation techniques. The research results show that Cyber Public Relations practitioners at RSD Madani Pekanbaru use Instagram and websites to disseminate health information to the public. There are four characteristics that are implemented: First, Strategic, Implementation of Cyber Public Relations at RSD Madani, namely updating information every day on Instagram, and uploading up to date news on the website every month. Second, Integrated RSD Madani Pekanbaru connect various social media platforms by placing links in the form of website links on Instagram profiles. Third, Targeted, targeting teenagers ranging from 15 year olds to older people who understand technology and finally Measureable, the effectiveness of the planning carried out by Cyber Public Relations RSD Madani Pekanbaru can be measured through Instagram insights and community satisfaction surveys.

Keywords: *Implementation, Cyber Public Relations, Pekanbaru Madani Regional Hospital, Public Information.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1. Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
5. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
6. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
7. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
8. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
9. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
10. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'aalamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat bertahan untuk menyelesaikan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab penulis hingga saat ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya di penjuru dunia. Tak hentinya penulis ucapkan rasa syukur sedalam-dalamnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "Implementasi Cyber Public Relations Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik" sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak sekali drama yang terjadi, namun tidak sedikit sumbangan dan jasa yang penulis terima dari berbagai pihak seperti bantuan, bimbingan, tenaga hingga materi dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada Ayahanda tercinta Alm Al-Munir dan Ibunda tersayang Sofiarti atas segala cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis, doa yang tiada hentinya menjadi penyemangat selama perjalanan perkuliahan. Terimakasih telah menjadi sosok panutan dalam membimbing anak-anaknya menuju kesuksesan dunia dan akhirat. Doa dan semangat yang diberikan telah membantu penulis meraih gelar sarjana, semoga dengan gelar ini dapat membuka pintu rezeki dan keberkahan bagi penulis

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih, penghargaan, dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini diantaranya adalah:

- Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, selaku Wakil Rektor I, Bapak Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, selaku Wakil Rektor II, Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA., Ph.D selaku Dekan

- 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.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Ibu Rohayati, S.Sos.,M.I.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan nasihat, bimbingan, serta dukungan yang diberikan kepada penulis dari awal sampai akhir. Beliau juga memberikan ide, saran, dan motivasi yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu Febby Amelia Trisakti, S.I.Kom.,M.Si selaku Penasehat Akademik peneliti selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Seluruh Dosen dan karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu. Terimakasih atas ilmu yang Bapak dan Ibu berikan, semoga menjadi amal jariyah dan dapat bermanfaat bagi orang banyak.
12. Kepada seluruh informan yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian serta kesediaannya meluangkan waktu untuk penelitian ini.
13. Saudara kandung, Aidil Ali Pratama, Angga Ali Saputra, Anggi Triatmaji, Selfi Dwi Septiani dan M.Fajri yang telah menjadi penyemangat bagi penulis hingga saat ini, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
14. Kepada keluarga besar Gadis's Family yang telah memberikan semangat dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada Tante Cici Budi, dr Budi yang telah turut serta membantu penulis demi kelancaran skripsi ini.
16. Kepada saudari Nurul Aini sahabat terbaik penulis semasa sekolah

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.

hingga saat ini, terimakasih telah menjadi pendengar yang baik, memberikan dorongan, dan selalu berusaha untuk merayakan setiap moment dalam hidup penulis, semoga tetap menjadi sahabat till jannah.

17. Kepada Sobat S.I.Kom Rizki Al'Amri Ramadhan, dan Najla Nabila Zarco serta Mamba Genk yang telah menjadi bagian dari kisah penulis dan mengukir cerita indah semasa dibangku perkuliahan serta menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Terimakasih kepada Ngehoki Nadia Desriani dan Balqis A Ishak yang menjadi pendengar yang baik dan selalu memotivasi penulis dari maba hingga saat ini.
19. Kepada Tim KKN Kelurahan Pelintung khususnya Fadhia, Fadhel, Rizki, Matun dan Bambang terimakasih telah menjadi keluarga selama 2 bulan yang telah mengukir moment indah yang tak terlupakann dan terimakasih juga sudah saling merangkul dan memotivasi satu sama lain serta selalu menghibur penulis sehingga menjadi penyemangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
20. Kepada teman-teman Public Relations H dan Ilmu Komunikasi M atas dukungan dan kebersamaannya semasa perkuliahan.
21. Kepada Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Komunikasi Uin Suska Riau, dan Smara Season Wedding Organizer yang menjadi wadah saya untuk berproses, memperluas relasi dan menciptakan rasa kekeluargaan yang nyata.
22. Terkhusus diri sendiri, mungkin kata terimakasih tidak akan pernah cukup menimbang banyaknya jatuh bangun, suka duka, dan tangis tawa yang dirasakan penulis selama proses pembuatan skripsi. Akan tetapi itu tidak menjadi penghalang bagi penulis yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan hasil doa, usaha serta tawakal. Tentunya ini merupakan suatu pencapaian yang patut dihargai dan dibanggakan untuk diri penulis.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 15 April 2024

Resti Alfiarni
NIM 12040322888

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penegasan Istilah	5
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II PUSTAKA	10
2.1 Kajian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Konsep Operasional	32
2.4 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.3 Sumber Data	37
3.4 Informan Penelitian	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Validitas Data	39
3.7 Teknis Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM	41
4.1 Sejarah Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru	41
4.2 Visi dan Misi	42



UIN SUSKA RIAU

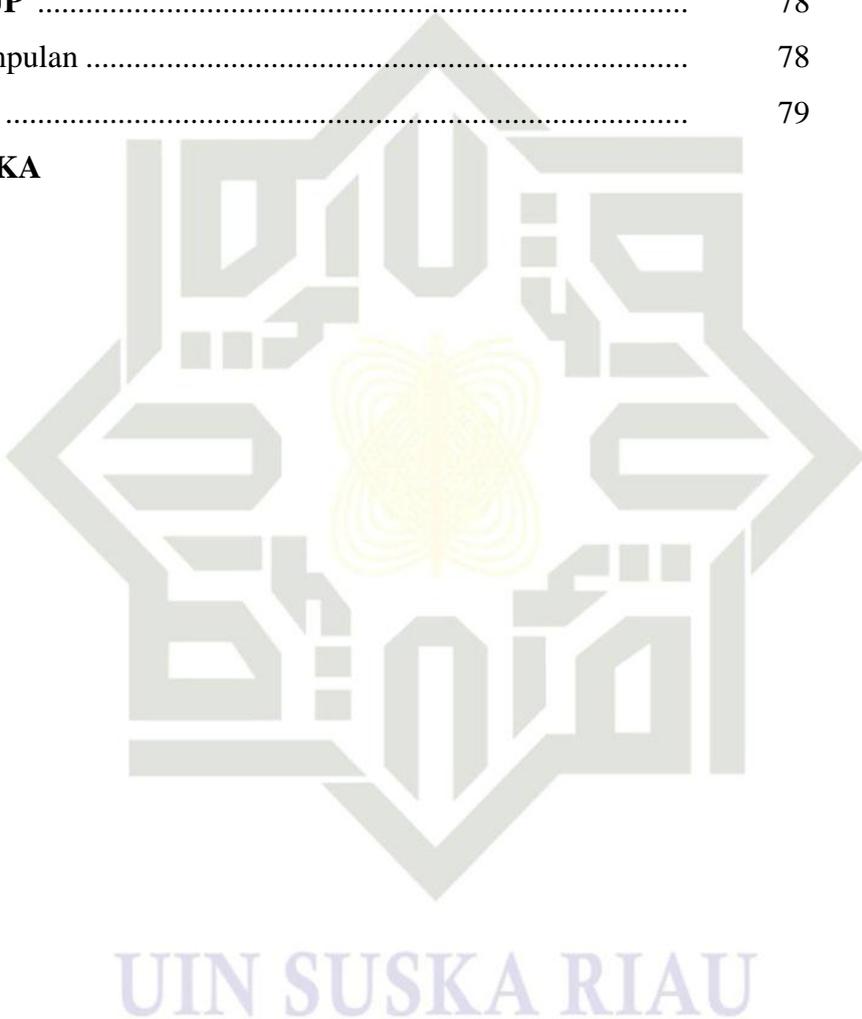
4.3	Logo dan Moto Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru	42
4.4	Stuktur Organisasi RSD Madani Pekanbaru	44
4.5	Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	45
AB V HASIL DAN PEMBAHASAN		59
5.1	Hasil Penelitian	59
5.2	Pembahasan	73
AB VI PENUTUP		78
6.1	Kesimpulan	78
6.2	Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

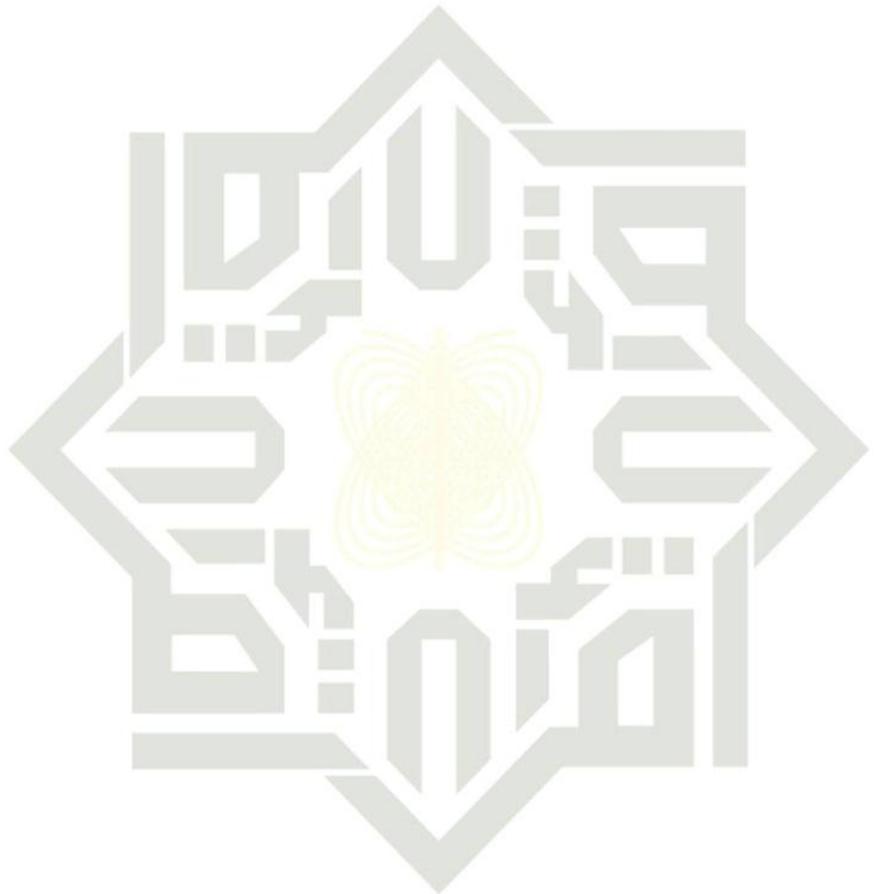
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b.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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



DAFTAR TABEL

Informan Penelitian.....	38
Informan Penelitian.....	59



UIN SUSKA RIAU

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 :	Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia	2
Gambar 2.1 :	Teori Holtz, Karakteristik Public Relation	34
Gambar 5.1 :	Tampilan Instagram Story @rsd.madani.pku	61
Gambar 5.2 :	Tampilan Website rsdmadani.pekanbaru.go.id	62
Gambar 5.3 :	Kegiatan Stand di CFD Sudirman.....	63
Gambar 5.4 :	Postingan Kolom Komentar Instagram @rsd.madani.pku	65
Gambar 5.5 :	Pengintegrasian Link Website di Profil instagram	67
Gambar 5.6 :	Program Persalinan	68
Gambar 5.7 :	Tampilan Website Survey Kepuasan Masyarakat.....	71
Gambar 5.8 :	Insight Instagram @rsd.madani.pku	71
Gambar 5.9 :	Insight Jangkauan Instagram @rsd.madani.pku	72

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan dengan menyediakan berbagai pelayanan kesehatan yang menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mencakup pelayanan kesehatan dasar, rujukan, dan penunjang kesehatan dengan mempertimbangkan aspek sosial. Kebutuhan akan kesehatan memberikan dampak pada preferensi masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan, di mana mereka menginginkan pelayanan yang terbaik bagi diri mereka sendiri (Sani, 2021).

Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Komalawati, t.t.). Pelayanan kesehatan termasuk hal penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, agar masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan kesehatan yang diberikan (Tutik & Febriana, 2010).

Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak hanya bergantung pada tenaga medis saja tetapi juga memerlukan tenaga non medis, salah satunya peran Public Relations. Public Relations merupakan kegiatan yang bersifat timbal balik antara perusahaan atau organisasi dengan publiknya dengan tujuan untuk memperkenalkan dan menyesuaikan diri dengan lingkungan di sekitarnya. Fungsi utama dari Public Relations adalah menciptakan hubungan saling menguntungkan dengan publik internal dan juga eksternal. Praktisi PR harus komunikatif dan membangun hubungan yang positif dengan masyarakat untuk menjalankan fungsi tersebut secara optimal (Satlita, 2014).

Perkembangan Humas atau yang sering disebut *Public Relations* baik sebagai ilmu dan profesi sangat erat hubungannya dengan kemajuan teknologi komunikasi. Oleh karena itu, praktisi Public Relations perlu terus mengikuti perkembangan teknologi untuk dapat memanfaatkan media baru sebagai sarana untuk menyebarkan informasi. Hal ini menjadi penting dalam menjaga dan meningkatkan citra positif perusahaan (Onggo, 2004).

Kemajuan teknologi internet menjadi salah satu alat yang paling efektif bagi masyarakat untuk membangun opini, berbagi informasi dan hiburan (Indarwati, 2012). Perkembangan ini berdampak besar pada

- 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.



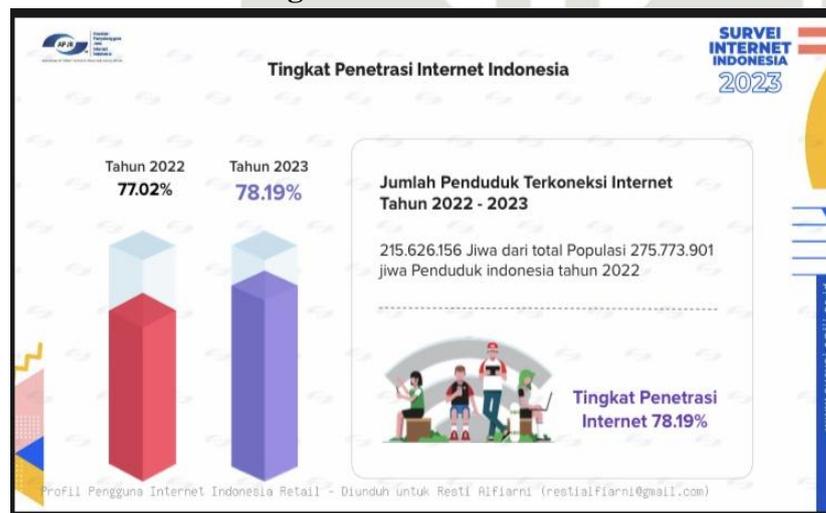
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan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

peningkatan pengetahuan dan gaya hidup masyarakat. Dengan adanya blog, forum online, dan media sosial, masyarakat tidak hanya sebagai penerima pesan, tetapi juga sebagai penyampai dan penyebar pesan. Ini menuntut sistem organisasi untuk berusaha maksimal dalam menjaga agar pesan atau informasi kesehatan yang disampaikan melalui bantuan Public Relations dapat memenuhi kebutuhan publik. Oleh karena itu, muncul istilah Cyber Public Relations).

Cyber Public Relations merupakan public relations yang kegiatan dan tugas kerjanya menyajikan publisitas dengan dukungan internet (Savitri, Trihapsari, & Cahyati, 2022). Dengan demikian, kehadiran cyber public relations memungkinkan praktisi public relations untuk lebih mudah menyebarkan informasi atau pesan perusahaan sehingga arus informasi berpindah dari intenal ke eksternal tanpa bergantung pada kehadiran jurnalis dari media massa atau media cetak (Dwijayanti & Kusumastuti, 2018).

Penggunaan internet di Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dari hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa. Persentasenya lebih tinggi 1,17% poin dibandingkan pada 2021-2022 yang sebesar 77,02% (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023).

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia



Sumber : APJII, 2023



- 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.

