

**PEMANFAATAN INSTAGRAM @rsprofdrtabrani  
SEBAGAI MEDIA INFORMASI RUMAH SAKIT  
PROF. DR. TABRANI**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**M. WAHYU HABIYYU**  
**NIM:11840313649**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2025**

**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.



**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 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 : M. Wahyu Habiyyu  
 NIM : 11840313649  
 Judul : Pemanfaatan Instagram @rsprofdrtabrani sebagai Media Informasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani

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

Hari : Kamis  
 Tanggal : 10 Juli 2025

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, 10 Juli 2025

Prof. Dr. Masduki, M.Ag  
 NIP. 19710612 199803 1 003

**Tim Penguji**

Ketua/ Penguji I,

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

Penguji III,

Artis, S.Ag, M.I.Kom  
 NIP. 19680607 200701 1 047

Sekretaris/ Penguji II,

Muhammad Soim, S.Sos.I, MA  
 NIP. 19830622 202321 1 014

Penguji IV,

Edison, S.Sos, M.I.Kom  
 NIP. 19780416 202321 1 009

© 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.

**PEMANFAATAN INSTAGRAM @RSPROFDRTABRANI SEBAGAI MEDIA INFORMASI RUMAH SAKIT PROF. DR. TABRANI**

Disusun oleh :

**M. Wahyu Habiyyu**  
NIM. 11840313649

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal : 7 Juli 2025

Mengetahui,  
Pembimbing,

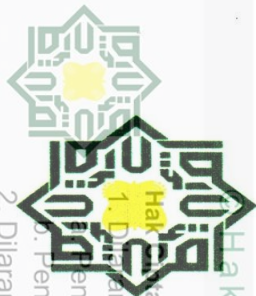
**Rohayati, S.Sos., M.I.Kom**  
NIP. 19880801 202012 2 018

Mengetahui  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

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

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 : M. WAHYU HABIYYU  
NIM : 11840313649  
Judul : PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PROMOSI DAN  
EDUKASI RUMAH SAKIT PROF. DR. TABRANI

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : SELASA  
Tanggal : 18 FEBRUARI 2025

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, Selasa 18 Februari 2025

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

Artis, S.Ag, M.I.Kom  
19680607 200701 1 047

Penguji II,

Edison, S.Sos, M.I.Kom  
19780416 202321 1 009

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



Pekanbaru, 7 Juli 2025

No. : Nota Dinas  
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

di  
 Tempat.

**Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.**

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan akademik sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : M. Wahyu Habiyyu

NIM : 11840313649

Judul Skripsi : Pemanfaatan Instagram @Rsprofdrtabrani Sebagai Media Informasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk Ujian Munaqasyah 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.**

Mengetahui,  
 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

- 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 Surat :

Nomor : Nomor 16/2025

Tanggal : 16 Juli 2025

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Wahyu Habiyyu

NIM : 11840313649

Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta, 28 September 1997

Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

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

### PEMANFAATAN INSTAGRAM @rsprofdrtabrani SEBAGAI MEDIA INFORMASI RUMAH SAKIT PROF. DR. TABRANI

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila \*dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



M. WAHYU HABIYYU

NIM. 11840313649

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

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

## ABSTRAK

**Nama : M. Wahyu Habiyyu**  
**Jurusan : Ilmu Komunikasi**  
**Judul : Pemanfaatan Instagram @rsprofdrtabrani sebagai Media Informasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana penyampaian informasi di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani melalui akun @rsprofdrtabrani. Penelitian ini berangkat dari fenomena meningkatnya penggunaan media sosial oleh institusi kesehatan untuk memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat. Akun Instagram rumah sakit tersebut tercatat sebagai akun rumah sakit dengan jumlah pengikut tertinggi di Kota Pekanbaru, yaitu lebih dari 12.000 pengikut, dengan tingkat interaksi yang relatif tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada model sirkular media sosial (The Circular Model of Social Media) oleh Regina Luttrell, yang mencakup empat aspek utama yaitu Share, Optimize, Manage, dan Engage. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan akun Instagram @rsprofdrtabrani telah menerapkan keempat aspek dalam model tersebut. Pada aspek Share, rumah sakit membagikan informasi yang beragam dan terjadwal, mulai dari edukasi medis, promosi layanan, hingga konten hiburan yang dikemas menarik. Dalam aspek Optimize, tim digital marketing secara aktif memanfaatkan fitur-fitur Instagram seperti Reels, Story, dan Highlight, serta menerapkan copywriting dan hashtag yang sesuai. Aspek Manage tercermin dalam sistem koordinasi yang terstruktur antara tim media sosial, manajemen rumah sakit, dan pihak direktur, termasuk adanya proses validasi konten. Sementara itu, pada aspek Engage, interaksi dengan pengguna dilakukan melalui kuis, konten partisipatif, serta respons terhadap pesan langsung dan komentar.

**Kata Kunci : Pemanfaatan, Instagram, Media Informasi**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

## ABSTRACT

**Nama** : M. Wahyu Habiyyu  
**Jurusan** : Communication Science  
**Judul** : The Utilization of Instagram @rsprofdrtabrani as an Information Medium by Prof. Dr. Tabrani Hospital

This study aims to describe and explore the use of Instagram as an information dissemination tool by Prof. Dr. Tabrani Hospital through the account @rsprofdrtabrani. The research stems from the growing trend of healthcare institutions utilizing social media to expand the reach of their public information. The hospital's Instagram account has the highest number of followers among hospitals in Pekanbaru City, with over 12,000 followers and a relatively high engagement rate. This study employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The data analysis refers to the Circular Model of Social Media by Regina Luttrell, which includes four key aspects: Share, Optimize, Manage, and Engage. The findings show that the management strategy of the @rsprofdrtabrani Instagram account has successfully implemented all four aspects of the model. In the Share aspect, the hospital distributes a variety of scheduled content, including medical education, service promotions, and engaging entertainment. In the Optimize aspect, the digital marketing team actively utilizes Instagram features such as Reels, Stories, and Highlights, while applying effective copywriting and relevant hashtags. The Manage aspect is reflected in the structured coordination system between the social media team, hospital management, and the hospital director, including a mandatory content validation process. Lastly, in the Engage aspect, user interaction is fostered through quizzes, participatory content, and timely responses to direct messages and comments.

**Keywords** : Utilization, Instagram, Information Medium





## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobil'alamin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "Pemanfaatan Instagram @rsprofdrtabrani sebagai Media Informasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani". Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis juga menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi perbaikan diri di masa yang akan datang. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada orang tua penulis Ayahanda Soeratman dan Ibunda Khoiriyah yang selalu mendo'akan, menyemangati dan tidak pernah berhenti memberi dukungan, baik secara moril dan material sehingga ananda bisa menyelesaikan perkuliahan dengan menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si., AK., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag. selaku Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.pd selaku Wakil Rektor II, Prod. Edi Erwan, S. Pt., M. Sc., Ph. D. selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Prof. Imron Rosidi, S.Pd., M. A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Prof. Masduki, M. Ag. Selaku Wakil Dekan I, Bapak Firdaus El Hadi, M.Soc, Sc, Ph.D. selaku Wakil Dekan II, Dr. H. Arwan, M. Ag.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

5. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M. Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Artis, S. Ag., M. I. Kom selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Rohayati, S.Sos., M. I. Kom. Selaku Dosen Pembimbing dan Penasehat Akademik yang selalu direpotkan untuk membantu penulis sejak memulai perkuliahan hingga akhirnya menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Dosen di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya para dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah membimbing dan mengajarkan ilmu selama penulis menempuh pendidikan. Semoga segala ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah dan membawa manfaat serta dapat penulis terapkan dalam kehidupan.
9. Seluruh teman-teman penulis yang namanya tidak bisa disebut satu persatu, yang telah membantu penulis dengan kapasitas masing-masing dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Terima kasih juga kepada diri sendiri yang sudah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga selalu diberi kesahatan rohani dan jasmani dalam menjalani segala rintangan kehidupan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, 6 Juli 2025

Penulis

**M. Wahyu Habiyyu**  
**NIM. 11840313649**



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

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.3 Sumber Data Penelitian .....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5 Informan Penelitian .....	35
3.6 Validitas Data.....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>40</b>
4.1 Sejarah dan Profil Rumah Sakit Pro. Dr. Tabrani .....	40
4.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani.....	41
4.3 Akun Instagram @rsprofdrtabrani .....	41



<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
5.1	Hasil Observasi .....	44
5.2	Hasil Wawancara .....	46
5.3	Pembahasan.....	55
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
6.1	Kesimpulan .....	62
6.2	Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 4.1.....	44
Gambar 5.1.....	46
Gambar 5.2.....	58



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman sekarang, semakin banyak perusahaan yang memanfaatkan media sosial sebagai alat utama dalam strategi pemasaran mereka, media sosial memungkinkan perusahaan untuk mencapai audiens yang lebih luas dengan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan media tradisional (Tejakusuma, 2024). Dengan banyaknya pengguna aktif di Indonesia, media sosial Instagram menawarkan peluang besar bagi perusahaan untuk menjangkau konsumen secara luas dan efektif. Instagram juga menyediakan fitur iklan berbayar yang memungkinkan bisnis menargetkan audiens berdasarkan lokasi, minat, dan demografi, sehingga kampanye pemasaran menjadi lebih terarah dan efisien. Dengan berkembangnya teknologi dan meningkatnya tren digital di Indonesia, penggunaan Instagram oleh perusahaan diperkirakan akan terus meningkat. Perusahaan yang mampu memanfaatkan media sosial secara kreatif dan strategis akan memiliki keunggulan kompetitif dalam menarik perhatian pasar dan membangun hubungan yang lebih erat dengan konsumen. Oleh karena itu, bagi banyak bisnis di Indonesia, Instagram kini bukan hanya sekadar media sosial, tetapi juga merupakan alat pemasaran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan dan kesuksesan mereka di era digital ini. Tren penggunaan Instagram ini tidak hanya diimplementasikan oleh perusahaan konvensional, tetapi juga meluas ke sektor pelayanan kesehatan.