Jumlah yang terus meningkat ini, terbukti karena kemudahan setiap orang dalam mengakses internet yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Internet dengan berbagai fungsinya telah menjadi alat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini. Selain sebagai sumber informasi, peran internet semakin berkembang hingga mencakup aspek-aspek seperti menjalin hubungan sosial, platform jual-beli, pendidikan, dan berbagai fungsi lainnya. Hampir seluruh kelompok masyarakat saat ini mengadopsi teknologi internet sebagai alat komunikasi. Dalam konteks komunikasi, seseorang dapat melihatnya dari sudut pandang sosial, di mana interaksi antar manusia dapat terjadi secara tatap muka, atau dalam konteks teknologi, di mana komunikasi terjadi melalui media teknologi informasi atau internet (Alyusi, 2019).

Keberadaan internet telah mengubah cara public relations atau humas menyampaikan informasi (berkomunikasi) kepada publiknya. Peran humas melalui internet menjadi lebih signifikan dan mencakup bidang yang lebih luas dibandingkan dengan kehadiran humas dalam konteks fisik, tidak bergantung pada perantara seperti jurnalis atau media cetak. Praktisi Public Relations saat ini secara aktif memanfaatkan internet sebagai wadah berdiskusi dengan publiknya karena diyakini dapat memberikan kemudahan akses yang cepat, mudah, dan murah (Yumikosari & Purnama, 2018).

Dalam menjalankan aktivitas *Cyber Public Relations*, perusahaan atau organisasi memiliki kesempatan untuk memilih jenis media yang tepat sebagai alat yang efektif. Hal ini dikarenakan media tersebut mempunyai jangkauan yang luas dan cepat sehingga dampaknya dapat dirasakan secara cepat. Salah satu opsi media untuk *Cyber Public Relations* adalah melalui website dan platform media sosial. Untuk membentuk opini masyarakat yang baik, positif dan menyenangkan bagi perusahaan atau organisasi, dengan bersikap simpatik dan terbuka terhadap saran, kritik, dan opini yang berkembang. Dalam konteks ini, praktisi public relations juga berusaha untuk menunjukkan kreativitasnya melalui desain informasi, tulisan, slogan, video dan audio, yang dapat dinikmati dan dirasakan oleh masyarakat tanpa batasan usia dan jarak.

Menurut Andarwati, media sosial dijadikan sebagai penunjang public dalam berkomunikasi secara massal berbasis teknologi informasi internet yang dapat digunakan sebagai saluran pertukaran informasi maupun konten pada masing-masing penggunaannya (Andarwati, 2016). Media sosial juga bertindak sebagai platform online yang memungkinkan pengguna berinteraksi, berpartisipasi dan barbagi informasi dan konten.



- 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.

Abdullah mengungkapkan bahwa *Website* dapat diartikan sebagai sekumpulan halaman yang berisi informasi digital baik berupa teks, gambar, animasi, audio dan video yang dapat diakses dan dilihat oleh siapa saja di seluruh dunia dengan koneksi internet (Abdullah & Jamaai, 2016). Hal ini dapat diartikan bahwa website berperan sebagai saluran komunikasi yang disediakan oleh suatu perusahaan ataupun organisasi yang dianggap sebagai rumah “virtual” bagi konsumen yang ingin mengetahui lebih jauh tentang perusahaan atau organisasi tersebut,

Peran media sosial instagram dan *website* tidak hanya sebatas penyampaian informasi saja tetapi juga mencakup kemungkinan komunikasi dua arah antara pengirim dan penerima pesan. Dalam konteks rumah sakit website dan media sosial instagram berperan penting dalam memberikan edukasi tentang kesehatan, mempromosikan program kegiatan, memberikan informasi lengkap tentang layanan dan fasilitas yang ditawarkan serta mendukung komunikasi dua arah antara rumah sakit dan pasien yang mana berupa pertanyaan, saran dan keluhan yang dirasakan pasien, sehingga hal ini dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menghasilkan hubungan baik dengan pasien.

Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab yang besar untuk memberikan informasi yang akurat, relevan, dan terpercaya kepada masyarakat. Layanan informasi publik yang berkualitas dapat memberikan manfaat yang signifikan, seperti meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan, memberikan edukasi tentang pencegahan penyakit, dan memberikan informasi terkini tentang inovasi medis. Hal yang sama juga terdapat di Rumah Sakit Madani Pekanbaru yang mana tidak hanya tersedia tenaga medis saja namun tenaga non medis juga berperan memberikan pelayanan dari segi informasi yang diharapkan dapat mengefisiensi waktu serta jarak pasien.

Pelayanan berperan penting dalam berbagai bentuk kegiatan yang bersikap jasa. Munculnya pelayanan publik atau pelayanan masyarakat karena terdapat hubungan antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Meskipun perkembangan pelayanan umum juga dapat disebabkan oleh kewajiban sebagai bagian dari penyelenggaraan kegiatan organisasi baik pemerintah maupun organisasi swasta (Riyadin, 2019).

Menurut Sembiring kualitas pelayanan ditentukan oleh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Irwansah & Yuliati, 2016). Penilaian konsumen terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit memegang peranan penting sebagai



- 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.

indikator arah pengembangan pelayanan, sehingga memungkinkan terciptanya kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas.

Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru merupakan rumah sakit tipe C yang telah memiliki izin operasional yang diterbitkan pada tanggal 28 Desember 2017 dengan nomor surat izin 4/05.12/DPMPTSP/XII/2017. Rumah Sakit Daerah ini juga merupakan bagian dari jejaringan pelayanan kesehatan untuk mencapai indikator kinerja kesehatan yang ditetapkan oleh daerah. Oleh karenanya RSD Madani Kota Pekanbaru mempunyai hubungan koordinatif, kooperatif dan fungsional dengan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. RSD Madani beralamat di Jl. 1. Garuda Sakti No.KM.2, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28291 (Tentang Kami RSD Madani Kota Pekanbaru, t.t.).

Pada tahun 2023 Rumah Sakit Madani Pekanbaru berhasil memperoleh akreditasi dan dinyatakan lulus tingkat PARIPURNA dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) selain itu ditahun yang sama RSD Madani Pekanbaru juga berhasil meraih prestasi terbaik dalam penyampaian hasil pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023, yang diselenggarakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Administrator, t.t.).

Rumah sakit ini memiliki misi menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas dan teknologi terbaru dengan prinsip efektif dan efisien serta sesuai dengan konsep green hospital. Sesuai dengan misi tersebut, maka RSD Madani Pekanbaru melakukan *Cyber Public Relations* untuk mendukung pelayanan Rumah sakit yang dapat memudahkan pasien dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan rumah sakit, jadwal dokter, dan Informasi mengenai artikel kesehatan (Visi & Misi – RSD Madani Kota Pekanbaru, t.t.).

Berdasarkan latar belakang diatas, Penulis ingin mengetahui bagaimana Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi public. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dengan mengangkat judul “Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik”.

1.2 Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam pemahaman istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah sebagai berikut :



- 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.

1.2.1 Implementasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata implementasi memiliki arti yaitu pelaksanaan atau penerapan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, t.t.) Sedangkan secara etimologis, menurut Kamus Webster yang dikutip Solichin Abdul Wahab kata implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to Implement*. Dalam kamus besar Webster, *to Implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Berdasarkan definisi di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi mengacu pada penyediaan sarana untuk mencapai sesuatu yang mempunyai pengaruh atau akibat pada seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

1.2.2 Cyber Public Relations

Cyber Public Relations merupakan aktivitas dalam bidang kehumasan yang memanfaatkan teknologi ataupun media internet yang dijadikan sarana publisitas dengan tujuan untuk menciptakan hubungan antar satu sama lain secara interaktif sehingga tercipta relasi yang baik, reputasi yang baik serta relevan (Gusri, Arif, & Dewi, 2020). *Cyber Public Relations* dalam penelitian ini berfokus pada media sosial Instagram dan *website* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru.

1.2.3 Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru

Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru adalah Rumah Sakit yang berlokasi di Jl. Garuda Sakti No. KM.2, Simpang Baru, Kec. Tampan Kota Pekanbaru, Riau 28291. Rumah sakit ini menyediakan fasilitas seperti ambulans, rawat inap, IGD, NICU, poli spesialis, serta penunjang medis lainnya.

Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru merupakan Unit Organisasi Bersifat Khusus Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang memiliki letak strategis di pinggir jalan raya Garuda Sakti Km 2. RSD Madani Kota Pekanbaru dibangun sejak Tahun 2014 dengan area seluas 30.400 m² dan luas bangunan 13.128,51 m². Kehadiran RSD Madani merupakan bentuk kepedulian Pemerintah Kota Pekanbaru yang cinta akan kesehatan. Membuka peluang baru bagi bisnis kesehatan, RSD Madani diharapkan dapat menjawab upaya dari



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

Pemerintah Kota dalam membangun masyarakat yang sehat, cerdas serta dapat mewujudkan lingkungan yang sehat (www.halloriau.com, t.t.).

1.2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono Kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian, sesuai harapan konsumen. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Kotler dalam Damayanti dkk menyatakan bahwa kualitas mencakup seluruh sifat dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau dirasakan. Sedangkan Menurut Kotler dalam Muliaty mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan. Sedangkan menurut Zeithaml, memberikan layanan berkualitas dipandang sebagai sebuah strategi penting agar sukses dan bertahan dalam lingkungan persaingan saat ini. Kualitas pelayanan adalah tingkatan dimana dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Pitoy, Tampi, & Punuindoong, 2021).

1.2.5 Informasi Publik

Informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa tujuan tertentu dan dapat diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan didalam pembuatan keputusan. (Suhendar, 2020) Menurut Undang-undang KIP yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan atau badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik (Informasi Publik | Mahkamah Konstitusi RI, t.t.).

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik



1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik.

Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan penulis yaitu:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau referensi bagi Mahasiswa Ilmu Komunikasi dan pihak lain yang berkeinginan melakukan penelitian terkait dengan Implementasi *Cyber Punlic Relations*.
2. Hasil Penelitan diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri, yaitu untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti.
3. Hasil Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari tugas akhir dan juga sebagai syarat untuk memenuhi gelar sarjan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami pembahasan yang ada pada proposal ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika penulisan sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, penegasan istilah, tujuan, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi uraian mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengum[ulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

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

Dalam bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum lokasi penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari laporan penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

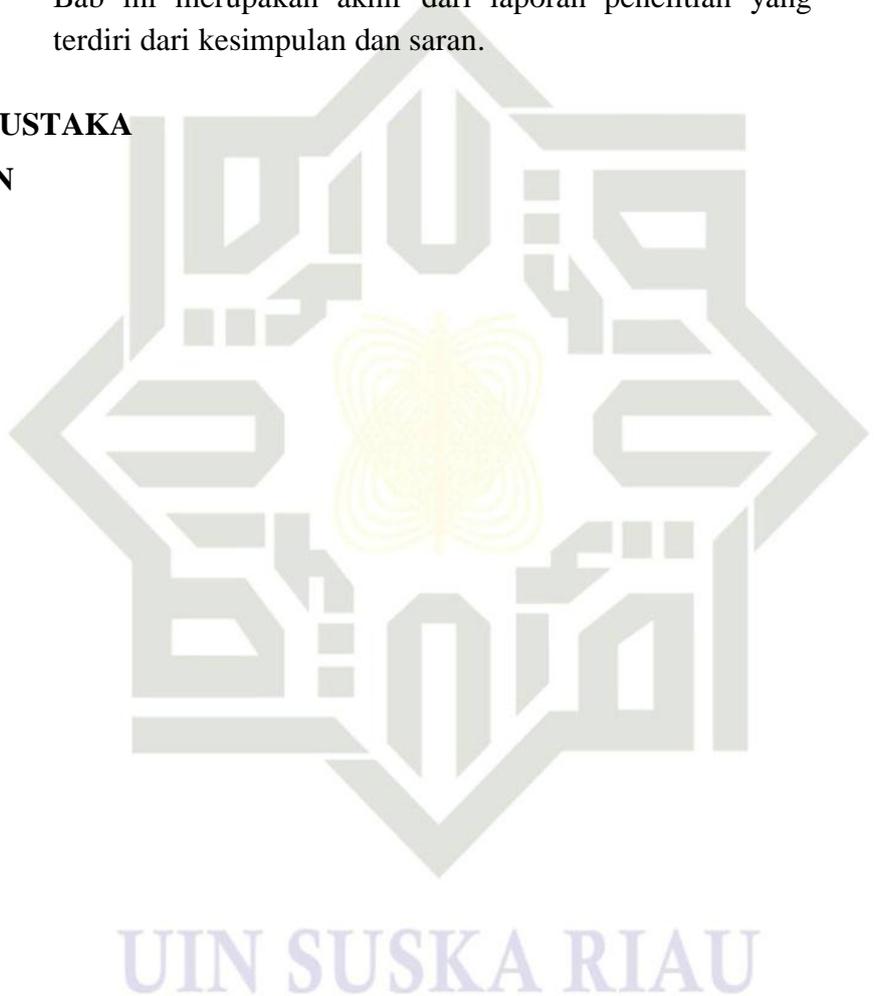
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

© 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.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Tedahulu

Sebagai bahan pertimbangan dari penelitian ini, penulis mencari referensi hasil penelitian terdahulu sebagai gambaran ilmu kepada penulis agar nantinya penelitian ini dapat dilakukan secara maksimal. Berikut penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul “Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik” adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Hani Yuliani pada tahun 2021 dengan judul “*Implementasi Cyber PR pada Lembaga Sinergi Foundation di Era Pandemi covid-19*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Cyber PR pada Lembaga Sinergi Foundation di Era Pandemi covid-19 (Yuniani, 2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sinergi foundation berhasil menciptakan citra positif melalui kampanye dan pesan yang optimal serta mendapat feedback positif baik dari internal maupun eksternal. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah penelitian ini membahas tentang bagaimana Implementasi *Cyber Public Relations* pada Lembaga Sinergi Foundation di Era Pandemi covid-19. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis membahas tentang bagaimana Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik

Penelitian yang dilakukan oleh Tita Adi Tiyawati, S. Rouli Manalu, dan Wiwid Noor Rakhmad tahun 2022 yang membahas tentang “*Implementasi Cyber Public Relations dalam Penyampaian Berita di Website Pemerintah Daerah (Analisis Tematik dalam Berita Website Pemerintah Daerah)*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan *Cyber Public Relations* dalam penyampaian berita dan mengetahui ada atau tidaknya tanggapan dari publik dalam kolom komentar di kanal berita website pemerintah daerah (Tiyawati, Manalu, & Rakhmad, 2022). Hasil penelitian pada penerapan *Cyber Public Relations* ini telah menunjukkan hasil yang konsisten dengan tujuan humas pemerintah. Penyampain berita yang dihasilkan oleh humas pemerintah daerah termasuk dalam kriteria tujuan humas pemerintah, meskipun tidak semua kriteria tersebut masuk dalam berita pemerintah daerah. Setiap berita pemerintah daerah mempunyai

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska

#if Kasim Riau

3-6 kriteria untuk krpnrtingan humas pemerintah. Selain itu, aktivitas humas pemerintah daerah menunjukkan perilaku menyebarkan informasi tanpa respon masyarakat. Karena tidak ada kolom komentar di saluran berita situs pemerintah kota, model komunikasinya bersifat satu arah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu terletak pada fokus penelitiannya dimana halnya penelitian ini berfokus pada penerapan *cyber public relations* dalam penyampaian berita dan mengetahui ada atau tidaknya tanggapan dari publik dalam kolom komentar di kanal berita website pemerintah daerah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis lebih memfokuskan penelitian kepada bagaimana implementasi *cyber public relations* Rumah m MPSakit Daerah Madani ekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Irma Kusuma Dewi dan Kiayati Yusriyah pada tahun 2021 yang berjudul “*Cyber Public Relation dalam Akun Instagram @Official.Antam pt. Aneka Tambang Untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan *Cyber Public Relation* di media sosial PT. Aneka Tambang khususnya dalam instagram @official.antam dalam menghadapi revolusi industri 4.0 (Dewi, 2021). Hasil penelitian ini mencakup penerapan *Cyber Public Relations* oleh PT Aneka Tambang melalui Media Sosial, khususnya Instagram, sebagai respons terhadap Revolusi Industri 4.0. Perusahaan ini memanfaatkan akun Instagram @official.antam dengan menargetkan segmen audience dewasa muda yang aktif menggunakan aplikasi Instagram sebagai saluran komunikasi. Dalam konteks kejelasan konten Instagram Antam, terlihat bahwa penyampaian isi konten mencerminkan kejelasan dan keseluruhan pesan disampaikan dengan bahasa baku. Tujuan dari akun Instagram PT Aneka Tambang Tbk adalah untuk memperlihatkan eksistensi perusahaan secara khusus di platform media sosial, terutama Instagram. Penelitian ini berfokus pada. *Cyber Public Relation* dalam Akun Instagram @Official.Antampt. Aneka Tambang Untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0 Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis berfokus pada Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah eumaSakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik

Penelitian yang dilakukan oleh Tanri Puspit Yazid tahun 2015 yang berjudul “*Implementasi Cyber Public Relations Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Ptovinsi Sumatera Barat*”. Tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan website untuk mewujudkan good governance oleh humas pemerintah Sumatera Barat, dan implementasi *Cyber Public Relations* oleh Humas pemerintah Sumatera Barat (Yazid, 2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah dikelola oleh humas, aspek tampilan dan isi situs web menjadi lebih menarik. Namun, belum bisa dianggap bahwa situs web tersebut dapat membantu humas dalam mewujudkan good governance, terutama dalam konteks pelayanan publik, karena situs web masih tergolong sebagai web 1.0. Isi dari situs web ini masih didominasi oleh pihak pemerintah. Meskipun humas pemerintah dan masyarakat mengakui pentingnya situs web, terutama di era sekarang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian pada objek penelitiannya. Objek penelitian pada penelitian ini yaitu pemerintah. Sedangkan objek penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu rumah sakit daerah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Susanto Wahyu Utamidewi Reka Prakarsa Nur Muhamad dan Satria Ali Syamsuri pada tahun 2019 dengan judul "*Implementasi Cyber Public Relations Universitas Singaperbangsa Karawang Pada Persaingan Era Digital*". Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis serta mengevaluasi kegiatan *cyber public relations* yang telah dilakukan oleh Universitas Singaperbangsa Karawang selama ini semenjak beralih status dari swasta menjadi Negeri (Susanto, Utamidewi, Muhamad, & Syamsuri, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan *cyber public relations* mengacu pada publikasi online berupa press release, kerjasama, jurnal online, siacad, video maupun penyedia informasi di situs resmi Universitas Singaperbangsa Karawang. Penggunaan media social juga menjadi faktor pendukung, seiring semakin banyaknya pihak yang menyadari pengaruh media social di dunia maya. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika citra suatu lembaga dapat terbangun baik di jejaring social, namun sebaliknya dapat pula hancur oleh pengaruh opini-opini yang tersebar di jejaring sosial. Namun aktivitas *Cyber Public Relations* Unsika masih belum maksimal sehingga lembaga ini kesulitan bersaing di media internet. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian ini membahas tentang Implementasi *Cyber Public Relations* Universitas Singaperbangsa Karawang Pada Persaingan Era Digital. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis membahas tentang Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik





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

6. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Ilham Gunawan, Yustikasari dan Aat Ruchiat Nugraha pada tahun 2022 yang berjudul *“Implementasi Cyber Public Relations Pemerintah Kota Cimahi Sebagai Media Informasi Publik Mengenai Pandemi Covid-19 Dalam Mendukung E-Government”*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kegiatan *Cyber Public Relations* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi, yaitu untuk mengetahui Transparansi, Internet Porosity, The Internet As An Agent, Richness In Content, dan bagaimana cara meraih Reach dalam penyampaian informasi kepada publik untuk menjadi Good Governance (Pemerintah yang baik) (Gunawan, Yustikasari, & Nugraha, 2022). Hasil dari penelitian yang diperoleh adalah pemerintah kota cimahi dalam mendukung e governance agar terciptanya good governance sudah mengimplementasikan cyber public relation dalam memberikan informasi yang transparan, kemudahan akses informasi, mengurangi penyampaian informasi menggunakan media cetak, membuat konten yang baik, dan website kota cimahi mulai dikenal dan mudah ditemukan dengan menerapkan search engine optimation (SEO) dan juga menggunakan hyperlink yang saling terintegrasi pada semua website maupun media sosial Instagram. Perbedaannya terletak pada subjek yang dipilih. Subjek pada penelitian ini yaitu instansi pemerintah kota Cimahi sebagai subjeknya. Sedangkan subjek penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu rumah sakit daerah madani pekanbaru.

Penelitian yang dilksuksn oleh Nurul Mustaqimma, Novi Dini Restia dan Hawami pada tahun 2023 dengan judul *“Implementasi E-PR dalam Kegiatan Kehumasan Universitas Abdurrab”*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana penerapan Humas Digital Universitas Abdurrab dalam mengelola @univrab pada akun media sosial instagram (Mustaqimma, Restia, & Hawami, 2023). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Universitas Abdurrab telah menerapkan Digital Public Relations dilihat dari konteks akun Instagram @univrab dalam membuka postingan publik, mengantisipasi akun, menggunakan berbagai macam media sosial dan melakukan interaksi sosialisasi kepada publik. Digital Public Relations perlu memaksimalkan teori online Philips and Young untuk memperluas cakupan interaksi serta menjadi rujukan dalam mencari informasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu terletak pada objek penelitiannya. Pada objek penelitian ini, penulis memilih Implementasi E-PR dalam Kegiatan Kehumasan



- 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

Universitas Abdurrah. Sedangkan objek penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu Implementasi *Cyber PR* untuk melayani publik dengan informasi yang diberikan pada rumah sakit terkait.

Penelitian yang dilakukan oleh Anindita Susilo dan Erlina Sari tahun 2020 yang berjudul “*Implementasi Program Cyber Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik Di Media Sosial Instagram*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi program *Cyberf Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia dalam mengelola informasi publik di media sosial Instagram @keretaapikita (Susilo & Sari, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program *Cyber Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia dalam mengelola informasi publik di media sosial Instagram meliputi memberikan informasi tentang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), layanan kereta api, layanan stasiun sampai event dan inovasi yang telah dilakukan, bahkan beberapa kali dilakukan kegiatan giveaway. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian ini membahas mengenai Implementasi Program *Cyber Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik Di Media Sosial Instagram. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis membahas mengenai Implementasi *Cyber Public Relation* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik.

Penelitian yang dilakukan oleh M. Iskandar dan Asmaul Husna pada tahun 2022 dengan judul “*Implementasi Cyber Public Relations Dalam Pengelolaan Website Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan *cyber public relations (PR)* dalam pengelolaan website pemerintah Kabupaten Aceh Jaya (Iskandar & Husna, 2022). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya telah berhasil mencapai tujuan *Public Relations* yang diterapkan secara online melalui penggunaan websitenya. Praktik online public relations, meliputi komunikasi strategis yang bertujuan untuk mempengaruhi hasil kepada publik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam lingkungan yang serba digital, praktisi *Public Relations* mempersiapkan komunikasi mereka seefektif mungkin untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan benar-benar mencapai tujuan yang diinginkan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian ini berfokus pada Implementasi *Cyber Public Relations* Dalam Pengelolaan Website Pemerintah



- 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

Kabupaten Aceh Jaya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis berfokus pada Implementasi *Cyber Public Relation* Rumah Sakit Daerah Madani Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Setiawan, Natalina Nilamsari, Radja Erland Hamzah, dan Kusnul Arifin pada tahun 2022 yang berjudul "*Implementasi Cyber Public Relations Dalam Pengelolaan Website Kementerian Sosial RI*". Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan aktivitas humas Kemensos sebagai *cyber public relations*, dan implementasinya dalam pengelolaan website www.kemensos.go.id (Setiawan, Nilamsari, Hamzah, & Arifin, 2022). Hasil penelitian menjelaskan bahwa Humas Kemensos sebagai *cyber public relations* melakukan kegiatan menghimpun, mengelola, menyajikan, dan mengkomunikasikan segala informasi terkait kesejahteraan sosial melalui pengelolaan websitenya. Berdasarkan pengembangannya, *website* Kemensos yang dikelola sub bagian publikasi dan pemberitaan, merupakan *website* dinamis. Artinya, situs *website* Kemensos selalu di perbaharui (up to date) secara berkala sesuai kebutuhan instansi, relevan dengan kondisi faktual masyarakat, juga memuat beberapa halaman web turunan yang saling terhubung antara satu dengan lainnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu pada penelitian ini membahas tentang bagaimana aktivitas humas Kemensos sebagai *cyber public relations*, dan implementasinya dalam pengelolaan website www.kemensos.go.id. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis membahas tentang implementasi *cyber public relation* yang dilakukan Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik.

11. Penelitian yang dilakukan oleh Liza Farhani pada tahun 2022 dengan judul "*Implementation of Cyber Public Relations in Building Organizational Image at Yayasan Haji Anif Medan*" (Farhani, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *cyber public relations* dalam membangun citra organisasi di Yayasan Haji Anif Medan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa strategi yang dilakukan *Cyber Public Relations* Yayasan Haji Anif Medan adalah menganalisis website secara intens secara berkala, menangani komunikasi krisis menggunakan media sosial dengan memanfaatkan kemudahan reshare dan dua platform komunikasi. arah yang lebih interaktif, Proses penerapan *Cyber Public Relations* Yayasan Haji Anif dalam meningkatkan citra positif perusahaan



- 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

menggunakan media online sebagai sarana untuk mempublikasikan informasi kegiatan sosial, dengan media yang digunakan termasuk website yayasanhajianif.co.id, serta media sosial seperti Instagram dan Facebook. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian ini berfokus pada implementasi cyber public relations dalam membangun citra organisasi di Yayasan Haji Anif Medan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis fokus pada Implementasi Cyber Public Relations Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik.

2.2 Landasan Teori

Menurut Kerlinger teori merupakan sekumpulan konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi melihat fenomena secara sistematis dan menyeluruh, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena (Surahman, Satrio, & Sofyan, 2020).

Kajian teori adalah kumpulan definisi, konsep, pandangan terhadap sesuatu hal yang terstruktur. Kajian teori merupakan satu bagian yang penting dalam sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan bagian tersebut berperan sebagai landasan penelitian. Kajian teori yang berkualitas menjadi sebuah penentu dari kualitas penelitian yang dilakukan (Sari, Kusuma, Sampe, Putra, & Fathonah, 2023).

2.2.1 Implementasi

Menurut Nurdin Usman, Implementasi melibatkan aktivitas, aksi, tindakan, serta mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan tertentu (N. Usman, 2002). Guntur setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif (Guntur, 2004).

Dengan demikian, implementasi dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas, aksi atau tindakan dengan tujuan menghasilkan dampak atau akibat terhadap suatu hal guna mencapai tujuan yang diinginkan. Implementasi pada public relations termasuk pada aktivitas komunikasi dan pelaksanaannya.

Menurut Cutlip, Center, dan Groom public relations merupakan bagian proses perubahan dan penyelesaian masalah di suatu organisasi yang dijalankan secara ilmiah. Oleh karena itu, praktisi *public relations*



- 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.

melakukan proses empat langkah untuk pemecahan masalah, yaitu: (Khairina & Firdaus, t.t.).

a. *Fact-Finding*

Pada dasarnya ini adalah fungsi intelejen organisasi yang memberikan dasar untuk seluruh langkah dalam proses penyelesaian masalah dengan menentukan "apa yang sedang terjadi saat ini?"

b. *Planning and Programming*

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Langkah ini akan mempertimbangkan temuan dari langkah sebelumnya dalam membuat kebijakan dan program organisasi.

c. Aksi dan Komunikasi

Langkah ketiga melibatkan implemetasi program aksi dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik dalam rangka mencapai tujuan program.

d. *Evaluation*

Tahapan evaluasi ini merupakan langkah akhir dalam proses public relations ini, dengan cara melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang Bagaimana program itu berhasil atau tidak.

2.2 Public Relations

a. Pengertian Public Relations

Menurut (British) *Institute of Public Relations (IPR) Public Relations* adalah serangkaian usaha yang direncanakan dan berkesinambungan dengan tujuan menciptakan dan memelihara niat baik (good-will) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya (Frank Jefkins ; alihbahasa, Haris Munandar t.t.). Yang dimaksud dengan usaha yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan di atas yaitu public relations merupakan sarana rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu dan semuanya berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Sedangkan tujuan dari kegiatan *Public Relations* adalah memastikan pemahaman yang berkelanjutan dari pihak-pihak yang

memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut (Akbar, Evadianti, & Asniar, 2021).

Kemudian Frank Jefkins mendefinisikan "*public relations* adalah segala bentuk komunikasi yang terencana, baik itu masuk maupun keluar, antara organisasi dan semua stakeholdernya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang didasarkan pada saling pengertian" (Danandjaja, 2011).

Jika dilihat dari aspek manajemen, maka *Public Relations* diartikan sebagai fungsi manajemen yang menilai setiap publik, menentukan kebijakan untuk individu atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melaksanakan program kegiatan guna mendapatkan pemahaman dan dukungan dari publik. Menurut Edward Benyas *public relations* melibatkan penyampaian informasi secara langsung dan persuasif kepada publik untuk mengubah persepsi dan sikap publik agar dapat sejalan dengan tindakan dan sikap yang diinginkan suatu institusi (Danandjaja, 2011).

Begitu juga yang dijelaskan oleh Cutlip dan Center bahwasannya *Public Relations* merupakan bagian dari fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara individu atau organisasi untuk kepentingan publik, serta melaksanakan program kegiatan guna mendapatkan pemahaman dan dukungan dari publik (Effendy, 2006).

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *public relations* adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara menjalin hubungan dalam bentuk komunikasi antara organisasi dengan publiknya baik internal maupun eksternal dengan tujuan menumbuhkan saling pemahaman, goodwill, dan kerjasama antar publik dengan jalan komunikasi timbal balik untuk mencapai tujuan bersama yang hendak dicapai.

b. Fungsi *Public Relations*

Menurut Djanalis Djanaid terdapat dua fungsi *Public relations* yaitu fungsi konstruktif dan fungsi korektif". Dalam fungsi konstruktif ini, *Public relations* mendorong perusahaan atau organisasi untuk melakukan kegiatan terencana dan berkesinambungan yang bersifat proaktif. Sedangkan dalam fungsi korektif, *Public relations* diibaratkan sebagai pemadam kebakaran, yang dapat segera mengatasi dan menyelesaikan masalah ketika perusahaan atau organisasi sedang menghadapi masalah dengan



- 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.

publiknya. Menurut Onong Uchjana Effendy, merumuskan bahwa fungsi *Public relations* sebagai berikut: (Armayanti & Pramana, 2022).

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dan publik, baik publik internal maupun eksternal.
- c. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyampaikan opini publik kepada organisasi
- d. Melayani publik dan memnerikan nasehat kepada pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Menurut Firsan Nova "Fungsi utama *Public Relations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antar lembaga (organisasi) dengan publiknya, baik itu publik internal maupun eksternal. Hal ii dilakukan dalam rangka menanamkan pemahaman, meningkatkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat atau opini yang mendukung lembaga atau organisasi tersebut.(Ibid, hal 6)

c. Peran Public Relations

Menurut Dozier & Broom peran *Public Relations* dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu: (Ruslan, 2006).

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)
Keterlibatan praktisi Public Relations dengan manajemen organisasi dapat diibaratkan sebagai hubungan antara dokter dengan pasiennya. Dalam hal ini, manajemen bertindak secara pasif untuk menerima atau mempercayai saran atau usulan dari pakar *public relations (expert presciber)* tersebut dalam menyelesaikan dan mengatasi persoalan *Public Relations* yang dihadapi oleh organisasi tersebut.
2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)
Dalam hal ini, praktisi public relations berfungsi sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam mendengar kebutuhan dan keinginan dari publiknya.
3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)



- 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.

Peran praktisi *Public Relations* dalam proses pemecahan masalah public relations ini merupakan bagian dari tim manajemen. Tujuannya adalah membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (advisor) hingga mengambil tindakan eksekusi atau keputusan secara rasional dan professional dalam mengatasi masalah yang dihadapi.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peran *communication technician* ini menjadikan praktisi *public relations* sebagai jurnalis yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication in organization*.

2.2.3 Cyber Public Relations

a. Pengertian Cyber Public Relations

Cyber Public Relations adalah kegiatan hubungan masyarakat yang menggunakan berbagai layanan di Internet untuk berinteraksi dengan dunia luar (Puspitasari & Purwani, 2022). *Cyber Public Relations* juga memiliki istilah lain seperti E-PR (*Electronic Public Relations*), *PR On The Net*. Menurut Onggo (2004), E-PR adalah inisiatif *Public Relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitas. Di Indonesia, inisiatif *Public Relations* lebih dikenal dengan istilah *Cyber Public Relations*. Jika diuraikan, *E-PR* dapat diartikan sebagai berikut (Oktaviana dkk., 2023).

1. E adalah *electronic*.

"e" di dalam E-PR sama halnya dengan "e" sebelum kata mail atau *commerce* yang mengacu pada media elektronik internet. Mengingat popularitas dan multifungsi media internet, Profesional PR dapat membangun merek (*brand*) dan menjaha kepercayaan (*trust*) dengan lebih efektif. (Sulandjari, 2009)

2. P adalah *public*.

"Public" di sini mengacu bukan hanya kepada publik, akan tetapi pasar konsumen. *Public* juga tidak terbatas pada satu jenis pasar konsumen, melainkan mencakup pasar atau publik audiens. Media internet memungkinkan para praktisi PE untuk menjangkau pasar dengan lebih cepat atau sebaliknya, memfasilitasi akses pasar kepada mereka mulai dari komunitas mikro hingga pasar besar.