Di Indonesia, banyak rumah sakit yang mulai memanfaatkan platform media sosial, khususnya Instagram, sebagai sarana untuk mempromosikan layanan dan meningkatkan keterhubungan dengan masyarakat. Pada tahun 2021 sebanyak 91,4% Rumah Sakit di Jabodetabek telah memiliki akun media sosial Instagram, yang dikenal dengan fitur visualnya yang menarik, memungkinkan rumah sakit untuk berbagi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

informasi mengenai fasilitas kesehatan, jadwal dokter, serta berbagai program kesehatan yang mereka tawarkan dengan cara yang lebih interaktif dan mudah diakses. Melalui postingan gambar, video, dan cerita, rumah sakit dapat memberikan edukasi kesehatan secara langsung kepada pengikutnya, sekaligus membangun citra positif di mata publik. Selain itu, Instagram juga memudahkan rumah sakit untuk berkomunikasi secara langsung dengan pasien atau calon pasien, memberikan informasi yang aktual, serta menjawab pertanyaan yang muncul. Hal ini tentu saja meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan berbagai manfaat tersebut, penggunaan Instagram oleh rumah sakit di Indonesia semakin populer dan menjadi salah satu strategi pemasaran yang efektif di era digital ini (Azmi & Ulul, 2020).

Instagram adalah salah satu platform media sosial yang sangat populer di Indonesia, dengan jumlah pengguna yang terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data Napoleon Cat (Napoleon Cat, 2024), pengguna aplikasi Instagram di Indonesia per Februari 2024 mencapai 88 juta lebih. Hal ini tidak mengherankan mengingat tingginya penetrasi internet di tanah air, terutama di kalangan anak muda yang menjadi segmen pengguna terbesar. Instagram telah menjadi alat komunikasi yang efektif, tidak hanya untuk berbagi momen pribadi dalam bentuk foto dan video, tetapi juga untuk menjalankan bisnis, mempromosikan produk, hingga menjadi sarana edukasi dan hiburan. Banyaknya fitur menarik seperti Stories dan Reels membuat platform ini semakin diminati oleh berbagai kalangan. Selain itu, perkembangan tren digital marketing yang memanfaatkan influencer dan konten kreator di Instagram turut mendorong pertumbuhan pengguna secara signifikan. Fenomena ini menunjukkan bagaimana Instagram telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, baik sebagai media hiburan maupun sebagai sarana untuk menunjang aktivitas profesional.

#### 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

Selain sebagai media promosi, banyak rumah sakit di Indonesia yang memanfaatkan Instagram sebagai media edukasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan. Rumah sakit dapat menyampaikan informasi medis dengan cara yang lebih menarik dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan. Melalui akun resmi mereka, rumah sakit sering kali membagikan konten edukatif tentang berbagai penyakit, cara pencegahan, serta tips hidup sehat. Misalnya, banyak rumah sakit yang menggunakan Instagram untuk memberikan informasi tentang protokol kesehatan, vaksinasi, dan perawatan bagi pasien yang sakit. Selain itu, rumah sakit juga menggunakan Instagram sebagai sarana untuk mengedukasi pasien tentang berbagai prosedur medis yang mungkin mereka jalani. Dengan membagikan video penjelasan dari dokter spesialis atau berbagai infografis, pasien dapat lebih memahami langkah-langkah yang perlu mereka lakukan untuk mendukung kesembuhan mereka. Dengan banyaknya rumah sakit yang melakukan edukasi semacam ini tidak hanya membantu masyarakat mendapatkan informasi yang benar dan terpercaya, tetapi juga mengurangi penyebaran hoaks atau informasi kesehatan yang tidak akurat. Untuk memenuhi kepuasan informasi pengikut di media sosial, komposisi persentase informasi yang diunggah di akun Instagram amat penting (Dewi, 2020). Untuk itu dalam perancangan konten perlu diperhatikan pemetaan yang berimbang antara informasi promosi dan informasi kesehatan. Peneliti memilih salah satu rumah sakit tertua di Pekanbaru yang aktif memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media promosi dan edukasi yaitu rumah sakit Professor Doktor Tabrani. Akun Instagram rumah sakit tersebut sudah dibuat sejak 18 Juni 2016 dan hingga kini terus melakukan update postingan. Melalui Instagram ini, pihak rumah sakit membagikan berbagai infografik yang berisi pengetahuan serta wawasan seputar kesehatan secara umum.

Di tengah maraknya penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi publik, Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani di Kota Pekanbaru

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menjadi salah satu institusi kesehatan yang adaptif dalam memanfaatkan Instagram sebagai media informasi. Dengan jumlah pengikut mencapai lebih dari 12.000, akun @rsprofdrtabrani tidak hanya berfungsi sebagai etalase digital layanan rumah sakit, tetapi juga menjadi kanal strategis untuk menyampaikan edukasi kesehatan, promosi layanan, serta membangun hubungan interaktif dengan masyarakat. Aktivitas digital ini dikelola secara terstruktur oleh tim multimedia internal, yang secara konsisten menghasilkan konten-konten informatif dan menarik. Keterlibatan karyawan, ambassador rumah sakit, hingga direktur dalam proses komunikasi melalui Instagram menunjukkan bahwa platform ini telah menjadi bagian integral dari strategi komunikasi institusional RS Prof. Dr. Tabrani. Oleh karena itu, pemanfaatan Instagram oleh rumah sakit ini layak diteliti lebih dalam guna memahami sejauh mana media sosial dapat menunjang fungsi informasi dan pelayanan publik dalam sektor kesehatan.

### 1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap berbagai istilah yang ada dalam penelitian ini, penulis perlu untuk menjelaskan beberapa istilah yang digunakan pada penelitian ini, Adapun beberapa diantara lainnya ialah sebagai berikut :

#### 1. Pemanfaatan

Kata pemanfaatan adalah turunan kata dari -manfaat yang diberikan imbuhan pe- dan -an yang memiliki arti proses, cara perbuatan memanfaatkan (KBBI Edisi III, 2015). Pemanfaatan adalah proses penggunaan sumber daya, teknologi, atau informasi secara efisien untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam konteks penelitian, pemanfaatan mengacu pada bagaimana suatu konsep, metode, atau alat diterapkan dalam praktik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Pemanfaatan yang tepat dapat membantu mengoptimalkan potensi yang ada, meminimalkan pemborosan, dan mendukung pencapaian tujuan yang lebih besar



#### 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. Media

Kata media merupakan turunan kata dari bahasa Latin, yaitu bentuk jamak dari kata “Medium” yang dapat diartikan sebagai pengantar atau perantara, Criticos mengatakan bahwa media merupakan salah satu komponen komunikasi, yaitu sebagai pesan dari komunikator menuju komunikan (Daryanto, 2016). Menurut Santoso S. Hamikaya, media adalah berbagai macam bentuk perantara yang digunakan oleh seseorang untuk menyampaikan ide yang dimilikinya sehingga ide tersebut dapat sampai kepada penerima ide. Jadi media bukan hanya berupa satu alat tapi merupakan berbagai macam perangkat atau perantara yang dapat digunakan untuk menyebarkan suatu pesan.

## 3. Instagram

Instagram merupakan sebuah platform media sosial berbasis visual yang memungkinkan pengguna untuk berbagi foto, video, serta konten singkat lainnya kepada pengikut atau audiens yang lebih luas melalui berbagai fitur seperti unggahan di feed, Instagram Stories, Reels, dan siaran langsung. Media sosial merupakan layanan yang berbasis web yang memberikan kesempatan bagi individu untuk membuat profil yang dapat diakses secara publik atau sebagian publik dalam sebuah sistem tertutup, menyusun daftar pengguna lain yang terhubung dengan mereka, dan mengakses serta menelusuri jaringan koneksi mereka sendiri maupun jaringan yang dibangun oleh pengguna lain dalam sistem tersebut. (Danah & Nicole, 2007).

### 1.3 Rumusan Masalah

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

Didasari oleh latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merumuskan permasalahan menjadi Bagaimana pemanfaatan Instagram sebagai media Informasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani ?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan Instagram sebagai media Informasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap mencapai beberapa manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya ialah sebagai berikut :

##### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan sumber pengetahuan bagi pengembangan Ilmu Komunikasi di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

##### 2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi dalam memanfaatkan Instagram oleh pihak – pihak yang membutuhkan
- b. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penelitian ini, penulis menetapkan rancangan dan susunan dari penelitian sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

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

Pada bab ini berisi penjelasan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi penjelasan kajian terdahulu, kajian teori, konsep operasional, dan kerangka pemikiran.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi penjelasan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini berisi penjelasan gambaran umum mengenai subjek penelitian

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

Pada bab ini berisi penjelasan hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Terdahulu

1. Penelitian dengan judul Pemanfaatan Konten Instagram Sebagai Media Promosi Destinasi Wisata @pariamantourism Selama Masa Pandemi Tahun 2021. Penelitian ini dilakukan oleh Aisha Rahma dengan metode deskriptif dan merupakan penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana konten Instagram dapat digunakan untuk mempromosikan suatu destinasi wisata selama masa pandemi, untuk objek penelitiannya adalah akun @pariamantourism. Hasil dari penelitian ini mendapati bahwa konten Instagram @pariamantourism sangat bermanfaat bagi destinasi wisata di Pariaman (Aisha, 2022). Dalam konten Instagram tersebut memperkenalkan lokasi wisata, keindahan alam, serta unsur budaya. Persamaan penelitian ini dengan penulis ialah sama sama menggunakan metode penelitian deskriptif dan kualitatif serta membahas tentang pemanfaatan Instagram. Untuk perbedaannya ialah objek penelitiannya dimana penelitian ini meneliti pemanfaatan Instagram di bidang pariwisata sedangkan penulis meneliti pemanfaatan Instagram sebagai media promosi dan edukasi di bidang kesehatan.
2. Penelitian dengan judul Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Online Page Down Cloth Maker. Penelitian yang dilakukan oleh Yudhi Gumbiro Banjaransari ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi pemasaran online dan untuk mengidentifikasi faktor yang memberi pengaruh kepada kepercayaan pelanggan bagi industri jasa cloth maker. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa Instagram sebagai media komunikasi pemasaran ini memberikan manfaat dan keuntungan yang dibutuhkan oleh Page Down Cloth. Jadi penggunaan akun @pagedowncloth sebagai media pemasaran online yang dilakukan oleh Page Down Cloth Maker ini adalah suatu

langkah yang tepat dikarenakan akun Instagram ini sudah seperti miniaturisasi toko secara fisik (Yudhi, 2018). Persamaan Penelitian ini adalah sama sama meneliti akun Instagram sebagai suatu media promosi, sedangkan perbedaannya ialah subjek dan industri yang dipromosikan pada akun Instagram yang diteliti.

© 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.

3. Penelitian dengan judul Cyber Branding rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainudin Surakarta melalui Instagram dan Website dalam Meningkatkan Informasi Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan oleh Ulul Azmi dengan metode deskriptif kualitatif dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana cyber branding melalui Instagram dan website dapat meningkatkan pelayanan publik di RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta. Hasil dari penelitian ini mendapati bahwa RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta aktif menyampaikan informasi, diantaranya ialah informasi pelayanan, informasi kegiatan rumah sakit, inovasi program pelayanan dan prosedur pelayanan. RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta memanfaatkan instagram serta website sebagai media interaksi, interaksi yang dilakukan pun beragam, mulai dari menjawab pertanyaan publik pada direct message, kolom komentar instagram dan online chat, selain itu juga rumah sakit tersebut membuka polling kepuasan yang bias diisi oleh masyarakat melalui websitenya. Persamaan penelitian ini adalah sama – sama menggunakan metode deskriptif kualitatif serta melakukan pengamatan pada Instagram rumah sakit, untuk perbedaannya yaitu penelitian ini tidak hanya berfokus pada Instagram tetapi juga website dari rumah sakit tersebut.
4. Penelitian dengan judul Penggunaan Media Sosial selama Pandemi Covid-19 dalam Promosi Kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Tangerang. Penelitian ini dilakukan oleh Luthfia Vionita dan Diansanto Prayoga dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari pemanfaatan media sosial di masa pandemi COVID-19 sebagai media promosi kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten

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.

Tangerang. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa penggunaan platform media sosial memiliki potensi dalam promosi kesehatan di tengah pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil dan pembahasan rumah sakit yang tersebar di Kabupaten Tangerang 80% atau 16 dari 20 rumah sakit bertipe C. Website dan Instagram merupakan media sosial yang paling banyak dimiliki oleh rumah sakit yang berada di Kabupaten Tangerang dimana terdapat 16 rumah sakit yang memiliki Website dan 14 rumah sakit yang memiliki Instagram (Vionita & Prayoga, 2021). Pihak rumah sakit di Kabupaten Tangerang dengan aktif menggunakan platform media sosial untuk meningkatkan kesadaran kesehatan masyarakat melalui berbagai fitur yang ada pada platform media sosial. Persamaan penelitian ini adalah sama – sama membahas bagaimana rumah sakit memanfaatkan media sosial sebagai media promosinya, sedangkan untuk perbedaannya terletak pada metode dan fokus penelitiannya, dimana penelitian ini membahas tentang berbagai macam media sosial sedangkan penulis berfokus pada media sosial instagram.

5. Penelitian dengan judul Penggunaan Sosial Media Sebagai Strategi Marketing Rumah Sakit. Penelitian ini dilakukan oleh Jeki Purnomo dan Irma Febri Mustika, hasil dari penelitian ini mendapati bahwa penggunaan media sosial sebagai media pemasaran rumah sakit berkembang dengan cepat. Manfaat media sosial bagi rumah sakit dalam rangka meningkatkan layanan bagi pelanggan dirasa cukup besar, tentunya seiring itu juga meningkatkan keuntungan dari rumah sakit. Media sosial menjadi penting sebagai alat untuk memperluas komunikasi ke masyarakat, ini menjadikan perawatan kesehatan yang lebih berpusat pada pasien, meningkatkan informasi pelayanan publik, prosedur dan inovasi program pelayanan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama – sama meneliti media sosial sebagai media promosi dari rumah sakit, sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian dan juga penelitian ini lebih kepada rumah sakit secara umum sedangkan penulis memfokuskan pada satu rumah sakit secara spesifik sebagai objek 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Penelitian dengan judul Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Promosi Social Commerce Usaha Bro.Do. Penelitian ini dilakukan oleh Thallita Affifah Nugroho dan Farah Citra Azzahra dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui peran Instagram sebagai media publikasi produk dari Brodo. Hasil dari penelitiannya adalah media sosial Instagram dipilih oleh Brodo sebagai platform berjualan dan media publikasi selain dari offline store yang ada, sehingga customer ataupun calon customer dapat mendengar cerita Brodo lebih dalam dan lebih mengenal produknya. Menggunakan Instagram sebagai media publikasi, digunakan sebagai alat untuk menyebarluaskan informasi dan peluang bisnis. Kemudahan yang ditawarkan Instagram dalam membagikan foto serta video juga menjadi salah satu alasan mengapa Brodo memilih Instagram sebagai media promosi dan publikasi (Thallita & Farah, 2022). Persamaan penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan dan juga sama – sama meneliti tentang pemanfaatan Instagram sebagai media promosi, untuk perbedaannya yaitu dari jenis perusahaan yang memanfaatkan Instagram, dimana penelitian ini membahas tentang usaha sepatu sedangkan penulis meneliti Instagram dari rumah sakit.
7. Penelitian dengan judul Pengembangan Instagram @RSUDkabsumedang sebagai Media Promosi Kesehatan. Penelitian ini dilakukan oleh Retasari Dewi, Shofura Nur Adilah dan Renata Anisa. Dari penelitian ini mengkategorikan unggahan Instagram @RSUDkabsumedang menjadi 4 kategori, yaitu pengumuman, hari peringatan, event dan promkes. Kategori pengumuman adalah segala konten yang menyampaikan informasi terkait layanan, informasi dan sosialisasi peraturan rumah sakit. Kategori hari peringatan berisikan konten ucapan peringatan hari-hari besar nasional, hari peringatan Kesehatan dan juga penyampaian ucapan kepada kepala pejabat atau suatu instansi. Kategori event berisikan segala konten kegiatan ataupun peristiwa yang terjadi di dalam maupun di luar rumah sakit namun melibatkan pejabat terkait dan kategori promosi kesehatan

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.

merupakan konten yang menyajikan informasi tentang penyakit, metode pengobatan serta kampanye pencegahan penyakit. Dengan Instagram @rsudkabsumedang maka telah terbentuk persona digital dari RSUD Kabupaten Sumedang (Dewi, 2022). Membentuk templat konten yang konsisten pada media sosial dengan, desain konten, warna, logo, tagar, maupun penulisan keterangan konten. Persamaan penelitian ini adalah sama sama meneliti tentang bagaimana rumah sakit dapat memanfaatkan Instagram sebagai media promosi sedangkan untuk perbedaannya ialah dari objek penelitiannya dimana penelitian ini meneliti akun @rsudkabsumedang sedangkan penulis meneliti akun @rsprofdrtabrani.