3. R adalah *relations*.

Relations merupakan hubungan yang perlu dijaga antara pasar dan bisnis, menjadi kunci keberhasilan bisnis melalui kepercayaan pasar. Menariknya, melalui media internet hubungan yang sifatnya *one-to-one* dapat dibangun dalam waktu yang cepat sebab sifat internet yang interaktif. Hal berbeda dengan publik konvensional di mana publik dijangkau dengan komunikasi *one-to-many*. Oleh karena itu internet dianggap sebagai media pembangun hubungan yang paling efektif, cepat dan luas hingga saat ini (Basit & Rahmawati, 2017).

Holtz (2002:16) menyatakan bahwa praktik online public relations yang strategis (*next-generation online public relations*) harus memiliki empat karakteristik yang menyeluruh, yakni *strategic, integrated, targeted, dan measurable*. Yakni sebagai berikut : (Holtz, S. (2002).

1. *Strategic*.

Komunikasi dirancang dengan tujuan untuk memengaruhi hasil bisnis.

2. *Integrated*.

Public Relations dapat menggunakan internet sebagai alat bantu dalam menyebarkan informasi kepada khalayaknya. Adanya pengintegrasian media internet sebagai perencanaan komunikasi perusahaan agar dapat menyebarkan informasi secara menyeluruh dan sampai kepada target sasaran.

3. *Targeted*.

Public Relations menggunakan internet didasarkan pada keuntungan dan kelebihan yang dimiliki oleh internet. Hal ini memungkinkan PR untuk menjangkau publik secara lebih spesifik.

4. *Measurable*.

Perencanaan yang telah disusun oleh seorang Public Relations untuk dapat diukur sejauh mana keberhasilannya. Pengukuran praktik Cyber Public Relations dapat dilihat dari tingkat keterlibatan media atau tanggapan langsung dari masyarakat (Gabrina & Suharyanti, 2017).



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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Manfaat Aktivitas *Cyber Public Relations*

Ada banyak manfaat yang diperoleh melalui aktivitas *Cyber PR*, setidaknya secara garis besar ada enam potensi yang dapat dimanfaatkan melalui *Cyber Public Relations*:(Onggo, 2004b)

1. Respon yang cepat.
Internet memungkinkan para praktisi cyber PR merespon dengan cepat terhadap segala permasalahan serta pertanyaan prospek maupun pelanggan.
2. Pasar Global.
Internet telah berhasil menjembatani jurang pemisah geografis, melalui hubungan yang terjalin di dunia maya. Melalui internet memudahkan PR melakukan komunikasi dengan pasar global di seluruh dunia dengan biaya yang cukup murah
3. *Interaktif*.
Internet adalah media yang sangat interaktif. Umpan balik dapat dengan mudah diperoleh melalui media sosial yang digunakan oleh PR.
4. Komunikasi dua arah.
Komunikasi dua arah terjalin antara organisasi atau instansi dengan publiknya melalui *Cyber PR*. Hal ini memungkinkan dapat membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan.

Jenis Media *Cyber Public Relations*

Dalam melaksanakan tugasnya, *cyber public relations* membutuhkan berbagai media sebagai alat untuk menyebarkan informasi secara luas dan cepat kepada publik. Untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik, diperlukan cara penyampaian informasi yang efektif. Berikut ini adalah berbagai jenis media yang digunakan dalam *cyber public relations*:

1. *Online media*
Media cyber atau media baru (new media) yang saat ini sangat diminati masyarakat. Media cyber disebut pula sebagai media kontemporer yang terbagi menjadi (1) Media massa online, yaitu magazine online, newspaper online, *digital television* dan digital radio media ini ditujukan kepada target yang menonton televisi dan mendengarkan radio secara streaming melalui koneksi internet dan (2) Media non-massa online, terdiri dari *video conference*,

chatting dan *teleconference*. Media ini dapat digunakan dua orang atau lebih dilakukan melalui telepon atau jaringan internet yang memungkinkan penggunaannya dapat saling melihat dan mendengar apa yang sedang dibicarakan.

2. *Wire service*

Menurut laemar (Hidayat,2014), *wire service* adalah media pendistribusian berita dan informasi perusahaan. Seperti bisnis wire, dan PR new wire. Wire service biasa disebut dengan website sangat bermanfaat dalam hal pengembangan citra perusahaan. Melalui website public dengan mudah mendapatkan informasi seputar perusahaan.

3. *Press Release*

Press Release atau yang sering disebut siaran pers merupakan dokumen yang disebar oleh perusahaan atau organisasi dengan tujuan agar sebagian atau seluruh isinya dikutip oleh media massa dalam pemberitaan, terutama pada media seperti televisi, radio. Surat kabar, majalah dan beberapa media cetak lainnya. Alat publikasi ini penting, karena lebih berpengaruh daripada periklanan, disamping itu juga tidak memerlukan biaya untuk sewa kolom surat kabar, slot waktu untuk radio dan televisi atau ruang untuk media luar ruang sehingga dapat menghemat anggaran PR.

4. *E-mail Autoresponder*

Merupakan perangkat E-PR yang berfungsi secara otomatis merespon e- mail dengan cepat. Sistem ini diciptakan untuk memudahkan praktisi *cyber PR* dalam menjawab pertanyaan yang sering diajukan tanpa harus selalu berada didepan komputer.

5. *E-Newsletter*

E-Newsletter adalah versi online dari majalah atau publikasi online yang memungkinkan pelanggan untuk mengetahui berita atau informasi terbaru tanpa harus mengunjungi perusahaan atau lembaga pemerintah.

6. *Social media*

Keberadaan social media mempermudah praktisi PR dalam membangun hubungan yang baik dan lebih kuat dengan publiknya. Social media merupakan hasil dari perkembangan teknologi 2.0 yaitu sebuah media yang digunakan seorang dalam berkomunitas online diseluruh



- 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.

dunia. Media sosial merupakan salah satu produk new media yang menggunakan internet, media yang berbasis teknologi, fleksibel, berpotensi interaktif dan dapat berfungsi secara privat maupun secara publik (Onggo,2004)

2.2.4 Instagram

Instagram adalah sebuah aplikasi media sosial yang dikhususkan pada pengguna handphone yang mempunyai fungsi hampir mirip dengan media sosial Twitter, namun perbedaannya terletak pada pengambilan foto dalam bentuk atau tempat untuk berbagi informasi terhadap penggunanya (Atmoko, 2010).

Instagram juga dapat memberikan inspirasi bagi penggunanya dan dapat meningkatkan kreativitas penggunanya melalui fitur-fitur yang dapat membuat foto menjadi lebih indah, lebih artistik dan menjadi lebih bagus.

Instagram menyediakan platform untuk menemukan beragam informasi mulai dari berita, hiburan, promosi produk, hingga kegiatan sehari-hari orang lain. *Instagram* juga dapat menjadi wadah individu untuk membangun eksistensi mereka (Kurniawan, 2017).

Selain itu, *Instagram* merupakan media sosial yang dinilai sangat efektif sebagai sarana promosi oleh para pengelola industri di seluruh dunia. Pentingnya *Instagram* sebagai sarana promosi terlihat dari sebagian besar pengelola yang menempatkan personil khusus untuk mengelola *Instagram* dan menyediakan dana khusus untuk promosi melalui *platform* ini. Dengan cara membagikan foto dan video pengguna dapat berinteraksi dengan teman-temannya, berkomunikasi dengan orang baru, atau bahkan menggunakannya untuk tujuan lain seperti berdagang, berdakwah, dan lain sebagainya.

Instagram memiliki beberapa menu utama yang semuanya terletak dibagian bawah (Dwi, t.t.). Menu-menu tersebut antara lain adalah :

1. *Home Page*

Home page adalah halaman utama yang menampilkan timeline foto terbaru dari pengguna yang telah diikuti (Galahartlambang, 2022). Cara melihat foto adalah hanya dengan menggeser layar dari bawah ke atas seperti saat scroll mouse di komputer.

2. *Comments*

Sebagai salah satu layanan jejaring sosial Instagram menyeguhkan fitur komentar di mana pengguna dapat memberikan komentar pada foto-foto yang ada di



- 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.

instagram. Cara menggunakan fitur ini adalah dengan menekan ikon balon komentar dibawah foto, lalu tulis pendapat atau kesan mengenai foto dalam kotak komentar yang disediakan, dan setelah itu tekan tombol send atau kirim.

3. *Explore*

Explore merupakan menampilkan foto-foto populer yang mendapat banyak like dari para pengguna Instagram. Instagram menggunakan algoritma rahasia untuk menentukan foto mana yang akan ditampilkan dalam fitur explore effect atau umpan *explore*.

4. *Profil*

Halaman profil memungkinkan pengguna mendapatkan informasi detail tentang akun pengguna, baik itu dari profil milik akun pengguna lainnya. Halaman profil dapat diakses melalui ikon kartu nama di menu utama bagian paling kanan. Fitur ini menampilkan jumlah foto dan video yang telah diunggah, jumlah *follower* dan jumlah *following*.

5. *News Feed*

News feed merupakan fitur yang menampilkan pemberitahuan terkait berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pengguna Instagram. *News feed* memiliki dua jenis tab yaitu "*Following*" dan "*News*". Tab "*following*" menampilkan aktivitas terbaru pada pengguna yang telah pengguna follow, maka tab "*news*" menampilkan pemberitahuan terbaru terkait komentar atau pengikut baru.

6. *Stories*

Stories merupakan jendela yang menampilkan foto foto dan video seperti fitur *Home*, namun dalam jendela *Stories* atau Cerita foto dan video tersebut memiliki batas waktu untuk ditampilkan, berbeda dengan foto dan video yang di posting di halaman *Home*. Setiap *stories* yang di buat oleh pengguna akan terlihat dalam kurun waktu satu menit akan berganti ke *stories* selanjutnya jika waktu tersebut telah habis dan dalam kurun waktu 24 jam maka *stories* akan terhapus secara otomatis. Fitur *stories* lebih terlihat seperti kilas kilas singkat untuk membagikan momen secara singkat dan mudah.



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.



2.2.5 Website

Website merupakan sebuah media yang mempunyai banyak halaman yang saling terhubung (*hyperlink*), dimana *website* memiliki fungsi dalam memberikan informasi berupa teks, gambar, video, suara dan animasi atau penggabungan dari semuanya. *Website* pada saat sekarang ini umumnya telah bersifat dinamis, meskipun dahulu juga ada *website* yang bersifat statis, namun *website* statis telah jarang dan bahkan hampir tidak lagi ditemukan. Karakteristik utama yang dimiliki oleh *website* adalah halaman-halaman yang saling terhubung, dan dilengkapi dengan domain sebagai alamat (*url*) atau *World Wide Web* (*www*) dan juga hosting sebagai media yang menyimpan banyak data. *Website* dapat diakses menggunakan jaringan internet dengan platform yang disebut *browser*, seperti *chrome*, *mozilla firefox*, *internet explorer* (*IE*), *opera* dan sebagainya (Elgamar, 2020).

2.2.6 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Atmaja, 2018) Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Kotler dalam Damayanti dkk kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan Menurut Kotler dalam Muliati mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Sedangkan menurut Zeithaml, memberikan kualitas pelayanan dipertimbangkan sebagai sebuah strategi penting untuk meraih kesuksesan dan bertahan dalam lingkungan persaingan saat ini. Kualitas pelayanan adalah tingkatan di mana perusahaan mampu memenuhi atau melampaui harapan konsumen.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana perusahaan dapat memenuhi keinginan konsumennya. Semakin puas suatu konsumen maka akan semakin loyal kepada perusahaan tersebut, namun jika sebaliknya maka kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan masih harus dibenahi lagi agar para konsumen menjadi lebih loyal kepada perusahaan tersebut.

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



2.2.7 Informasi Publik

☉ Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

☉ Pengertian Informasi Publik

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan “Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/ atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.(undang-undang ri no. 14 tahun 2008)

Menurut Suryanto, informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang disimpan dan diarsipkan untuk diambil kembali dalam pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih bermakna dan berguna kemudian di komunikasikan kepada penerima untuk digunakan didalam pembuatan keputusan (Suhendar, 2020).

Menurut Pasal 2 UU 14/2008, setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pengguna informasi publik, kecuali informasi tersebut dikecualikan. Informasi publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan undang-undang, kepatutan, kepentingan umum, serta berdasarkan pertimbangan konsekuensi yang timbul apabila informasi tersebut diberikan kepada masyarakat. Dengan kata lain, telah ada pertimbangan secara saksama bahwa dengan menutup informasi tersebut dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya (Simamora, Kurniawan, Abrianto, & Amalia, 2021).

Keberadaan UU KIP sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi; (2) kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional dan cara sederhana; (3) pengecualian bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban badan publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Tujuan dan harapan keterbukaan informasi publik UU KIP pada dasarnya adalah memberikan pedoman, dasar, acuan dan jaminan tentang pemenuhan hak publik terhadap informasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. UU KIP ini bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan.(Mandica-Nur, 2015)



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Tujuan Keterbukaan Informasi Publik

Tujuan Keterbukaan Informasi Publik diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik yakni untuk(UU No. 14 Tahun 2008, t.t.):

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik;
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak;
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Dalam penerapan Keterbukaan Informasi Publik, semua pejabat publik diharapkan untuk meningkatkan transparansi, tanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan terbaik kepada masyarakat karena hal ini bukan tidak hanya menjadi tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi saja, tetapi juga menjadi tugas Badan Publik beserta seluruh sumber daya manusianya.

c. Ruang Lingkup Informasi Publik

1. Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Berkala

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengatur tentang informasi yang wajib diumumkan secara berkala sebagaimana diatur dalam Pasal 9, yang menjelaskan bahwa⁴⁶:

- (1) Setiap Badan Publik wajib mengumumkan Informasi Publik secara berkala.
- (2) Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. informasi yang berkaitan dengan Badan Publik;
 - b. informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait;



- 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

- c. informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau
 - d. informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban memberikan dan menyampaikan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling singkat 6 (enam) bulan sekali.
 - (4) Kewajiban menyebarluaskan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.
 - (5) Cara-cara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditentukan lebih lanjut oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Badan Publik terkait.
 - (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban Badan Publik memberikan dan menyampaikan Informasi Publik secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Petunjuk Teknis Komisi Informasi.
2. Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengatur tentang informasi yang wajib tersedia setiap saat sebagaimana diatur dalam Pasal 11, yang menjelaskan bahwa:
- (1) Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik setiap saat yang meliputi:
 - a. daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
 - b. hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya;
 - c. seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
 - d. rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik;
 - e. perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga;
 - f. informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
 - g. prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
 - h. laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
 - (2) Informasi Publik yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48, Pasal 49, dan Pasal 50 dinyatakan sebagai Informasi Publik yang dapat diakses oleh Pengguna Informasi Publik.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan kewajiban Badan Publik menyediakan Informasi Publik yang dapat diakses oleh pengguna Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Petunjuk Teknis Komisi Informasi.

Informasi yang Dikecualikan

Setiap Badan Publik wajib membuka akses bagi setiap Pemohon Informasi Publik untuk mendapatkan Informasi Publik, kecuali.