8. Penelitian dengan judul Promosi Kesehatan Melalui Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Edukasi. Penelitian dilakukan oleh Olga Jadhha Casmira, Bagoes Widjanarko dan Ani Margawati. Hasil dari penelitian ini mendapati bahwa media sosial Instagram bisa dimanfaatkan sebagai sarana edukasi dilihat atas penilaian pengelolaan media Instagram berdasarkan dimensi Context, Communication, Collaboration, dan Connection. Maka hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara sosial media Instagram terhadap minat masyarakat, Instagram memperlihatkan dimana komunikasi yang disampaikan dengan kreatif menjadi aspek yang cukup penting untuk dapat menarik perhatian masyarakat. Penggunaan media sosial sebagai media promosi kesehatan kini mulai digunakan secara meluas, penelitian mengenai media sosial instagram mengungkapkan bahwa komunikasi merupakan faktor yang memiliki peranan penting untuk menarik perhatian Masyarakat (Olga, 2022). Media Sosial Instagram dapat menampilkan berbagai gambar dan video serta dapat dengan mudah dibagikan dan disebarluaskan. Instagram juga dapat digunakan sebagai media diskusi dan mendidik, sehingga Instagram memiliki pengaruh yang kuat terhadap minat masyarakat. Persamaan penelitian ini adalah sama – sama meneliti tentang bagaimana media sosial Instagram dapat dimanfaatkan sebagai media edukasi pada bidang kesehatan . Untuk perbedaannya ialah metode penelitian yang

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.

dilakukan, dimana penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode literature review.

9. Penelitian dengan judul Implementasi Bauran Komunikasi Pemasaran RS Hermina Karawang di Era Pandemi Covid19. Penelitian ini dilakukan oleh Shita Hayyuning Astiti dan Yaslis Ilyas menggunakan metode deskriptif melalui wawancara dan observasi. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui penerapan promosi/komunikasi pemasaran yang digunakan oleh RS Hermina Karawang di era Covid19 sepanjang tahun 2020. RS Hermina Karawang memanfaatkan berbagai elemen komunikasi pemasaran, diantara lainnya ialah periklanan, personal selling dan pemasaran interaktif. RS Hermina Karawang juga menjalin hubungan dengan masyarakat tapi tidak dapat dilaksanakan dengan maksimal, yaitu pemanfaatan media digital seperti Instagram, mereka menggunakan fitur Live Instagram. Sedangkan kegiatan pemasaran langsung dilakukan melalui telepon dan email ke perusahaan yang membutuhkan jasa pelayanan RS Hermina Karawang. Terjadi peningkatan jumlah total pasien lama dan baru, baik itu rawat inap ataupun rawat jalan. Jika dilihat dari segi digital, terlihat adanya peningkatan pengikut Instagram sejak bulan Agustus Hingga Januari 2021. Sistem registrasi pasien pun terdapat peningkatan yang awalnya dating langsung menjadi pendaftaran via whatsapp dan juga melalui website. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti bagaimana rumah sakit melakukan promosi dan juga memanfaatkan media digital, perbedaannya ialah penulis lebih terfokus kepada media sosial Instagram sedangkan penelitian ini meneliti komunikasi pemasaran dan promosi rumah sakit secara umum dengan berbagai media yang ada baik itu melalui internet ataupun tidak.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 The Circular Model of SoMe



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.

The Circular Model of SoMe adalah konsep yang diperkenalkan oleh Regina Luttrell mengenai strategi media sosial. Model ini digunakan untuk menggambarkan pendekatan secara menyeluruh dalam memahami dan mengimplementasikan strategi media sosial. Model ini menekankan pentingnya pendekatan yang berkelanjutan dan berpusat pada audiens dalam semua aspek strategi media sosial, dengan setiap elemen yang berinteraksi secara dinamis untuk menciptakan strategi pemasaran yang sukses (Luttrell, 2015). Model ini juga mencerminkan bagaimana media sosial seharusnya menjadi siklus berkelanjutan yang memperhatikan perkembangan dan kebutuhan audiens secara terus-menerus.

Model ini sengaja dirancang dalam bentuk melingkar, alasannya adalah karena media sosial merupakan percakapan yang terus berkembang (Luttrell, 2015). Konsep model ini terdiri dari empat aspek yang masing-masing memiliki keunggulan tersendiri. Namun, ketika digabungkan, aspek-aspek tersebut memungkinkan praktisi untuk menyusun strategi yang kuat. keempat aspek tersebut adalah berikut ini :

### 1. Share

Konsep Share dalam *The Circular Model of SoMe* menurut Regina Luttrell menekankan pentingnya berbagi konten yang bernilai dan relevan dengan target audiens. Dalam konteks ini, Share bukan sekadar tentang memposting informasi atau pesan di media sosial, tetapi juga tentang menciptakan dan membagikan konten yang mampu membangun hubungan dan keterlibatan yang lebih dalam dengan audiens. Konten yang dibagikan harus dirancang sedemikian rupa sehingga mendorong interaksi, memperkuat hubungan dengan audiens, dan mendukung tujuan keseluruhan dari strategi media sosial. Dalam model ini, berbagi konten adalah langkah kunci untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memastikan bahwa pesan yang ingin disampaikan dapat diterima oleh audiens, tetapi bukan sekadar membagikan konten, melainkan harus membagikan konten yang relevan dan berharga untuk audiens, dengan tujuan membangun hubungan yang lebih kuat.

## 2. Optimize

Konsep Optimize dalam The Circular Model of SoMe menurut Regina Luttrell berfokus pada proses penyempurnaan dan penyesuaian strategi media sosial agar pesan yang disampaikan menjadi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan serta preferensi audiens. Optimalisasi ini mencakup berbagai aspek, termasuk waktu dan frekuensi posting, penggunaan kata kunci yang tepat, serta pemilihan format konten yang paling menarik bagi audiens.

Optimize dapat diartikan bahwa setiap elemen dari strategi media sosial mulai dari konten hingga cara penyampaiannya dioptimalkan untuk mencapai hasil yang maksimal. Hal ini juga melibatkan analisis data dan feedback dari audiens untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan strategi yang digunakan, sehingga pesan yang disampaikan selalu relevan, menarik, dan mampu memenuhi tujuan komunikasi perusahaan atau organisasi.

## 3. Manage

Konsep Manage mengacu pada pendekatan strategis dalam mengelola interaksi dan konten di media sosial secara efektif. Konsep ini menekankan pentingnya manajemen yang dinamis dan adaptif dalam konteks media sosial yang terus berkembang. Dalam model ini, manage mencakup berbagai aspek, termasuk perencanaan konten, penjadwalan posting,

#### 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.

serta pemantauan dan analisis dari tanggapan audiens. Proses manajemen ini bertujuan untuk menciptakan interaksi yang konsisten dan relevan dengan audiens, sambil memanfaatkan umpan balik untuk menyesuaikan strategi dan meningkatkan keterlibatan (Andien, 2023). Tidak hanya itu, menjaga reputasi online yang baik serta mengelola masalah yang mungkin timbul dalam interaksi melalui media sosial juga masuk ke dalamnya. Disini manage digambarkan sebagai upaya serta siklus berkelanjutan yang memerlukan pemantauan konstan dan penyesuaian strategi untuk memastikan bahwa tujuan komunikasi dan pemasaran tercapai secara efektif di lingkungan media sosial yang dinamis.

#### 4. Engage

"engage" merujuk pada proses aktif dalam membangun dan memelihara hubungan yang bermakna antara organisasi dan audiensnya melalui media sosial. Luttrell menekankan bahwa engagement bukan sekadar tentang memperoleh jumlah likes, shares, atau komentar, tetapi lebih kepada kualitas interaksi yang terjadi. Konsep ini mencakup strategi untuk mengajak audiens berpartisipasi secara aktif dalam percakapan, memfasilitasi dialog yang bermanfaat, dan menciptakan konten yang relevan serta menarik bagi pengguna. Engagement dalam model ini melibatkan pemahaman mendalam tentang preferensi dan kebutuhan audiens, serta respons yang cepat dan personal terhadap umpan balik yang diberikan. Dengan demikian, proses ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan dan loyalitas audiens tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara merek atau organisasi dengan komunitasnya. Luttrell menekankan bahwa engagement harus dilihat sebagai siklus yang berkelanjutan



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

dan adaptif, di mana interaksi dan respons terus diperbarui berdasarkan data dan wawasan yang diperoleh dari aktivitas media sosial

### 2.2.2 Media Sosial

Media sosial merupakan media digital yang memungkinkan seorang individu ataupun kelompok untuk berinteraksi, berbagi informasi, dan berkomunikasi. Media sosial memfasilitasi berbagai jenis konten, seperti teks, gambar, video, dan audio, yang dapat dibagikan, disukai, dikomentari, atau direspons oleh pengguna lainnya. Pengguna media sosial dapat terhubung dengan teman-teman, keluarga, rekan kerja, atau bahkan orang-orang yang tidak mereka kenal dalam kehidupan nyata. Semua ini dilakukan secara online sehingga kegiatan bersosialisasi dapat dilakukan tanpa terbatas oleh ruang dan waktu.

Dr. Rulli Nasrullah M.Si. menyampaikan bahwa Media Sosial merupakan medium di internet yang memungkinkan penggunanya mempresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerjasama, saling berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lainnya, dan membentuk ikatan sosial secara virtual. (Nasrullah, 2017).

Media sosial telah menjadi sesuatu yang erat dalam kehidupan sehari-hari, mengubah cara kita berinteraksi, berkomunikasi, dan mengakses informasi. Platform seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan memungkinkan pengguna untuk terhubung dengan teman-teman, keluarga di seluruh dunia. Meskipun memberikan keuntungan dalam hal konektivitas global, media sosial juga memberikan tantangan baru terkait privasi dan pengelolaan informasi pribadi. Selain itu, fenomena seperti berita palsu dan persebaran informasi yang tidak benar dapat menjadi masalah serius. Selain itu, media sosial juga memberikan platform untuk menyuarakan opini, memobilisasi gerakan sosial, dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mempengaruhi opini publik. Peran media sosial dalam membentuk budaya dan tren juga tidak dapat diabaikan, menciptakan kesempatan baru untuk pemasaran dan promosi. Dengan begitu banyak aspek yang terkait dengan media sosial, penting bagi pengguna untuk memiliki pemahaman yang baik tentang dampaknya dan menjaga keseimbangan antara keterlibatan online dan kehidupan nyata. Media sosial merupakan bagian dari new media yaitu media yang sudah dipengaruhi oleh teknologi. New media (media baru) merupakan suatu istilah yang digunakan untuk peleburan media tradisional (film, musik, gambar, dan tulisan) dengan kekuatan interaktif komputer dan teknologi komunikasi. (Lissa & Velantin, 2022).

Kaplan dan Haenlein (2010) membagi sosial media menjadi 6 jenis model, diantaranya adalah sebagai berikut :

#### 1) Collaborative Projects

Merupakan media sosial yang dalam pembuatan kontennya dapat diakses khalayak ramai, sehingga isinya bisa terdapat kolaborasi dari beberapa individu. Media sosial yang termasuk dalam Collaborative Projects adalah Wikipedia.

#### 2) Blogs and Microblogs

Merupakan media sosial yang digunakan sebagai wadah bagi penggunanya untuk mengungkapkan berbagai pengalaman, opini, tanggapan dan kegiatan sehari-hari secara rinci dan mendalam. Format dari kontennya bisa berupa foto, video ataupun sekedar teks, namun tidak jarang juga menggabungkan gabungan dari ketiga format tersebut sehingga akan terlihat lebih menarik.

#### 3) Content Communities

**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.

Merupakan media sosial yang memiliki tujuan untuk saling berbagi dengan seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung. Konten yang dapat dibagikan dalam model ini berupa video dan foto. Sosial media ini dapat dimanfaatkan untuk mempublikasikan berbagai kegiatan positif, sehingga kegiatan tersebut akan mendapatkan perhatian khalayak.

4) Social Networking Sites

Merupakan sosial media yang dimana penggunanya dapat membuat sebuah profil dan melakukan sosialisasi dengan pengguna lainnya. Media sosial ini memungkinkan penggunanya mengunggah foto, video, pesan yang bersifat publik ataupun pribadi. Selain itu pengguna juga dapat berhubungan dengan pengguna lain melalui pesan pribadi yang hanya dapat diakses dan dilihat oleh kedua pengguna tersebut, sehingga interaksi pada social media jenis ini terasa lebih erat.

5) Virtual Game Worlds

Merupakan media sosial yang berbentuk permainan online, dimana pemainnya secara simultan dapat terhubung dan berinteraksi. Pengguna media sosial ini biasanya dapat membuat avatar pribadi, yang mana avatar ini dapat digunakan untuk menjelajah media sosial yang berbentuk game tersebut. Sehingga dapat menarik perhatian pengguna sebab terasa lebih menonjolkan visual serta interaktif.

6) Virtual Social Worlds

Merupakan media social yang mengaplikasikan dan mensimulasikan kehidupan nyata dalam bentuk virtual. Pengguna media sosial ini dapat berinteraksi melalui platform



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.

tiga dimensi menggunakan avatar yang mirip dengan kehidupan nyata.

### 2.2.3 Instagram

#### A. Pengertian Instagram

Instagram adalah platform media sosial berbasis gambar dan video, dimana penggunanya dapat membagikan berbagai foto dan video secara online. Pengguna Instagram dapat mengedit ataupun menambahkan filter pada unggahan foto dan video, yang selanjutnya dapat dibagikan kepada pengikut mereka. Instagram didirikan oleh dua orang lulusan dari Stanford University, yaitu Kevin Systrom dan Mike Krieger. Pada bulan Oktober 2010 di San Francisco, California, mereka berdua meluncurkan aplikasi yang bernama “Burbn” yang kemudian berubah nama menjadi Instagram. Ketika pertama diluncurkan, hanya dalam 24 jam, Instagram berhasil mendapatkan 25.000 pengguna. Sejak saat itu Instagram pun terus berkembang hingga kini menjadi salah satu platform media sosial yang paling populer, hal itu tak lepas dari hasil usaha Instagram yang terus melakukan inovasi dan pembaruan terhadap fitur-fitur yang disediakan. Pada bulan April 2012, CEO Facebook Mark Zuckerberg mengakuisisi Instagram dengan nilai USD 1 miliar, walau demikian, Instagram tetap beroperasi sebagai media sosial yang independent dengan tetap mempertahankan berbagai fitur dan fungsinya.

Instagram telah menjadi salah satu platform yang paling populer dan berpengaruh dalam dunia media sosial, membentuk cara orang berbagi momen, terhubung dengan teman-teman, dan berinteraksi secara online. Instagram telah menjadi platform yang sangat penting untuk pemasaran, branding, dan interaksi sosial. Berbagai kalangan, termasuk individu, merek, selebriti, dan pengusaha, menggunakan Instagram untuk berkomunikasi 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.

pengikut mereka, mempromosikan produk atau layanan, serta membagikan momen dalam bentuk visual. Perkembangan terus-menerus platform ini termasuk penambahan fitur baru seperti Reels (video pendek), Guides, dan fitur lainnya untuk memperkaya pengalaman pengguna.

Pengguna sering kali menggunakan Instagram sebagai alat untuk mengekspresikan kreativitas, mengikuti perkembangan teman-teman, selebriti, atau merek, serta terlibat dalam berbagai bentuk interaksi sosial secara online.

#### B. Fitur – Fitur Instagram

Untuk mendukung fungsi dan kelancaran dalam menjalankan aplikasi media sosial, Instagram memiliki berbagai fitur. Beberapa fitur utama yang menjadi dasar dari operasional Instagram menurut Atmoko adalah sebagai berikut :

##### 1) Home Page

Home Page atau yang sekarang lebih dikenal dengan sebutan “beranda” mengacu pada halaman utama yang muncul ketika membuka Instagram. Ini adalah halaman tempat melihat postingan terbaru dari orang-orang yang diikuti. Terdapat berbagai jenis konten yang ditampilkan pada Home Page, diantaranya seperti foto, video, dan cerita (stories).

Home page Instagram juga menyajikan iklan yang dapat muncul di antara postingan. Iklan ini disesuaikan dengan minat dan perilaku pengguna berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Instagram. Pada Home Page pengguna dapat memberi like, berkomentar, atau berbagi postingan, serta melihat aktivitas terkini dari akun-akun yang diikuti. Home Page menjadi pusat interaksi dan konsumsi konten utama bagi pengguna 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.

2) Comment

Fitur komentar pada Instagram memberikan pengguna kemampuan untuk berinteraksi dengan postingan, baik itu memberikan tanggapan, pertanyaan, atau sekadar mengekspresikan pendapat. Komentar melibatkan interaksi antara pengguna, memberikan mereka kesempatan untuk berkomunikasi dan berbagi pendapat mengenai postingan. Melalui fitur komentar, Instagram memberikan ruang bagi interaksi dan keterlibatan yang lebih mendalam antara pengguna, sehingga terbentuk ruang bagi komunitas online.

3) Explore

Explore di Instagram merupakan fitur yang digunakan untuk membantu pengguna menemukan konten baru yang sesuai dengan minat dan preferensi mereka. Fitur Explore menawarkan pengalaman penjelajahan yang personal dan disesuaikan, memperkenalkan pengguna pada postingan, akun, dan topik yang mungkin menarik bagi mereka.

Explore memberikan rekomendasi konten berdasarkan aktivitas pengguna sebelumnya, seperti postingan yang disukai, akun yang diikuti, dan interaksi lainnya. Ini membantu mempersonalisasi pengalaman penjelajahan. Fitur Explore dirancang untuk membantu pengguna mengeksplorasi lebih banyak konten di luar dari lingkup akun yang mereka ikuti secara langsung. Melalui pemahaman terhadap perilaku pengguna, Instagram berusaha menyajikan pengalaman penjelajahan yang menarik dan relevan bagi setiap pengguna.