- a. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon Informasi Publik dapat menghambat proses penegakan hukum, yaitu informasi yang dapat:
 - 1) menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana;
 - 2) mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, dan/atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana;
 - 3) mengungkapkan data intelijen kriminal dan rencana-rencana yang berhubungan dengan pencegahan dan penanganan segala bentuk kejahatan transnasional;
 - 4) membahayakan keselamatan dan kehidupan penegak hukum dan/atau keluarganya; dan/atau
 - 5) membahayakan keamanan peralatan, sarana, dan/atau prasarana penegak hukum.
- b. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon Informasi Publik dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat;
- c. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon Informasi Publik dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara, yaitu:
 - 1) informasi tentang strategi, intelijen, operasi, taktik dan teknik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara, meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi dalam kaitan dengan ancaman dari dalam dan luar negeri;
 - 2) dokumen yang memuat tentang strategi, intelijen, operasi, teknik dan taktik yang berkaitan dengan penyelenggaraan



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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- sistem pertahanan dan keamanan negara yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi;
- 3) jumlah, komposisi, disposisi, atau dislokasi kekuatan dan kemampuan dalam penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara serta rencanapengembangannya;
 - 4) gambar dan data tentang situasi dan keadaan pangkalan dan/atau instalasi militer;
 - 5) data perkiraan kemampuan militer dan pertahanan negara lain terbatas pada segala tindakan dan/atau indikasi negara tersebut yang dapat membahayakan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau data terkait kerjasama militer dengan negara lain yang disepakati dalam perjanjian tersebut sebagai rahasia atau sangat rahasia;
 - 6) sistem persandian negara; dan/atau
 - 7) sistem intelijen negara.
- d. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon Informasi Publik dapat mengungkapkan kekayaan alam Indonesia;
- e. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon Informasi Publik, dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional:
- 1) rencana awal pembelian dan penjualan mata uang nasional atau asing, saham dan aset vital milik negara;
 - 2) rencana awal perubahan nilai tukar, suku bunga, dan model operasi institusi keuangan;
 - 3) rencana awal perubahan suku bunga bank, pinjaman pemerintah, perubahan pajak, tarif, atau pendapatan negara/daerah lainnya;
 - 4) rencana awal penjualan atau pembelian tanah atau properti;
 - 5) rencana awal investasi asing;
 - 6) proses dan hasil pengawasan perbankan, asuransi, atau lembaga keuangan lainnya; dan/atau
 - 7) hal-hal yang berkaitan dengan proses pencetakan uang.
- f. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon Informasi Publik, dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri:
- 1) posisi, daya tawar dan strategi yang akan dan telah diambil oleh negara dalam hubungannya dengan negosiasi internasional;
 - 2) korespondensi diplomatik antarnegara;



- 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 Riau
Pekanbaru, Indonesia

- 3) sistem komunikasi dan persandian yang dipergunakan dalam menjalankan hubungan internasional; dan/atau
- 4) perlindungan dan pengamanan infrastruktur strategis Indonesia di luar negeri.
- g. Informasi publik yang apabila dibuka dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;
- h. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon Informasi Publik dapat mengungkap rahasia pribadi, yaitu:
 - 1) riwayat dan kondisi anggota keluarga;
 - 2) riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang;
 - 3) kondisi keuangan, aset, pendapatan, dan rekening bank seseorang;
 - 4) hasil-hasil evaluasi sehubungan dengan kapabilitas, intelektualitas, dan rekomendasikemampuan seseorang; dan/atau
 - 5) catatan yang menyangkut pribadi seseorang yang berkaitan dengan kegiatan satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal.
- i. Memorandum atau surat-surat antar Badan Publik atau intra Badan Publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan; dan/atau
- j. Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang.

2.3 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan penjelasan dari kasus yang akan diteliti nantinya. Hal ini sejalan dengan pendapat Widjono Hs dalam bukunya, bahwa konsep operasional adalah batasan pengertian yang menjadi pedoman untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan (Hilaliyah, 2017). Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penelitian ini maka, penulis perlu menuliskan hal yang menjadi konsep operasional dalam penelitian ini.

Konsep operasional dari penelitian ini ialah Implementasi *Cyber Public Relations* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi public dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Holtz (2002:16), Menurut teori tersebut, praktik online *public relations* yang strategis (atau *next-generation*



- 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.

online public relations) harus memiliki empat karakteristik yang menyeluruh, yakni sebagai berikut :

1. *Strategic*
Strategic adalah komunikasi yang dirancang untuk memengaruhi hasil bisnis.
2. *Integrated*
Integrated yaitu kegiatan *Public Relations* yang tujuan utamanya pada penggunaan internet sebagai elemen dalam menyusun program komunikasi yang lebih luas dan saling terintegrasi satu sama lain (Holtz, 2002).
3. *Targeted*
Targeted Public Relations menggunakan internet didasarkan pada keuntungan dan kelebihan yang dimiliki oleh internet. Hal ini memungkinkan PR untuk menjangkau audiens yang diinginkannya
4. *Measurable*
Measurable menekankan bahwa efektivitas perencanaan *Public Relations* harus dapat diukur. Indikator penilaian tidak hanya mencakup tanggapan (*feedback*) yang terlihat, tetapi juga dampak yang diberikan dari kegiatan public relations. (Meirianti, 2018)

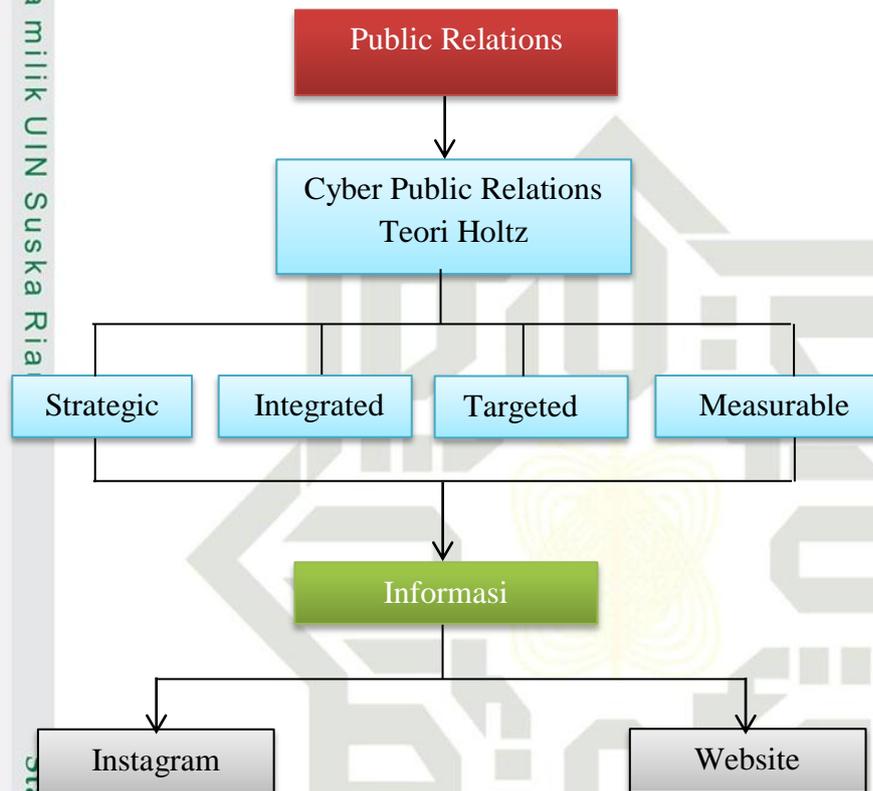
2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan landasan konseptual yang mendasar dalam proses penelitian, dimana peneliti menyusun penjelasan mendalam mengenai fenomena inti yang menjadi fokus permasalahan yang akan diteliti, mempertimbangkan hasil kajian teoretis serta temuan penelitian yang relevan yang telah ada. Kerangka berpikir tidak sekadar menjadi gambaran abstrak, tetapi juga berfungsi sebagai landasan argumentatif bagi peneliti dalam merumuskan hipotesis (H. Usman & Setiady, 2022). Kerangka berpikir berfungsi sebagai dasar konseptual yang menjadi pedoman peneliti selama proses penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, pentingnya adanya alur pemikiran yang terstruktur menjadi hal yang krusial, karena akan memudahkan peneliti dalam memahami dan menjelaskan detail serta ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan. Dengan adanya alur pemikiran yang jelas, peneliti dapat mengorganisir gagasan-gagasan serta temuan-temuan penelitian yang relevan dengan lebih sistematis, sehingga mempermudah dalam menyampaikan konteks dan tujuan penelitian kepada pembaca atau audiens yang dituju. Dengan demikian, kerangka berpikir yang telah dirumuskan oleh peneliti akan menjadi landasan yang kokoh dan panduan

yang efektif dalam merancang serta menjalankan proses penelitian. Berikut kerangka berpikir yang telah dirumuskan oleh peneliti :

Gambar 2.1
Teori Holtz, Karakteristik Public Relation



Sumber : Olahan Peneliti 2023

Dari kerangka berpikir diatas, seorang Public Relations harus mampu beroperasi secara optimal dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik. Dalam teori Holtz, Strategic merupakan komunikasi yang dirancang dengan tujuan untuk memengaruhi hasil bisnis. Oleh karena itu, komunikasi yang disampaikan oleh Public Relations harus direncanakan dengan baik agar pesan yang disampaikan dapat diterima oleh publik. Kedua, Intergrated, dimana Public Relations dapat menggunakan internet sebagai alat bantu dalam menyebarkan informasi kepada khalayaknya. Adanya pengintegrasian media internet sebagai perencanaan komunikasi perusahaan agar dapat menyebarkan informasi secara menyeluruh dan sampai kepada target sasaran. Ketiga, targeted di mana Public Relations menggunakan internet didasarkan pada keuntungan dan kelebihan yang dimiliki oleh internet. Hal ini memungkinkan PR untuk menjangkau

- 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.

publik secara lebih spesifik. Keempat, *measureable* yaitu perencanaan yang telah disusun oleh seorang Public Relations untuk dapat diukur sejauh mana keberhasilannya. Pengukuran praktik Cyber Public Relations dapat dilihat dari tingkat keterlibatan media atau tanggapan langsung dari masyarakat.

Setelah empat poin tersebut dilakukan, maka PR dapat menyebarkan informasi kepada publik melalui media sosial yang instansi gunakan. Baik itu melalui twitter, tiktok, website, instagram, facebook, whatsapp atau media sosial yang dipilih oleh instansi itu sendiri. Perusahaan tentunya mempunyai alasan yang tepat dalam memilih media sosial yang akan digunakan. Sebab, dengan bantuan media sosial para praktisi Cyber Public Relations akan lebih mempermudah kerja Public Relations dalam menjalin interaksi berupa pelayanan informasi kepada publik. Tak hanya itu, dengan memanfaatkan media sosial, PR juga dapat memanfaatkan fitur-fitur menarik yang ada di media sosial.



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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari sudut pandang partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, namun diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum terkait kenyataan kenyataan tersebut (Ruslan, 2006).

Metode penelitian kualitatif memandang partisipan sebagai subjek, bukan objek. Di sinilah partisipan menilai dirinya sebagai yang berharga karena informasinya sangat bermanfaat. Metode ini memberikan kebebasan kepada partisipan. Mereka terhindar dari pengobjektifasian oleh peneliti yang hanya menjawab pertanyaan yang sudah disiapkan dan memilih jawaban yang telah tersedia (Semiawan, 2010).

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena implementasi *cyber public relations* yang dilakukan Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Oleh karena itu, penulis lebih banyak menekankan pendekatan antar personal dalam penelitian ini yang artinya selama proses penelitian, penulis akan lebih banyak mengadakan kontak dengan pihak-pihak yang berada di lokasi penelitian. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengumpulkan informasi dan data yang lebih mendalam mengenai berbagai aspek yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang menjadi fokus penelitian yang akan dilakukan (Rukin, 2019). Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru tepatnya di Jl. Garuda Sakti No.KM.2, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28291.. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret 2024 atau data yang ditemukan pada penelitian sudah cukup untuk menjawab dari pertanyaan penelitian.

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



3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Sumber Data Primer
Data primer adalah informasi atau data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumbernya (Waluya, 2007). Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, dan observasi langsung di Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru.
2. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen sebagai penunjang dari sumber pertama (Siyoto & Sodik, 2015). Data sekunder dalam penelitian ini adalah postingan yang ada di website <https://rsdmadani.pekanbaru.go.id/> dan media *cyber* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru salah satunya Instagram @rsd.madani.pku.

3.4 Informan Penelitian

Informan merupakan pihak yang menyediakan data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang menjadi fokus penelitian.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, *Purposive sampling* ialah metode pengambilan informan atau narasumber berdasarkan pertimbangan khusus atau karakteristik tertentu yang sesuai dengan tema penelitian (Abdussamad & Sik, 2021). Hal ini di karenakan individu tersebut dianggap memiliki informasi yang relavan mengenai penelitian tersebut. Dalam hal ini, informan yang dianggap mengetahui permasalahan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yakni sebagai berikut :

1. Informan Kunci
Informan kunci, yaitu informan yang memiliki keahlian atau,pengetahuan mendalam di bidangnya dan dapat memberikan pengetahuan keahlian/pengalaman hidupnya yang sesuai dengan kebutuhan data peneliti (Ismail, 2015). Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Promosi Kesehatan Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru, admin social media dan admin website.
2. Informan pendukung
Informan pendukung merupakan sumber informasi yang akan mendukung informasi kunci. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah *custumer*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sultan Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

Tabel 3.4
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Sandi Risto Aji	Kepala Seksi Promosi Kesehatan	Informan Kunci
2	Khairina Rezki	Admin Sosial Media	Informan Kunci
3	Monica	Admin Website	Informan Kunci
4	Ana Yulianti	Customer RSD Madani Pekanbaru	Informan Pendukung
5	Riska Putri	Customer RSD Madani Pekanbaru	Informan Pendukung

Sumber : Oleh Peneliti 2023

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, yang mana tujuan utama dari penelitian ialah memperoleh data. Tanpa memahami teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar yang sudah ditetapkan (Sugiyono, hlm. 224).

Dalam upaya memperoleh data yang valid dan akurat, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Metode wawancara merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Wawancara adalah proses pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden dan jawaban dari responden dicatat atau direkam menggunakan alat perekam (Narbuko & Achmadi, 2018).

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan mewawancarai beberapa informan (meliputi: Kepala seksi promosi dan informasi kesehatan sebanyak 1 orang, admin Sosial Media sebanyak 1 orang, admin Website sebanyak 1 orang dan customer sebanyak 2 orang).

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan mencatat keadaan atau perilaku obyek sasaran (Fatoni, t.t.). Observasi diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator terhadap suatu objek untuk dapat dirasakan dengan dekat terhadap kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini ialah dengan cara mengadakan peninjauan dan penelitian langsung ke

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stefanus Mico J. Syarif Kasim Riau

lingkungan RSD Madani Pekanbaru pada bagian Humas serta Staff Media Center yang bertanggungjawab pada *Cyber Public Relations* untuk mengumpulkan dan memperoleh data.

3. Dokumentasi

Menurut Suharsini Arikunto, metode dokumentasi ialah metode mencari data dari berbagai sumber mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan (Suharsimi, 2006). Dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, serta kebenaran data atau informasi yang diperoleh dari bahan-bahan dokumentasi yang ada di lapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keaslian data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa alat dokumentasi seperti kamera digital dan rekaman handphone selama melakukan wawancara. Selain itu, penulis juga memanfaatkan website, media social, dan pemanfaatan internet lainnya yang digunakan oleh Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru untuk melengkapi data yang dibutuhkan.

3.6 Validitas Data

Data yang diperoleh, dikumpulkan dan dicatat sebagai bagian dari kegiatan penelitian harus dijaga kebenarannya. Validitas data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi. Wiliam Wiersma mengemukakan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas pemeriksaan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu (Sugiono, 2016).

Menurut Moleong, Triangulasi adalah teknik memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif (Moleong, 2014). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data. Penulis menggunakan triangulasi sumber, karena setelah penulis menerima informasi dari informan, selanjutnya penulis melakukan pemeriksaan ulang data untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis.



3.7 Teknik Analisis Data

© Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data merupakan suatu proses yang sistematis untuk menentukan bagian-bagian dari keseluruhan data yang telah ditentukan guna untuk menghasilkan klasifikasi atau tipologi. Analisis data digunakan terus menerus selama penelitian berlangsung, mulai dari pengumpulan data hingga tahap penulisan laporan (Sugiyono, 2016). Menurut Miles dan Huberman, analisis data merupakan proses menyusun atau mengolah data agar dapat ditafsirkan lebih lanjut (Salim & Syahrudin, 2012).

Penelitian ini menerapkan model Miles, Huberman dan Saldana, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut langkah-langkah dalam analisis data model Miles, Huberman dan Saldana:

1. Reduksi data, yaitu semua data yang di lapangan dianalisis sekaligus dirangkum, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Dicari tema dan polanya sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
2. Penyajian data, yaitu teknik yang dilakukan oleh peneliti agar menguasai data yang banyak dan menyajikannya melalui uraian singkat untuk mempermudah pemahaman.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka mencari makna data dan berupaya untuk menyimpulkannya.

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 1V

GAMBARAN UMUM LEMBAGA

4.1 Sejarah Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru

Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru merupakan Unit Organisasi Bersifat Khusus Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang memiliki letak strategis di pinggir jalan raya Garuda Sakti Km 2. RSD Madani Kota Pekanbaru dibangun sejak Tahun 2014 dengan area seluas 30.400 m² dan luas bangunan 13.128,51 m². Rumah Sakit Daerah (RSD) Madani Kota Pekanbaru telah diresmikan pada tanggal 26 Januari 2018 oleh Bapak Walikota Pekanbaru. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit kelas C dan telah memiliki izin operasional yang diterbitkan pada tanggal 28 Desember 2017 dengan nomor surat izin 4/05.12/DPMPSTSP/XII/2017. (Web Resmi (n.d.), <https://rstdmadani.pekanbaru.go.id/>).

Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru ini merupakan bagian dari jaringan layanan kesehatan yang bertujuan mencapai indikator kinerja kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, RSD Madani Kota Pekanbaru memiliki hubungan koordinatif, kooperatif, dan fungsional dengan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Pemerintah Daerah sebagai pemilik rumah sakit bertanggung jawab atas pembinaan dan pengawasan, sementara tanggung jawab teknis atas upaya pelayanan medis dilakukan oleh Kementerian Kesehatan, serta Dinas Kesehatan Provinsi Riau dan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Tahun 2019 merupakan tahun kedua rumah sakit ini beroperasi, dimana terdapat peningkatan yang signifikan dalam pemenuhan fasilitas peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya pada Instalasi Rawat Inap baik dalam penanganan pasien covid-19 maupun umum.

Pada awal Tahun 2020 RSD Madani masih melakukan pelayanan kesehatan tidak berbayar kepada masyarakat, namun pada akhir Tahun 2020 seiring dengan telah ditetapkannya RSD Madani menjadi BLUD maka dengan Peraturan Walikota Kota Pekanbaru Nomor 216 Tahun 2020 tanggal 11 Desember 2020 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru, RSD Madani melakukan Pola Tarif kepada masyarakat (*Web Resmi*, n.d.).

RSD Madani pada akhir Tahun 2020 telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 601 Tahun 2020 tentang Penetapan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru Sebagai Badan Layanan Umum Daerah

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.

terhitung mulai tanggal 6 November 2020, artinya RSD Madani bersifat otonom dalam penyelenggaraan tata kelola rumah sakit dan tata kelola finansial serta menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum Daerah. Pada Tahun 2021 RSD Madani Kota Pekanbaru telah membuka layanan Rawat Inap untuk umum. RSD Madani terus berupaya agar bisa memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan sesuai standar dan modern sehingga banyak masyarakat yang nantinya dapat merasakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai dan sesuai standar (*Web Resmi*, n.d.).

4.2 Visi dan Misi

Visi :

RS Terwujudnya Rumah Sakit Madani yang Mandiri, Berbudaya dan Bernilai (MADANI) di Kota Pekanbaru

Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut maka dibuatlah beberapa misi Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru antara lain:

- a) Menyediakan pelayanan kesehatan rujukan yang terjangkau, bermutu dan profesional.
- b) Menyediakan tenaga yang profesional, berbudaya, berdaya saing dan inovatif.
- c) Menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas dan teknologi terbaru dengan prinsip efektif dan efisien serta sesuai dengan konsep green hospital.
- d) Menciptakan tata kelola rumah sakit yang mandiri, transparan dan berkualitas.
- e) Mewujudkan kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat dengan pelayanan prima (*Web Resmi* (n.d.), <https://rsgmadani.pekanbaru.go.id/>).

4.3 Logo dan Moto Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru

Adapun logo dari Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru ialah sebagai berikut :



- 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



RSD MADANI KOTA PEKANBARU

Sumber : website.rsdmadani.pekanbaru.go.id

Makna Logo RSD Madani Kota Pekanbaru yaitu:

- a) Bakti husada dan daun melambangkan bahwa rumah sakit dengan konsep green hospital;
- b) Kubah emas melambangkan bahwa rumah sakit bersifat agamis;
- c) Pucuk rebung melambangkan harapan baik, pohon yang tidak mudah rebah oleh tiupan angin kencang;
- d) Sampan melambangkan rumah sakit yang terus menerus mengembangkan pelayanan terbaik.

Motto Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru adalah:

LAYANAN YANG BERKUALITAS, AMAN DAN BERSAHABAT”

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.

- m) Penganalisaan data maupun laporan hasil pelaksanaan Bagian Tata Usaha, Bidang Pelayanan, Bidang Penunjang dan Bidang Sumber Daya dan Informasi.
- Pengendalian semua jenis kegiatan di lingkup rumah sakit melalui rapat teknis, permintaan data maupun pelaporan kegiatan secara periodik maupun incidental.
- Pembinaan pelaksanaan kegiatan Bagian Tata Usaha, Bidang Pelayanan, Bidang Penunjang dan Bidang Sumber Daya dan Informasi, pengarahan, ceramah, pelatihan dan penyuluhan guna meningkatkan mutu, keterampilan dan tata tertib administrasi.
- Pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan rumah sakit kepada Kepala Dinas sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- Pelaporan laporan akuntabilitas dalam penyelenggaraan.
- Pelaksanaan fungsi lain sesuai dengan bidang tugasnya.
2. Kepala Bagian Tata Usaha
- Kepala Bagian Tata Usaha mempunyai tugas membantu Direktur dalam Menyusun rencana operasional, mendistribusikan tugas, memberi petunjuk, menyusun bahan koordinasi, mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas bagian tata usaha. Kepala Bagian Tata Usaha dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
- a) Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan perumusan penetapan target kinerja Bagian Tata usaha.
 - b) Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan strategis dan teknis terkait pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian serta operasional rumah tangga rumah sakit/logistic rumah tangga, keuangan serta program.
 - c) Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Bagian Tata Usaha.
 - d) Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan pemantauan serta evaluasi pelaksanaan kebijakan di Bagian Tata Usaha.
 - e) Pendistribusian tugas kepada bawahan Bagian Tata Usaha sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas.
 - f) Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di Bagian Tata Usaha sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
 - g) Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di Bagian Tata Usaha dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang

telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.

Pelaksanaan fungsi lain sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Subbagian Umum

Kepala Subbagian Umum mempunyai tugas membantu kepala Bagian Tata Usaha dalam merencanakan kegiatan, membagi tugas, membimbing pelaksanaan tugas, memfasilitasi pelaksanaan operasional, menyiapkan bahan operasional, memeriksa hasil kerja, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan melaporkan pelaksanaan kinerja program kerja Subbagian Umum. Sub Bagian Umum dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan dan penyusunan bahan kebijakan, rencana kerja dan anggaran Subbagian Umum.
- b) Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan dan anggaran Subbagian Umum.
- c) Pelaksanaan fasilitasi penyiapan bahan koordinasi pelaksanaan tugas di Subbagian Umum meliputi pengelolaan administrasi surat menyurat dan pengarsipan dokumen, Pengawasan dan pengendalian kebersihan, Kesehatan lingkungan, keamanan dalam dan luar rumah sakit, pengelolaan kepegawaian, sistem informasi kepegawaian dan pengembangan kompetensi, pengelolaan perjalanan dinas dan operasional rumah tangga rumah sakit/logistic rumah tangga, pengelolaan keprotokolan, pengelolaan barang milik daerah, penggunaan dan pemeliharaan barang milik daerah, penyusunan peraturan dan atau peraturan Kepala Daerah.
- d) Pelaksanaan fasilitas penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan dan anggaran Subbagian Umum.
- e) Pendistribusian tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat efektif dan efisien.
- f) Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkup subbagian umum sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- g) Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkup Subbagian Umum dengan cara membandingkan antara rencana operasional dan tugastugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.
- h) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha yang berkaitan dengan tugasnya.



- 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) Subbagian Keuangan
- Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas membantu Kepala Bagian Tata Usaha dalam merencanakan kegiatan, membagi tugas, membimbing pelaksanaan tugas, memfasilitasi pelaksanaan operasional, menyiapkan bahan operasional, memeriksa hasil kerja, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan melaporkan pelaksanaan kinerja program kerja Subbagian Keuangan. Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
- a. Pelaksanaan fasilitas penyiapan bahan kebijakan dan rencana kerja Subbagian Keuangan.
 - b. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyusunan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan penyiapan bahan perumusan kebijakan di Subbagian Keuangan.
 - c. Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan penyusunan laporan keuangan rumah sakit.
 - d. Pelaksanaan fasilitasi penyiapan bahan petunjuk teknis dalam permintaan dana.
 - e. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyiapan rencana pengajuan Surat Permintaan Membayar (SPM) dan Permintaan Pembayaran (SPP).
 - f. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi semua penerimaan rumah sakit.
 - g. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyusunan laporan penerimaan rumah sakit.
- Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkup Subbagian Keuangan sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
- Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkup Subbagian Keuangan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkup Sub Bagian Keuangan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha yang berkaitan dengan tugasnya.
5. Subbagian Program
- Kepala Sub Bagian Program mempunyai tugas membantu Kepala Bagian Tata Usaha dalam merencanakan kegiatan, membagi tugas, membimbing

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.

pelaksanaan tugas, memfasilitasi pelaksanaan operasional, menyiapkan bahan operasional, memeriksa hasil kerja, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan melaporkan pelaksanaan kinerja program kerja Subbagian Program. Sub Bagian Program dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyusunan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan penyiapan bahan perumusan kebijakan di Subbagian Program.
 - b) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyusunan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan penyiapan bahan perumusan kebijakan di Subbagian Program.
 - c) Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan penyusunan bahan kebijakan strategis rumah sakit.
 - d) Pelaksanaan fasilitasi penyiapan bahan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan.
 - e) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyiapan bahan penyusunan rencana kerja anggaran bagian dan /atau bidang.
 - f) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyusunan Laporan akuntabilitas kinerja dan Laporan Realisasi Anggaran.
 - g) Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)
 - h) Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkup Subbagian Program sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
- Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkup Sub Bagian Program sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkup Sub Bagian Program dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha yang berkaitan dengan tugasnya.

6. Bidang Pelayanan

Bidang Pelayanan mempunyai tugas membantu Direktur dalam Menyusun rencana operasional, mendistribusikan tugas, memberi petunjuk, Menyusun bahan koordinasi, mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan. Bidang Pelayanan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:



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

- e) Pelaksanaan fasilitasi rencana program peningkatan mutu Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
 - Pelaksanaan fasilitasi pengembangan kompetensi sumber daya manusia di Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
 - Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi data dan informasi Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
 - Pendistribusian tugas kepada bawahan lingkup Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik Sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien
 - Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkup Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas
 - Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkup Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang
 - k) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan yang berkaitan dengan tugasnya
8. Seksi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan
- Seksi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan mempunyai tugas yaitu membantu kepala Bidang Pelayanan dalam merencanakan kegiatan, membagi tugas, membimbing pelaksanaan tugas, memfasilitasi pelaksanaan operasional, memeriksa hasil kerja, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan melaporkan pelaksanaan kinerja program kerja Seksi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan. Seksi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
- Pelaksanaan fasilitas penyiapan bahan kebijakan dan rencana kerja Seksi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan
 - Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan penyusunan rencana kerja dan anggaran Seksi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan
 - Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan pelayanan keperawatan dan kebidanan
 - Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyiapan bahan penyusunan rencana kerja anggaran pelayanan keperawatan dan kebidanan



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

- e) Pelaksanaan fasilitasi rencana program peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang meliputi pelayanan keperawatan dan pelayanan kebidanan
- Pelaksanaan fasilitasi pengembangan kompetensi sumber daya manusia di pelayanan keperawatan dan kebidanan
- Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi data dan informasi pelayanan keperawatan dan kebidanan
- Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkup pelayanan keperawatan dan kebidanan sesuai tugas dan tanggung jawab ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien
- Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkup pelayanan keperawatan dan kebidanan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas
- Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkup pelayanan keperawatan dan kebidanan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang
- k) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan yang berkaitan dengan tugasnya
9. Bidang Penunjang
- Bidang Penunjang mempunyai tugas membantu sebagian tugas membantu Direktur dalam menyusun rencana operasional, mendistribusikan tugas, memberi petunjuk, menyusun bahan koordinasi, mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas di Bidang Penunjang. Bidang Penunjang dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
- Penyusunan bahan koordinasi penyiapan bahan perumusan penetapan target kinerja Bidang Penunjang
- Penyusunan bahan koordinasi penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan strategis dan teknis terkait pengelolaan Bidang Penunjang meliputi pelayanan Gizi, CSSD, Laundry, Pemulasaran Jenazah, Logistik Kesehatan, Instalasi farmasi (obat, alat Kesehatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan medis habis pakai dan gas medis), Kesehatan dan Keselamatan Kerja
- Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Bidang penunjang
- Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di Bidang Penunjang



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

- e) Pendistribusian tugas kepada bawahan di Bidang Penunjang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas
- Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di Bidang Penunjang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas
- Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan Bidang penunjang dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Direktur yang berkaitan dengan tugasnya Bidang Penunjang terdiri dari: a) Seksi Penunjang Non Medik b) Seksi Nonmedik
- 10) Seksi Penunjang Non Medik
- Seksi Penunjang Non Medik mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Penunjang dalam merencanakan kegiatan, membagi tugas, membimbing pelaksanaan tugas, memfasilitasi pelaksanaan operasional, menyiapkan bahan operasional, memeriksa hasil kerja, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan melaporkan pelaksanaan kinerja program kerja Seksi Penunjang Non Medik. Seksi Penunjang Non Medik dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
- a) Pelaksanaan fasilitasi penyiapan bahan kebijakan dan rencana kerja Seksi Penunjang Nonmedik
 - Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan penyusunan rencana kerja dan anggaran Seksi Penunjang Nonmedik meliputi pelayanan laundry, CSSD, pemulasaran jenazah, logistic kesehatan dan keselamatan kerja
 - Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Seksi Penunjang Non Medik
 - Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyiapan bahan penyusunan rencana dan kerja anggaran Seksi Penunjang Non Medik
 - Pelaksanaan fasilitasi rencana pengadaan kebutuhan penunjang Non Medik
 - Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi data dan informasi Seksi Penunjang Non Medik
 - Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkup Seksi Penunjang Non Medik sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien



- 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.

Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkup Seksi Penunjang Non Medik sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkup Seksi Penunjang Non Medik dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penunjang

11) Seksi Nonmedik

Seksi Nonmedik mempunyai tugas yaitu membantu Kepala Bidang Penunjang dalam merencanakan kegiatan, membagi tugas, membimbing pelaksanaan tugas, memfasilitasi pelaksanaan operasional, memeriksa hasil kerja, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan melaporkan pelaksanaan kinerja program kerja Seksi Nonmedik. Seksi Nonmedik dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksanaan fasilitasi penyiapan bahan kebijakan dan rencana kerja Seksi Nonmedik
 - b) Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan penyusunan rencana kerja dan anggaran Seksi Nonmedik meliputi instalasi farmasi (obat, alat Kesehatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan medis habis pakai dan gas medis), Pelayanan gizi dan pelayanan Nonmedik Lainnya
 - c) Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan petunjuk teknis
 - d) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyiapan bahan penyusunan rencana kerja anggaran Seksi Nonmedik
- Pelaksanaan fasilitasi rencana pengadaan kebutuhan Nonmedik
Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi data dan Informasi Seksi Nonmedik
- Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkup Seksi Nonmedik sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien
- Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan lingkup Seksi Nonmedik sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas
- Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkup Seksi Nonmedik dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan perbaikan kinerja di masa yang akan datang



- 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.

- j) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala bidang Penunjang yang berkaitan dengan tugasnya
12. Bagian Sumber Daya dan Informasi mempunyai tugas membantu Direktur dalam menyusun rencana operasional, mendistribusikan tugas, memberi petunjuk, menyusun rencana operasional, mendistribusikan tugas, memberi petunjuk, menyusun bahan koordinasi mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menyusun laporan pelaksanaan tugas di Bidang Sumber Daya dan Informasi. Bidang Sumber Daya dan Informasi dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
- a) Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan perumusan penetapan target kinerja Bidang Sumber Daya Informasi
 - b) Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan pengoordinasian serta perumusan kebijakan strategis dan teknis terkait pengelolaan Bidang Sumber Daya Informasi c
 - c) Penyusunan bahan koordinasi pelaksanaan tugas Bidang Sumber Daya Informasi
 - d) Penyusunan bahan koordinasi dan penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di Bidang Sumber Daya Informasi
 - e) Pendistribusian tugas kepada bawahan di Bidang Sumber Daya Informasi sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan tugas
 - f) Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di Bidang Sumber Daya Informasi sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas g)
 - g) Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di Bidang Sumber Daya Informasi dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Direktur yang berkaitan dengan tugasnya Bidang Sumber Daya Informasi terdiri dari: a) Seksi Promosi Kesehatan b) Seksi Sarana dan Prasarana
- 13) Seksi Promosi Kesehatan
- Seksi Promosi Kesehatan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Sumber Daya Informasi dalam merencanakan kegiatan, membagi tugas, membimbing pelaksanaan tugas, memfasilitasi pelaksanaan operasional, menyiapkan bahan operasional, memeriksa hasil kerja, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan melaporkan pelaksanaan kinerja program kerja



- 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.