4) Profil

Fitur profil pada Instagram mengacu kepada halaman yang mewakili sebuah akun pengguna. Setiap pengguna



**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 memiliki profil pribadi yang dapat diakses oleh orang lain. Profil ini berisi berbagai informasi dan konten yang memungkinkan orang lain untuk mengenal dan berinteraksi dengan pengguna tersebut, misalnya seperti foto profil, nama pengguna, jumlah postingan, jumlah pengikut dan lainnya.

Profil Instagram memainkan peran penting dalam memberikan identitas online. Profil mencerminkan kepribadian dan minat pengguna, dan berfungsi sebagai tempat untuk berbagi konten serta berinteraksi dengan pengikut dan pengguna lainnya.

**5) NewsFeed**

Newsfeed merupakan bagian dari Instagram yang menampilkan unggahan terbaru dari akun-akun yang diikuti oleh pengguna. Terdapat dua jenis, pertama yaitu “Following” yang merupakan tempat menampilkan berbagai aktifitas pengguna yang diikuti dan kedua yaitu “News”, dimana menampilkan notifikasi terhadap unggahan yang ditanggapi oleh pengguna lain. Newsfeed disusun secara kronologis, dengan unggahan terbaru muncul di bagian atas, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengikuti perkembangan terkini sesuai dengan linimasanya.

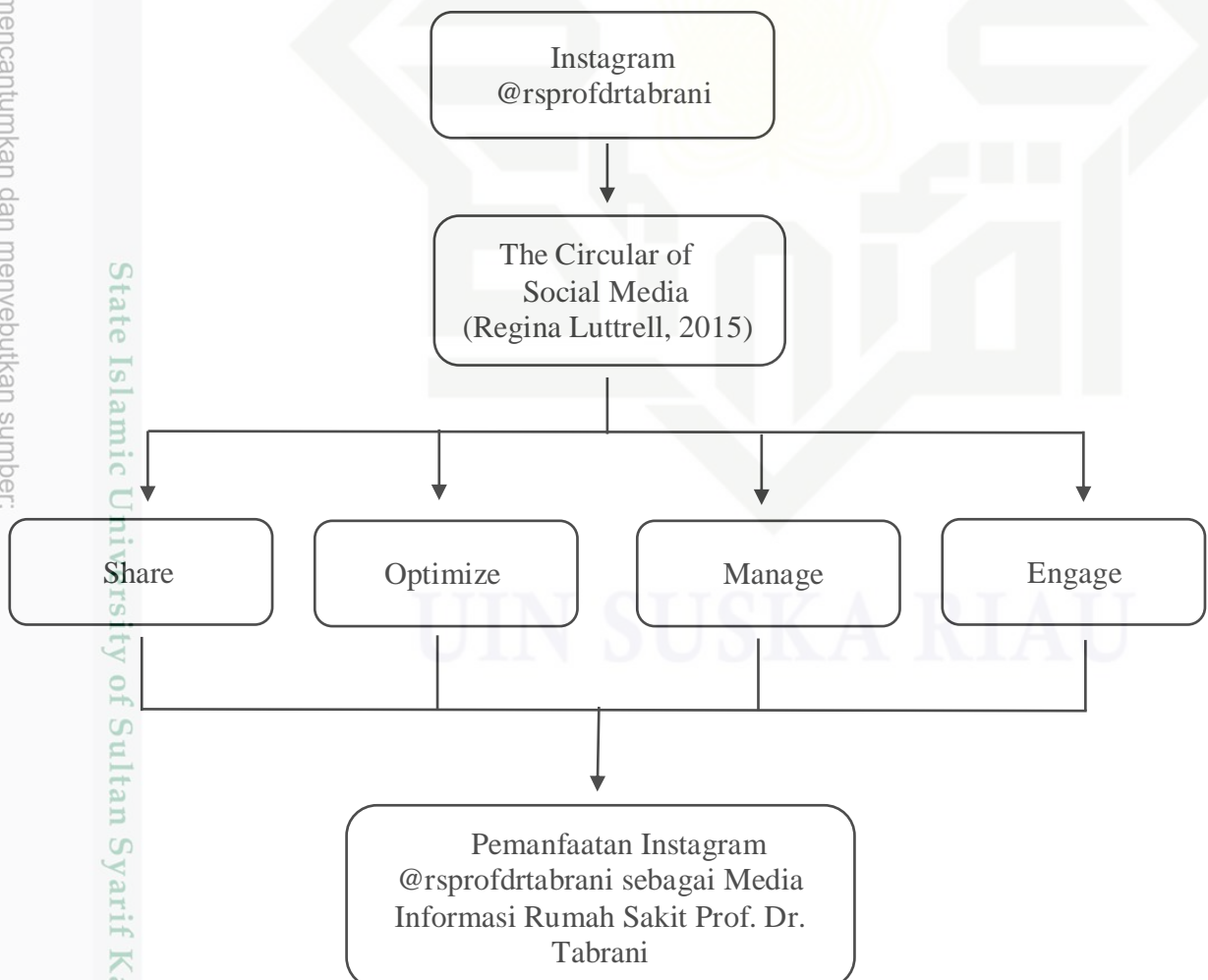
**2.2.4 Informasi**

Informasi merupakan kumpulan data yang telah melalui proses pengolahan, pengorganisasian, atau penyusunan sehingga memiliki makna dan dapat digunakan untuk keperluan tertentu (Carlos & Steven, 2016). Dalam bidang komunikasi, informasi merujuk pada konten atau pesan yang dikirimkan dari satu individu atau kelompok kepada pihak lain melalui berbagai media, baik itu secara verbal, tertulis, visual, maupun digital. Keberadaan informasi memegang peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan teknologi. Sebagai contoh, dalam sektor bisnis, informasi mengenai kebiasaan konsumen, perkembangan

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

pasar, atau situasi ekonomi sangat krusial untuk merancang strategi yang tepat. Di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, informasi menjadi landasan utama dalam proses riset, inovasi, dan pengembangan teknologi yang lebih maju. Dengan pesatnya perkembangan era digital, informasi kini dianggap sebagai aset yang sangat berharga, di mana kecepatan dan ketepatan dalam mengakses informasi sering kali menjadi penentu kesuksesan bagi individu maupun organisasi. Meskipun demikian, penting untuk mampu membedakan antara informasi yang benar dan yang salah, karena penyebaran informasi yang keliru dapat menimbulkan konsekuensi yang merugikan.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



### Gambar. 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan (Addini, Dkk, 2023). Kerangka pemikiran ini berperan sebagai panduan dalam menganalisis serta memahami permasalahan penelitian dengan mengacu pada teori yang telah dikaji sebelumnya. Berdasarkan kerangka pemikiran yang disajikan dalam bentuk bagan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memberikan arah yang jelas. Penelitian ini menggunakan konsep The Circular of SoMe oleh Regina Luttrell untuk melihat perencanaan dan pengelolaan strategi media sosial Instagram Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani.

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



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

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial atau masalah sosial dengan menggali makna, pengalaman, dan pandangan individu atau kelompok. Metode ini fokus pada data non-numerik seperti wawancara, observasi, dan analisis teks untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang subjek yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial, budaya, atau perilaku manusia dari perspektif partisipan atau subjek yang diteliti, oleh sebab itu tidak boleh memisahkan individu atau organisasi sebagai variabel atau hipotesis terpisah, melainkan harus melihatnya sebagai bagian dari suatu kesatuan yang utuh (Lexy, 2016). Pendekatan ini lebih menekankan pada proses interpretasi dan pemaknaan daripada pengukuran kuantitatif. Penelitian kualitatif sering digunakan ketika peneliti ingin menggali makna di balik perilaku, pengalaman, atau interaksi sosial, serta memahami konteks yang melatarbelakangi suatu fenomena.

Metode yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif antara lain wawancara, observasi, studi kasus, dan analisis dokumen. Dalam wawancara, misalnya, peneliti berinteraksi langsung dengan partisipan untuk mendapatkan wawasan tentang pemikiran, perasaan, dan motivasi mereka. Observasi memungkinkan peneliti untuk menyaksikan langsung perilaku subjek dalam lingkungan alaminya. Studi kasus memberikan gambaran yang kaya tentang suatu fenomena dalam konteks tertentu,

**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.

sedangkan analisis dokumen melibatkan peninjauan bahan-bahan tertulis atau rekaman yang relevan dengan topik penelitian.

Penelitian kualitatif memiliki keunggulan dalam memberikan gambaran yang kaya dan detail tentang suatu fenomena, yang sering kali tidak dapat dicapai melalui pendekatan kuantitatif. Namun, tantangan dalam penelitian ini termasuk subjektivitas analisis dan keterbatasan dalam membuat generalisasi temuan. Meski begitu, penelitian kualitatif tetap menjadi alat yang kuat dalam memahami kompleksitas manusia dan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode kualitatif, Hasil dari penelitian ini berbentuk deskriptif, di mana data yang dikumpulkan diorganisir dalam bentuk tema atau pola yang muncul dari analisis data. Peneliti akan mendeskripsikan bagaimana Instagram dapat dimanfaatkan sebagai media promosi dan edukasi, Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif dicapai melalui teknik triangulasi, pengujian ulang, dan kepekaan peneliti terhadap konteks serta bias yang mungkin muncul selama proses penelitian.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani yang beralamat di jalan Jendral Sudirman No.410, Wonorejo, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau. Penelitian juga dilakukan pada akun Instagram Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani dengan nama akun @rsprofdrtabrani.

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.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu dilaksanakannya penelitian ini adalah dari bulan januari sampai dengan bulan maret tahun 2025.

## 3.3 Sumber Data Penelitian

### 3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data dan informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya untuk tujuan spesifik penelitian yang sedang dilakukan, dalam proses pengumpulannya, data primer didapatkan dengan partisipasi aktif dari peneliti. Data primer biasanya bersifat aktual atau data tersebut berkembang setiap waktu karena mengikuti perkembangan terbaru dari objek datanya. (Rosini, 2023).

Pada penelitian ini peneliti mengambil data premier melalui observasi pada akun Instagram @rsprofdrtabrani, wawancara dengan admin Instagram dan ketua Dokter Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani.

### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian adalah data yang telah dikumpulkan, dianalisis, dan dipublikasikan oleh pihak lain sebelumnya, dan kemudian digunakan kembali oleh peneliti untuk tujuan penelitian mereka. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu (Ruslan, 2003). Sumber data sekunder bisa sangat beragam, termasuk publikasi akademik seperti jurnal ilmiah, buku, laporan tahunan dari lembaga pemerintah atau organisasi swasta, data statistik resmi, database online, arsip sejarah, serta media massa. Keunggulan utama dari data sekunder adalah kemudahan akses dan efisiensi dalam hal biaya dan waktu. Peneliti tidak perlu mengeluarkan sumber daya yang besar untuk mengumpulkan data baru karena data yang



#### 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.

dibutuhkan sudah tersedia. Selain itu, data sekunder sering mencakup cakupan waktu yang panjang dan populasi yang luas, memberikan kesempatan untuk analisis dan komparatif yang mungkin tidak praktis dicapai dengan data primer.

Namun, penggunaan data sekunder juga memiliki keterbatasan. Data ini mungkin tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan spesifik penelitian yang sedang dilakukan, baik dalam hal variabel yang diukur, metode pengumpulan data, atau konteks geografis. Relevansi dan akurasi data bisa menjadi isu, terutama jika data tersebut sudah lama atau tidak diperbarui. Peneliti juga harus berhati-hati dalam menilai kredibilitas dan kualitas sumber data sekunder untuk memastikan bahwa data tersebut dapat diandalkan. Dalam beberapa kasus, interpretasi data sekunder memerlukan pemahaman mendalam tentang konteks di mana data tersebut dikumpulkan, serta potensi keadaan lain yang mungkin dapat mempengaruhi hasil.

Secara keseluruhan, data sekunder merupakan sumber informasi yang sangat berharga dan sering digunakan dalam penelitian di berbagai bidang. Penggunaan data sekunder memungkinkan peneliti untuk memanfaatkan informasi yang sudah ada secara efektif, mempercepat proses penelitian, dan memungkinkan eksplorasi isu-isu baru yang tidak terduga. Dengan pendekatan yang tepat dan kritis, data sekunder dapat memberikan wawasan yang mendalam dan memperkaya temuan penelitian, asalkan peneliti memperhatikan kualitas dan relevansi data yang digunakan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan berbagai sumber data sekunder diantara lainnya yaitu dokumen, buku, media massa, media sosial dan publikasi ilmiah.

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.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian adalah proses sistematis dalam mengumpulkan informasi yang relevan dan akurat untuk menjawab pertanyaan penelitian, mendukung hipotesis, atau mencapai tujuan penelitian. Proses ini melibatkan penggunaan berbagai teknik, yang dipilih berdasarkan jenis penelitian yang dilakukan, baik itu kuantitatif maupun kualitatif. Pengumpulan data yang tepat dan cermat sangat penting untuk memastikan validitas, reliabilitas, dan kredibilitas hasil penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat diolah dan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan yang bermakna dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### 3.4.1 Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai bidang penelitian. Wawancara memungkinkan peneliti untuk berinteraksi langsung dengan responden, sehingga informasi yang diperoleh lebih mendalam dan terperinci. Teknik ini melibatkan proses tanya jawab antara peneliti dan partisipan, di mana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan atau berkembang sesuai dengan jalannya wawancara, sementara partisipan memberikan jawaban berdasarkan pengalaman, pengetahuan, atau pandangan mereka. (Yusuf, 2014).

Dalam konteks penelitian kualitatif, wawancara sering kali bersifat semi-terstruktur atau tidak terstruktur. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk mempersiapkan panduan pertanyaan, namun tetap memberikan fleksibilitas dalam mengembangkan pertanyaan tambahan berdasarkan tanggapan partisipan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi topik yang muncul selama wawancara dengan lebih bebas. Sementara itu, wawancara tidak terstruktur memberikan ruang lebih besar bagi partisipan untuk berbicara tentang

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.

pengalaman atau pandangan mereka tanpa dibatasi oleh kerangka pertanyaan yang ketat, sehingga peneliti dapat menggali data yang lebih kaya dan kontekstual.

Wawancara memiliki beberapa kelebihan yang membuatnya efektif sebagai teknik pengumpulan data. Salah satunya adalah kemampuan untuk mendalami aspek emosional, psikologis, dan sosial dari topik yang sedang diteliti (Sugiyono, 2015). Melalui wawancara, peneliti dapat mengajukan pertanyaan lanjutan yang memungkinkan responden untuk menjelaskan lebih detail atau memperjelas poin-poin tertentu. Interaksi langsung ini juga memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa komunikasi non-verbal, seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh, yang dapat memberikan wawasan tambahan terhadap data yang dikumpulkan.

Namun, wawancara juga memiliki tantangan, seperti potensi bias dari peneliti atau responden, serta kebutuhan untuk membangun lingkungan diskusi yang baik agar responden merasa nyaman dan terbuka dalam berbagi informasi (Sugiyono, 2015). Selain itu, wawancara memerlukan waktu yang cukup banyak untuk perencanaan, pelaksanaan, dan analisis data. Oleh karena itu, wawancara perlu direncanakan dengan baik, termasuk dalam pemilihan responden, penyusunan panduan wawancara, dan strategi untuk mengatasi potensi bias, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan realitas yang sebenarnya dan relevan dengan tujuan penelitian.

### 3.4.2 Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi adalah metode dimana peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung perilaku, interaksi, objek atau fenomena tertentu tergantung dari penelitian yang dilakukan. Metode ini digunakan untuk mengamati dan melihat kondisi di lapangan secara langsung, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai masalah yang sedang diteliti



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

(Basrowi, 2008). Observasi melibatkan peneliti secara langsung, ini adalah salah satu teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian, terutama dalam studi kualitatif. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data yang akurat tentang bagaimana seseorang atau kelompok bertindak dan berinteraksi dalam situasi nyata, tanpa mengandalkan apa yang mereka katakan atau laporkan. Ini menjadikan observasi sebagai metode yang kuat untuk memahami proses sosial, budaya, dan perilaku manusia secara mendalam.

Seiring dengan perkembangan zaman maka teknik pengumpulan data pun ikut berkembang, salah satunya ialah observasi. Dengan berkembangnya lingkup penelitian serta kemajuan teknologi maka observasi pun dapat dilakukan melalui teknologi dan objek yang diobservasi pun ikut bergeser, pada penelitian ini peneliti pun ikut memanfaatkannya yaitu dengan mengobservasi akun media sosial. Observasi dalam media sosial adalah teknik pengumpulan data yang semakin populer dalam penelitian sosial, terutama dengan meningkatnya penggunaan platform digital seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan TikTok. Teknik ini melibatkan pengamatan dan analisis perilaku, interaksi, dan konten yang diproduksi oleh pengguna di platform media sosial. Observasi media sosial dapat memberikan wawasan yang kaya tentang bagaimana individu dan kelompok berkomunikasi, membentuk identitas, menyebarkan informasi, serta bagaimana tren dan fenomena sosial berkembang di dunia maya.

Dalam konteks penelitian, observasi media sosial dapat dilakukan secara pasif atau aktif. Observasi pasif berarti peneliti hanya mengamati aktivitas pengguna tanpa ikut serta dalam percakapan atau interaksi. Misalnya, peneliti dapat memantau postingan atau tags untuk melihat bagaimana isu tertentu dibahas oleh berbagai kelompok masyarakat. Kelebihan dari pendekatan ini adalah peneliti dapat mengamati perilaku

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

asli tanpa pengaruh dari kehadiran peneliti, sehingga data yang dikumpulkan lebih reflektif dari perilaku nyata pengguna.

Sebaliknya, observasi aktif melibatkan peneliti yang ikut serta dalam interaksi di media sosial. Peneliti mungkin berinteraksi dengan pengguna lain, berpartisipasi dalam diskusi, atau bahkan memposting konten untuk mengamati bagaimana pengguna merespons. Observasi aktif dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang motivasi, pemikiran, dan reaksi pengguna terhadap berbagai topik. Namun, teknik ini juga memiliki risiko, seperti potensi pengaruh dari kehadiran peneliti terhadap perilaku pengguna.