Seksi Promosi Kesehatan. Seksi Promosi Kesehatan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- Pelaksanaan fasilitasi penyiapan bahan kebijakan dan rencana kerja Seksi Promosi Kesehatan
- Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan penyusunan rencana kerja dan anggaran Seksi Promosi Kesehatan
- Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Seksi Promosi Kesehatan
- Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyiapan bahan penyusunan rencana kerja anggaran Seksi Promosi Kesehatan
- Pelaksanaan fasilitasi pengelolaan sistem informasi
- Pelaksanaan fasilitasi kegiatan desain produksi dan mutu pelayanan
- Pelayanan fasilitasi kegiatan penelitian dan pengembangan mutu produk layanan
- Pelaksanaan fasilitasi kegiatan pengkajian kebutuhan dan keluhan pelanggan
 - i) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan survey kepuasan masyarakat
 - j) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan Kerjasama dengan mitra atau pihak ketiga
 - k) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan kehumasan
 - l) Pendistribusian tugas kepada bawahan lingkup Seksi Promosi Kesehatan sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien
 - m) Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di Seksi Promosi Kesehatan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas
 - Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di Seksi Promosi Kesehatan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang
 - o) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Sumber Daya Informasi yang berkaitan dengan tugasnya

14) Seksi Sarana dan Prasarana

Seksi Sarana dan Prasarana mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Sumber Daya Informasi dalam merencanakan kegiatan, membagi tugas, membimbing pelaksanaan tugas, memfasilitasi pelaksanaan operasional, menyiapkan bahan operasional, memeriksa hasil kerja, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan melaporkan pelaksanaan kinerja program kerja



- 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.

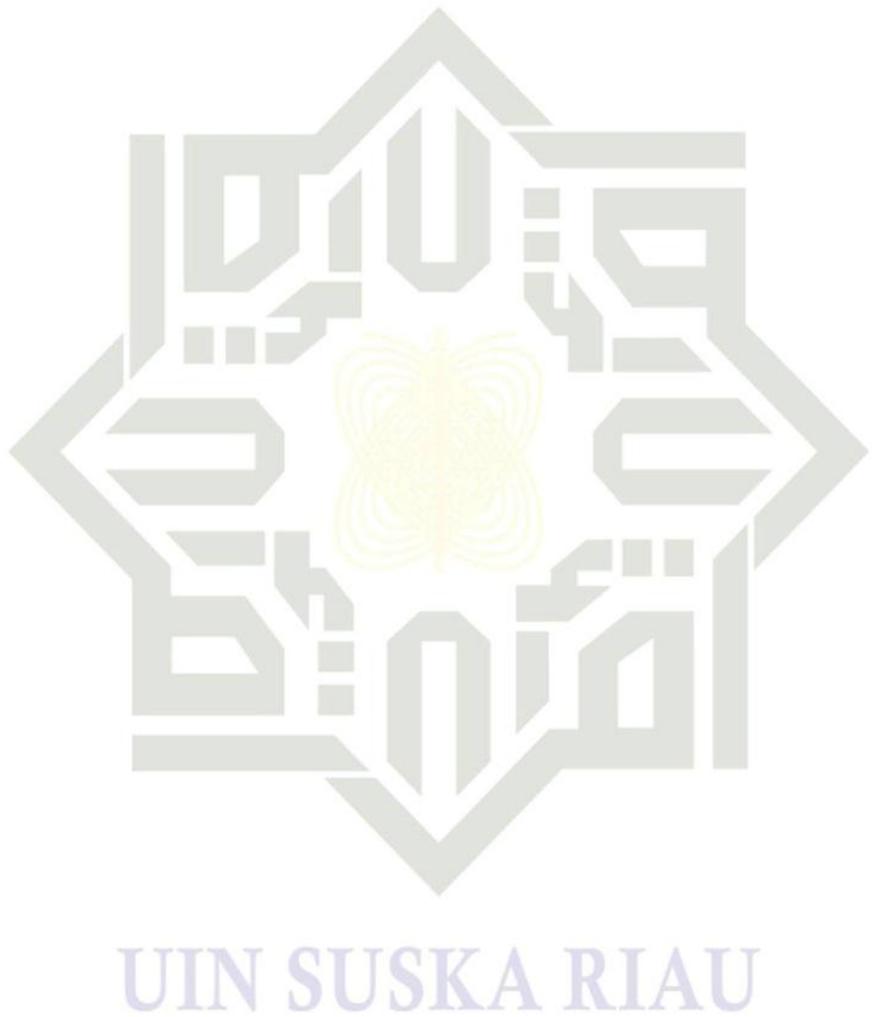
Seksi Sarana dan Prasarana. Seksi Sarana dan Prasarana dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksanaan fasilitasi penyiapan bahan kebijakan dan rencana kerja Seksi Sarana dan Prasarana
- b) Pelaksanaan fasilitasi penyiapan bahan kebijakan dan rencana kerja Seksi Sarana dan Prasarana
- c) Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan penyusunan rencana kerja anggaran Seksi Sarana dan Prasarana
- d) Pelaksanaan fasilitasi dan penyiapan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan pelayanan Seksi Sarana dan Prasarana
- e) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyiapan bahan penyusunan rencana kerja anggaran Seksi Sarana dan Prasarana
- f) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan pembangunan, pemeliharaan, rehabilitasi, dan revitalisasi Gedung rumah sakit
- g) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan operasional, pemeliharaan dan pengembangan IPAL rumah sakit
- h) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan operasional, pemeliharaan dan pengembangan IPSRS rumah sakit
- i) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan pemeliharaan alat kesehatan
- j) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi data dan informasi sarana dan prasarana
- k) pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkup Seksi Sarana dan Prasarana sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien
- l) pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di Seksi Sarana dan Prasarana sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas
- m) pelaksanaan evaluasi tugas bawahan Seksi Sarana dan Prasarana dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang
- n) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Sumber Daya Informasi yang berkaitan dengan tugasnya

15) Kelompok Jabatan Fungsional

- a) Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang terbagi atas berbagai kelompok jabatan fungsional sesuai bidang keahliannya
- b) Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja yang ada

- c) Kelompok jabatan fungsional bertugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan dan fungsional masing-masing
- Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai peraturan perundang-undangan



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data mengenai implementasi Cyber Public Relations di Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, peneliti menyimpulkan bahwa praktisi PR Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru telah berupaya secara efektif memanfaatkan media social salah satunya instagram dan website untuk menyampaikan beragam informasi kepada publik. Dalam proses pelayanan informasi publik, terdapat 4 karakteristik yang telah dijalankan praktisi PR Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru

Pertama *strategic*, untuk memengaruhi hasil bisnis, maka dibutuhkan strategi. Bentuk strategi yang dilakukan Public Relations ialah mengupdate informasi secara rutin setiap hari dan untuk pengelolaan website RSD Madani Pekanbaru merancang strategi dengan mengaktifkan berita dan artikel yang tersedia setidaknya ada satu berita terkini yang up to date setiap bulannya,

Selanjutnya *Integrated*, Rumah Sakit daerah Madani Pekanbaru berusaha menyediakan informasi yang dibutuhkan dengan menghubungkan berbagai platform seperti Instagram rsdmadani.pku, yang mencantumkan tautan langsung ke website resmi. Hal ini tentu dapat meningkatkan engagement dan kunjungan ke website. Keakuratan informasi harus diperhatikan untuk menghindari keraguan di masyarakat.

Kemudian *Targeted*, pemanfaatan internet memungkinkan praktisi Public Relations untuk menjangkau publik secara lebih spesifik, dengan target pasar yang meliputi kalangan remaja mulai dari 15 tahun sampai dengan usia kalangan dewasa hingga orang tua yang paham akan teknologi. Melalui Instagram dan website, informasi Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat dengan efektif.

Dan terakhir *Measureable*, keberhasilan *Cyber Public Relations* diukur melalui evaluasi tingkat keterlibatan media sosial dan respons langsung dari masyarakat. Melalui survey kepuasan masyarakat dan analisis jumlah pengikut serta insight dari media sosial Instagram,

- 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.

6.2 Saran

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

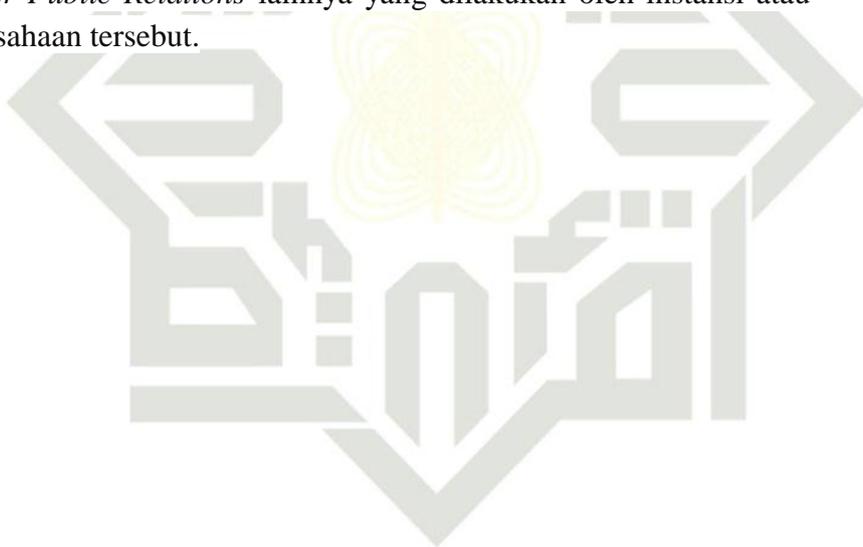
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan evaluasi, sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada instansi perlu diperhatikan dan ditingkatkan, terutama dalam bidang yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Sebaiknya diadakan pelatihan Komunikasi dan Humas untuk menciptakan hubungan yang baik antara rumah sakit dan publik, mengingat rumah sakit adalah instansi yang menyediakan pelayanan dan jasa.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya yang mengambil topik *Cyber Public Relations* sebaiknya memahami lebih dalam tentang *Cyber Public Relations* untuk memperkaya teori dan memudahkan pelaksanaan penelitian. Dengan pemahaman yang mendalam, peneliti dapat menguraikan hasil penelitian dengan lebih baik daripada penelitian sebelumnya. Disarankan pula untuk mendalami berbagai kegiatan *Cyber Public Relations* lainnya yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan tersebut.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Almullah, H., & Jamaai, A. K. (2016). Properties of eco-brick manufactured using kenaf fibre as matrix. *Journal of Applied and Physical Sciences*, 2(1), 20–24.
- Alhussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Akbar, M. F., Evadianti, Y., & Asniar, I. (2021). *Public Relations*. Ikatan Guru Indonesia.
- Alyusi, S. D. (2019). *Media sosial: Interaksi, identitas dan modal sosial*. Prenada Media.
- Andarwati, I. (2016). Citra diri ditinjau dari intensitas penggunaan media jejaring sosial instagram pada siswa kelas xi sma n 9 yogyakarta. *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling*, 5(3).
- Armayanti, N., & Pramana, D. (2022). *Public Relations*. Medan: Merdeka Kreasi Group.
- Asih, W. M., Muchtar, K., & Abidin, Y. Z. (2020). Pengelolaan Digital Pr Dalam Mengemas Konten Dakwah Di Instagram @Masjidtrans. *Jurnal Riset Komunikasi*, 3(1), 108–119. <https://doi.org/10.24329/jurkom.v3i1.87>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (t.t.). Diambil 30 Mei 2023, dari <https://survei.apjii.or.id/>
- Atikah, R. (2019). *Implementasi Cyber Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan Pt Pln (Persero) Aceh* (PhD Thesis). UIN Ar-Raniry.
- Atmajaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Atmoko, B. D. (2010). *Instagram Handbook*. Jakarta: Media Kita.
- Basit, A., & Rahmawati, T. H. (2017). *Cyber Public Relations (E-PR) dalam Brand Image*.
- Danandaja. (2011). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dewi, I. K. (2021). Cyber Public Relation dalam Akun Instagram@ Official. Antam PT. Aneka Tambang untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 88–95.

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 mengumpukan dan memperbanyak atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DwHi, A. B. (t.t.). Op.Cit.

- Dwijayanti, J., & Kusumastuti, Y. I. (2018). Hubungan antara Cyber Public Relations dalam Mengkomunikasikan Etika Bisnis dan Citra Burgreens. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(2), 186–203.
- Effendy, O. U. (2006). *Hubungan masyarakat; suatu studi komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Elamar, (2020). *Buku Ajar Konsep Dasar Pemrograman Website Dengan PHP*. Ahlimedia Book.
- Fahani, L. (2023). Implementation of Cyber Public Relations in Building Organizational Image at Yayasan Haji Anif Medan. *International Journal of Cultural and Social Science*, 4(1), 40–44.
- Fatoni, A. (t.t.). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. 2006. Jakarta PT. Renikha cipta.
- Firdaus, D. A. (2020). Pengaruh Testimoni dan Desain Website Terhadap Kepercayaan Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (3), 516–531.
- Gabrina, I., & Suharyanti, S. (2017a). Analisis Strategi Cyber Public Relations PT Pertamina (Persero) untuk Sosialisasi Penyesuaian Harga Lpg 12 Kg Studi Kasus pada Kompetisi Blog Kompasiana oleh Pertamina. *Journal Communication Spectrum: Capturing New Perspectives in Communication*, 3(2), 170–187.
- Gabrina, I., & Suharyanti, S. (2017b). Analisis Strategi Cyber Public Relations PT Pertamina (Persero) untuk Sosialisasi Penyesuaian Harga Lpg 12 Kg Studi Kasus pada Kompetisi Blog Kompasiana oleh Pertamina. *Journal Communication Spectrum: Capturing New Perspectives in Communication*, 3(2), 170–187.
- Galaharilambang, Y. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi Untuk Mengembangkan Usaha Pelaku Umkm Desa Dlanggu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Darul Ulum*, 1(2), 154–160.
- Gandariani, T. (2017). Public Relations dan Kemampuan Menulis Press Release Sebagai Publisitas Korporat. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 2(1), 71–87.
- Gunawan, A. I., Yustikasari, & Nugraha, A. R. (2022). Implementasi Cyber Public Relations Pemerintah Kota Cimahi Sebagai Media Informasi Publik Mengenai Pandemi Covid-19 Dalam Mendukung E-Government. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 1(6), 1243–1258.
- Guntur, S. (2004). *Implementasi dalam Birokrasi pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.



- Gusri, L., Arif, E., & Dewi, R. (2020). *Cyber Public Relations Readiness of Private Universities In West Sumatera to Welcome the Industrial Era 4.0*.
- Hatuti, D. A. S., & Susilowati, E. (2020). Cyber Public Relations Diskominfo Kabupaten Klaten dalam Optimalisasi Layanan Informasi Publik. *Academic Journal of Da'wa and Communication*, 1(1), 40–57.
- Hidayah, H. (2017). Bahasa Indonesia: Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi. *Faktor: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 2(1), 55–61.
- Moltz, S. (2002). *Public relations on the net: Winning strategies to inform and influence the media, the investment community, the government, the public, and more!* Amacom Books.
- Pradawati, P. (2012). *Cyber Public Relations dalam Meningkatkan Citra (Studi Kualitatif Kegiatan Cyber PR Melalui Website Rumah Sakit Islam Klaten Tahun 2011)*.
- Informasi Publik | Mahkamah Konstitusi RI. (t.t.). Diambil 4 April 2023, dari <https://www.mkri.id/index.php?page=web.InformasiPublik&menu=11>
- Rwansah, F., & Yuliati, N. (2016). Aktivitas Cyber Public Relations RS Advent Bandung. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 283–290.
- Skandar, M., & Husna, A. (2022). Implementasi Cyber Public Relations Dalam Pengelolaan Website Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5701–5708.
- Smail, N. (2015). *Metodologi Penelitian Untuk Studi Islam*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Khairing, N., & Firdaus, M. (t.t.). Implementasi Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Universitas Abdurrab Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (Jom) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 1–11.
- Komalawati, D. V. (t.t.). *Hukum dan etika dalam praktek dokter*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kristiyono, J. (2015). Budaya internet: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung penggunaan media di masyarakat. *Scriptura*, 5(1), 23–30.
- Kurniawan, P. (2017). Pemanfaatan media sosial Instagram sebagai komunikasi pemasaran modern pada Batik Burneh. *Competence: Journal of Management Studies*, 11(2).
- Mandica-Nur, N. G. (2015). *Panduan Keterbukaan Informasi Publik Untuk Petugas Pengelola dan Pemberi Informasi di Badan Publik*.



- Meirianti, A. R. (2018). *Efektivitas Cyber Public Relations Pada Media Sosial Instagram Satpol Pp Kota Surabaya*.
- Meleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, N., Restia, N. D., & Hawami. (2023). Implementasi E-PR dalam Kegiatan Kehumasan Universitas Abdurrab. *JISHUM : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 479–498. <https://doi.org/10.57248/jishum.v1i3.114>
- Nabuko, C., & Achmadi, A. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Onnggo, B. J. (2004a). *Cyber public relations*. Elex Media Komputindo.
- Onnggo, B. J. (2004b). *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta.
- Pitoy, C. D., Tampi, J. R., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1–5.
- Public relations / oleh Frank Jefkins; alihbahasa, Haris Munandar | OPAC Perpustakaan Nasional RI. (t.t.). Diambil 6 April 2023, dari
- Puspitasari, N., & Purwani, D. A. (2022). *Cyber Public Relations*. AdipuraBooks.
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Rukin, P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Ruslan, R. (2006a). *Manajemen public relations dan media komunikasi: Konsepsi dan aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, R. (2006b). *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Salim, S., & Syahrums, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Rsud Bangka Tengah. *Bestari*, 1(2), 48–52.
- Sari, R. K., Kusuma, N., Sampe, F., Putra, S., & Fathonah, S. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Sada Kurnia Pustaka.



- Satlita, L. (2014). Reposisi Peran dan Fungsi Strategis Public Relations Dalam Organisasi. *Jurnal Online: staffnew. uny. ac. id/.../Reposisi+ Peran+ dan+ Fungsi+ Strategis++ Public+ Relations_0. pdf. diakses: tgl, 17.*
- Satrio, J., Trihapsari, C. M., & Cahyati, M. E. (2022). The Role of Cyber Public Relations In Health Campaign In Pandemic Times. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi, 10(2)*, 56–62.
- Sheniawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Sholihah, R., Nilamsari, N., Hamzah, R. E., & Arifin, K. (2022). Implementasi Cyber Public Relations Dalam Pengelolaan Website Kementerian Sosial RI. *Jurnal Cyber PR, 2(1)*, 84–93.
- Simamora, Y. S., Kurniawan, F., Abrianto, B. O., & Amalia, R. (2021). *Pengantar Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*. Airlangga University Press.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Sugiono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. *Jakarta: Rineka Cipta, 134*.
- Suhendar, A. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance (Implementasi Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 13(2)*, 243–251.
- Sulandjari, R. (2009). Cyber Public Relations, Sudah Perluakah? *Dinamika Sains, 1(14)*.
- Surahman, E., Satrio, A., & Sofyan, H. (2020). Kajian teori dalam penelitian. *IKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan, 3(1)*, 49–58.
- Susanto, T., Utamidewi, W., Muhamad, R. P. N., & Syamsuri, S. A. (2019). Implementasi Cyber Public Relations Universitas Singaperbangsa Karawang Pada Persaingan Era Digital. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni, 3(1)*, 200–210.
- Susilo, A., & Sari, E. (2020). Implementasi Program Cyber Public Relations Pt. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik Di Media Sosial Instagram. *Medium, 8(1)*, 18–29.



Tentang Kami – RSD Madani Kota Pekanbaru. (t.t.). Diambil 18 Maret 2024, dari <https://rdsdmadani.pekanbaru.go.id/tentang-kami/>

Idawati, T. A., Manalu, S. R., & Rakhmad, W. N. (2022). Implementasi Cyber Public Relations dalam Penyampaian Berita di Website Pemerintah Daerah (Analisis Tematik dalam Berita Website Pemerintah Daerah). *Interaksi Online*, 10(3), 536–545.

Induk, F. T., & Febriana, S. (2010). *Perlindungan hukum bagi pasien*. Prestasi Rustaka Publisher.

Usman, H., & Setiady, P. (2022). *Metedologi Peneltian Sosial (Edisi Ketiga)*. Bumi Aksara.

Usman, N. (2002). *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>

Visi & Misi – RSD Madani Kota Pekanbaru. (t.t.). Diambil 18 Maret 2024, dari <https://rdsdmadani.pekanbaru.go.id/visimisi/>

Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijaksanaan: Dari formulasi ke implementasi kebijakan negara / Solichin Abdul Wahab*. Bumi Aksara. (Jakarta).

Waluya, B. (2007). *Sosiologi: Menyelami fenomena sosial di masyarakat*. PT Grafindo Media Pratama.

Wanangingtyas, H. Z., & Irwansyah, I. (2020). Cyber Public Relations Melalui Microblogging Dalam Menjaga Citra PemProv DKI Jakarta. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 199–212.

Wazid, H. P. (2016). Implementasi Cyber Public Relations Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Komunikasi (JKMS)*, 4(2), 160–173.

Yunian, H. (2021). Implementasi Cyber PR pada Lembaga Sinergi Foundation di Era Pandemi covid-19. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 7(1), 465–475.

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

1. Informan Kunci

Sandi Risto Aji	: Kepala Seksi Promosi Kesehatan
Khairina Rezki	: Admin Sosial Media
Monika	: Admin Website

2. Informan Pendukung

Ana Yulianti	: Customer RSD Madani Pekanbaru
Riska Putri	: Customer RSD Madani Pekanbaru

Pertanyaan Wawancara :

1. Media apa saja yang digunakan Rumah Sakit Daerah Madani untuk menyebarkan informasi ataupun promosi kepada publik?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan tim cyber Public Relations RSD Madani dalam mengelola penggunaan media sosial baik itu di instagram maupun website?
3. Media apa saja yang digunakan RSD Madani selain Instagram?
4. Media sosial mana yang paling aktif digunakan dan yang paling banyak interaksinya dengan publik?
5. Siapa saja target RSD Madani ini? Rentan Umur Berapa?
6. Bagaimana RSD Madani mengintegrasikan platform digital dan media sosial dalam upaya menyampaikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada publik?
7. Apakah kecepatan atau ketepatan dalam memberikan tanggapan kepada publik juga turut memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap rumah sakit?
8. Bagaimana RSD Madani mengukur keberhasilan implementasi cyber pr dalam meningkatkan kualitas informasi public secara terukur dan obyektif?
9. Dari mana anda mengetahui keberadaan Rumah Sakit Madani ini?
10. Apakah informasi yang disampaikan RSD Madani informatif dan mudah dipahami?
11. Seperti apa bentuk konten dan tampilan instagram rsdmadani pekanbaru?
12. Kapan anda mulai mengikuti akun instagram rsdmadani.pku?

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 II

Hasil Wawancara di Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru

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

Pertanyaan	Nama Informan (jabatan)	Jawaban Wawancara
Media apa saja yang digunakan RSD Madani untuk menyebarkan informasi ataupun promosi kepada publik	Sandi Risto Aji (Kepala Seksi Promosi Kesehatan)	Kalau untuk media, kita menggunakan media sosial dan media cetak. Media sosial yang sering kita gunakan yaitu instagram dan website nah kalau untuk media cetak itu ada brosur, spanduk, baliho, dan stiker. Nah selain itu kita juga ikut berpartisipasi di berbagai acara seperti CFD, Event, dan Expo. Disana kita mengadakan kegiatan penyuluhan kesehatan, pemeriksaan tensi, gula darah, asam urat, program fisioterapi dan lainnya
Bagaimana strategi yang dilakukan tim cyber PR RSD Madani dalam mengelola penggunaan media sosial baik itu di instagram maupun website?	Khairina Rezki (Admin Media Sosial)	Berbicara mengenai strategi tentunya kita bersaing dengan rumah sakit lain dalam memberikan pelayanan atau informasi layanan yang ada serta keluhan dan komplain. Biasanya kita mengupdate informasi khususnya di instagram story itu rutin tiap hari ya sebelum jam 10.00 WIB kita sudah update apapun itu informasi nya baik itu berupa reels, feed ataupun story yang jelas satu hari itu minimal satu. Untuk pagi hari itu kita mengupdate informasi mengenai jam layanan atau jadwal dokter, sedangkan siang hari pihak RSD Madani Pekanbaru mengupdate seputaran tips atau edukasi mengenai kesehatan. Namun disamping itu sebelum mengupdate informasi baik

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

			melalui instagram ataupun website tentu ada perencanaannya terlebih dahulu ya apa saja yang harus kita update, apa saja nih yang layak untuk di konsumsi publik agar nantinya informasi yang diberikan dapat diterima publik.
	Media apa saja yang digunakan RSD Madani selain Instagram?	Monika (Admin website)	Selain instagram kita juga menggunakan website sebagai wadah untuk menyampaikan informasi. Tentunya kami menyediakn berbagai tampilan mulai dari profil perusahaan, layanan, list dokter,berita madani, fasilitas rumah sakit dan aplikasi yang dapat digunakan sesuai dengan kenutuhan publik. Untuk saat ini yang menjadi fokus kita yaitu mengaktifkan berita&artikel yang ada di website, mengapa demikian? Karena tidak semua rumah sakit selalu update mengenai berita&artikel mereka. Alhamdulillah untuk saat ini kita berupaya untuk memastikan bahwa setidaknya ada satu berita terkini yang up to date setiap bulannya. Tujuannya agar publik dapat memperoleh informasi yang mendalam, yang pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap rumah sakit daerah madani ini.
			Peran instagram dan website itu begitu penting karena sebagai penunjang promosi apalagi di era sekarang ini.
4	Media sosial mana yang paling aktif digunakan dan yang paling banyak interaksinya dengan publik?	Khairina Rezki (Admin Media Sosial)	Media sosial yang sering digunakan itu instagram dan website

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

<p>Siapa saja target RSD Madani ini? Rentan Umur Berapa?</p>	<p>Sandi Risto Aji (Kepala Seksi Promosi Kesehatan) Khairina Rezki (Admin Media Sosial)</p>	<p>Targetnya ke semua masyarakat ya, tapi kalau untuk usia itu remaja 15 tahun keatas sampai ke prang tua yang tidak gaptek</p> <p>Saat ini sosial media bukan lagi sesuatu yang aneh yaa melainkan sudah menjadi kebutuhan yang harus dimiliki bagi setiap individu. Untuk target usia kita itu minimal kalangan remaja, karena umumnya mereka sudah mempunyai gadget sendiri dan sudah bisa mengakses media social sendiri. Rentan usianya itu ya 15 tahun sampai dengan usia kalangan dewasa hingga orang tua yang paham akan teknologi. Oleh karena itu, memilih instagram dan website sebagai penunjang untuk melakukan pemasaran merupakan langkah yang tepat untuk kita lakukan saat ini</p>
<p>Bagaimana RSD Madani mengintegrasikan platform digital dan media sosial dalam upaya menyampaikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada public?</p>	<p>Monika (Admin website)</p>	<p>Kalau kita mengintegrasikannya itu dengan menghubungkan satu platform dengan platform yang lainnya. Contoh misalkan di Instagram ya di profilnya itu kita cantumkan keterangan media sosial lainnya atau link website. Sehingga selain engagementnya di medsos naik di website juga naik kan saling terintegrasi. Dan tidak hanya itu kita sebelum mengupdate segala informasi di sosial media ataupun di website itu kita pastikan dulu keakuratan informasi yang akan kita berikan. Jadi pada saat kita memposting informasi di media sosial atau website berita tersebut sudah valid dan tidak menimbulkan keraguan lagi dimasyarakat. Biasanya kita sebelum memposting harus crosscek dulu agar tidak ada kesalahan informasi, jika terjadi kesalahan kan kita juga yang</p>



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

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Apakah kecepatan atau ketepatan dalam memberikan tanggapan kepada publik juga turut memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap rumah sakit?</p>	<p>Sandi Risto Aji (Kepala Seksi Promosi Kesehatan)</p>	<p>repot. Tentu saja respons yang cepat dan memuaskan sangat berdampak pada penilaian publik terhadap rumah sakit kita. Oleh karena itu, kami terus berkomitmen untuk memberikan respons yang cepat dan memuaskan terhadap setiap pertanyaan yang muncul, karena hal tersebut dapat memperkuat keterlibatan dan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Daerah Madani</p>
	<p>Bagaimana RSD Madani mengukur keberhasilan implementasi cyber public relations dalam meningkatkan kualitas informasi public secara terukur dan obyektif?</p>	<p>Monika (Admin website)</p>	<p>Kalau kami mengukur keberhasilannya itu ya dengan melakukan survey kepuasan pasien, nah dari situ kita bakalan tahu apa saja nih yang harus dievaluasi untuk kedepannya, nah itu dari pelayanannya, informasi yang di sebarkan dan lain sebagainya.</p>
	<p>Di mana anda mengetahui keberadaan Rumah Sakit Madani ini?</p>	<p>Sandi Risto Aji (Kepala Seksi Promosi Kesehatan)</p>	<p>Kalau disini ada yang namanya survey kepuasan pasien, nah disana kita bisa melihat respon dan complain dari masyarakat sehingga nantinya menjadi bahan evaluasi kita buat kedepannya.</p>
	<p>10</p>	<p>Ana Yulianti (Customer RSD)</p>	<p>Cukup informatif dan mudah dipahami</p>

- 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.

RSD Madani informatif dan mudah dipahami?	Madani (Pekanbaru)	
1. Seperti apa bentuk konten dan tampilan instagramrsdmdani pekanbaru?	Riska Putri (Customer RSD Madani Pekanbaru)	Konten di instagram yang saya lihat itu ada berupa edukasi, jadwal pelayanan serta kegiatan rutin yang dilakukan karyawan rsd madani seperti Apel pagi dan senam sehat. Melalui konten tersebut saya sebagai followers instagram madani menjadi tahu oh ternyata rsd madani melakukan kegiatan ini salah satunya untuk kesejahteraan karyawan dan ajakan kepada publik untuk tetap memperhatikan gaya hidup sehat
2. Kapan anda mulai mengikuti instagram rsdmdani.pku dan apakah tampilannya menarik dan mudah dipahami?	Riska Putri (Customer RSD Madani Pekanbaru)	Saya mulai mengikuti akun Instagram Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru itu pada tahun 2022 kebetulan faskes saya disini jadi untuk segala informasi itu saya dapatkan di social media rsd madani salah satunya instagram dan untuk tampilan itu cukup menarik dan informasi nya juga mudah dipahami

DOKUMENTASI

Sumber Dokumentasi Peneliti

1. Wawancara bersama bapak Sandi Risto Aji Selaku Kepala Seksi Promosi dan Informasi Kesehatan (27 Maret 2024)

2. Wawancara bersama monika selaku admin website (27 Maret 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.

3. Wawancara bersama Khairina Rezki selaku admin social media (27 Maret 2024)

Hak cipta milik UIN Suska Riau



4. Foto di bangunan depan Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

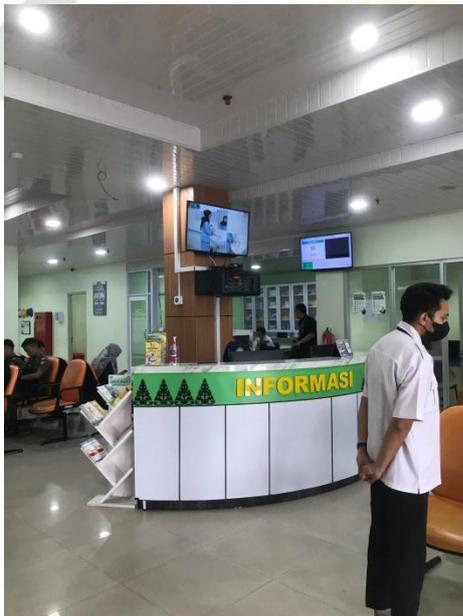
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b.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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



(Tampak Luar RSD Madani Pekanbaru)

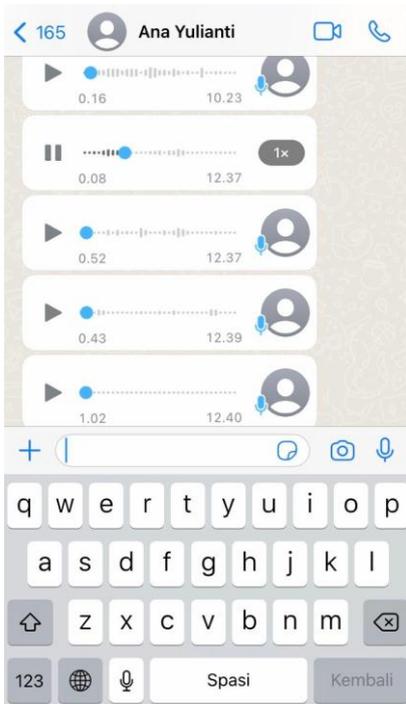


(Tampak Dalam RSD Madani Pekanbaru)

5. Wawancara bersama Customer Rumah Sakit Daerah Madani, Ana Yulianti

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. Wawancara bersama Customer Rumah Sakit Daerah Madani, Riska Putri



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



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
RUMAH SAKIT DAERAH MADANI
Jalan Garuda Sakti KM.02 Telp.0822-6999-6060 Email : rsd.madani2018@gmail.com
PEKANBARU - 28295

Pekanbaru, 1 April 2024

Nomor : S.800.1.4.1/RSD Madani-TU/67/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Penelitian

Kepada
Yth. **Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi UIN Suska Riau**

di -
Pekanbaru

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau Nomor: B-1503/Un.04/F.IV/PP.00.9/03/2024 tanggal 20 Maret 2024 tentang Mengadakan Penelitian, bersama ini disampaikan bahwa pihak kami bersedia menerima mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau untuk melaksanakan penelitian yang tersebut dibawah ini :

Nama : Resti Alfiarni
Nim : 12040322888
Jurusan/Prodi : S1 Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : Implementasi Cyber Public Relations Rumah Sakit
Daerah Madani Pekanbaru Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Informasi Publik

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi dan terima kasih