Keuntungan utama dari observasi di media sosial adalah kemampuan untuk mengumpulkan data dalam skala besar dan dari berbagai demografi secara relatif mudah dan cepat. Selain itu, media sosial menawarkan akses ke data real-time yang mencerminkan tren dan dinamika sosial yang sedang berlangsung. Peneliti dapat mengamati bagaimana isu-isu tertentu berkembang, bagaimana pengguna berinteraksi, serta bagaimana opini publik terbentuk dan berubah seiring waktu.

Namun, teknik ini juga memiliki tantangan. Salah satu tantangan terbesar adalah privasi dan etika. Peneliti harus berhati-hati dalam mengamati dan menggunakan data yang mungkin dianggap pribadi oleh pengguna, meskipun data tersebut diunggah di platform publik. Selain itu, validitas dan representativitas data juga menjadi perhatian, mengingat tidak semua segmen populasi menggunakan media sosial, dan pengguna yang aktif di media sosial mungkin tidak mewakili populasi umum. Oleh karena itu, peneliti perlu mempertimbangkan dengan cermat konteks, etika, dan batasan dalam melakukan observasi media sosial untuk memastikan data yang dikumpulkan relevan dan valid untuk tujuan 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.

### 3.4.3 Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui studi dokumen adalah salah satu metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi dari berbagai jenis dokumen. Dokumen-dokumen ini bisa berupa arsip, laporan, catatan resmi, artikel, surat kabar, buku, jurnal, foto, video, dan berbagai sumber tertulis atau visual lainnya yang relevan dengan topik penelitian (Hikmat, 2011). Studi dokumen menjadi pilihan yang efektif terutama dalam penelitian kualitatif, di mana peneliti ingin memahami konteks historis, perkembangan, atau pola dari fenomena tertentu melalui analisis data yang sudah ada.

Keunggulan utama dari studi dokumen adalah kemampuannya untuk menyediakan data yang sudah tersedia dan terkumpul secara sistematis, sehingga peneliti tidak perlu melakukan pengumpulan data secara langsung dari lapangan. Ini sangat berguna ketika data lapangan sulit diperoleh atau ketika peneliti membutuhkan informasi historis yang hanya dapat diakses melalui dokumen. Selain itu, studi dokumen memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap sumber-sumber yang kaya informasi, seperti kebijakan publik, peraturan, atau literatur yang dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif terhadap topik yang diteliti.

Namun, penggunaan teknik ini juga memiliki tantangan tersendiri. Peneliti harus mampu mengevaluasi keandalan dan validitas dokumen yang digunakan, karena tidak semua dokumen dapat dianggap sebagai sumber data yang akurat. Selain itu, studi dokumen juga memerlukan keterampilan analisis yang cermat, terutama ketika peneliti harus menginterpretasikan data yang ada dalam teks atau berbagai informasi yang ada dalam dokumen. Oleh karena itu, peneliti sering kali perlu menggabungkan teknik ini dengan metode lain, seperti wawancara atau observasi, sehingga studi dokumen dijadikan teknik pengumpulan 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.

tambahan untuk memperkuat temuan penelitian dan memastikan validitas data. (Gunawan, 2016).

### 3.5 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Intan Prawi Rahayu	HRD dan Ambassador
2.	Muhammad Khairul Rizal	Koordinator Multimedia
3.	dr. Dovy Saptika Faulin, M.K.M	Direktur Rumah Sakit

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap informan kunci yang memiliki relevansi dan peran strategis dalam pengelolaan akun Instagram @rsprofdrtabrani. Oleh karena itu, pemilihan informan dilakukan dengan sistem purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan dalam penelitian kualitatif berdasarkan pertimbangan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Pertimbangan ini meliputi kemampuan informan untuk memberikan informasi yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan fokus penelitian (Etikan & Alkassim, 2016). Dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam aktivitas manajemen konten dan strategi komunikasi digital rumah sakit, maka dipilihlah beberapa informan.

Informan pertama adalah Intan Prawi Rahayu, yang menjabat sebagai Human Resources Development (HRD) sekaligus ambassador resmi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani. Intan memiliki peran aktif sebagai representasi publik rumah sakit, khususnya dalam konten-konten hiburan, promosi, dan edukasi ringan yang ditampilkan di Instagram. Sebagai satu-satunya ambassador yang memiliki kontrak resmi, Intan tidak hanya tampil sebagai wajah institusi di media sosial, tetapi juga memahami alur kerja tim media sosial serta dinamika interaksi antara pihak internal rumah

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.

sakit dan publik digital. Kedekatan perannya sebagai "talent utama" menjadikan sudut pandangnya otentik dan berharga dalam memahami bagaimana pesan rumah sakit dikemas untuk khalayak luas.

Informan kedua adalah Muhammad Khairul Rizal, yang menjabat sebagai Koordinator Multimedia dan Penanggung Jawab Digital Marketing RS Prof. Dr. Tabrani. Khairul bertanggung jawab penuh dalam perencanaan, produksi, pengelolaan, hingga evaluasi seluruh konten digital rumah sakit, termasuk Instagram. Dengan mengoordinasi tim yang terdiri dari sepuluh orang dengan jobdesk spesifik (seperti copywriter, editor, videografer, dan admin), Khairul memiliki wawasan menyeluruh tentang strategi komunikasi visual, segmentasi audiens, dan penerapan taktik pemasaran digital berbasis algoritma dan tren media sosial. Kewenangannya dalam merancang jadwal konten, menyesuaikan dengan misi institusi, hingga melakukan evaluasi bulanan dan triwulan menjadikan pandangannya sangat penting untuk menggambarkan proses strategis dalam pengelolaan media sosial rumah sakit.

Informan ketiga dalam penelitian ini adalah dr. Dovy Saptika Faulin, M.K.M, yang menjabat sebagai Direktur Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani. Sebagai pimpinan tertinggi di tingkat manajerial, dr. Dovy memiliki peran sentral dalam menentukan arah kebijakan strategis rumah sakit, termasuk dalam hal pemanfaatan media sosial sebagai media informasi dan promosi institusional. Keterlibatannya dalam proses akhir peninjauan dan persetujuan seluruh konten Instagram—sebelum konten dipublikasikan kepada publik—menunjukkan bahwa setiap materi komunikasi rumah sakit harus selaras dengan nilai, visi, dan prinsip profesionalisme yang dipegang rumah sakit. Perspektif beliau diperlukan untuk menegaskan bahwa aktivitas media sosial yang dijalankan oleh tim operasional tidak bersifat bebas sepenuhnya, melainkan dikendalikan dalam satu sistem pengawasan dan akuntabilitas.

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.

Informan ini dipilih karena memenuhi syarat sebagai informan kunci—yakni mereka yang memahami persoalan secara langsung dan memiliki kapasitas dalam menjelaskan praktik komunikasi yang terjadi. Tidak hanya memiliki pengalaman praktis, tetapi juga berperan sebagai pelaku utama dalam manajemen dan operasional Instagram rumah sakit. Oleh karena itu, informasi yang mereka sampaikan relevan, kredibel, dan sangat berkontribusi dalam menjawab rumusan masalah penelitian ini.

### 3.6 Validitas Data

Validitas data dalam penelitian mengacu pada sejauh mana data yang dikumpulkan dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Dengan kata lain, validitas berkaitan dengan akurasi dan kebenaran hasil penelitian. Ini berarti bahwa alat atau instrumen pengumpulan data yang digunakan harus secara akurat mengukur, sehingga kesimpulan yang diambil dari data tersebut dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Validitas data sangat penting karena menentukan kualitas dan keandalan hasil penelitian; tanpa validitas yang memadai, hasil penelitian dapat menyesatkan atau tidak akurat, sehingga tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan atau tindakan lebih lanjut. Validitas data dapat dilihat dari berbagai aspek, yang semuanya berkontribusi pada seberapa baik data tersebut mewakili fenomena yang sedang diteliti. Jika suatu penelitian memiliki validitas yang tinggi, maka hasil dan kesimpulan yang diambil dari penelitian tersebut dapat dianggap akurat dan dapat dipercaya.

Peneliti menggunakan metode triangulasi data pada penelitian ini, triangulasi data adalah teknik yang digunakan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian dengan mengumpulkan dan membandingkan data dari berbagai sumber atau metode (Kriyantono, 2012). Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa temuan penelitian tidak bergantung pada satu sumber data saja, tetapi dapat

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.

diverifikasi melalui berbagai sudut pandang atau konfirmasi dari berbagai data yang berbeda

### 3.7 Teknik Analis Data

Analisis data merupakan proses mengolah dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Proses ini melibatkan langkah-langkah seperti pembersihan data, pengkodean, analisis deskriptif dan inferensial, hingga penarikan kesimpulan yang valid dan reliabel. Melalui analisis data, peneliti dapat mengidentifikasi pola, hubungan, atau tren dalam data, sehingga dapat membuat interpretasi yang bermakna dan relevan dalam konteks penelitian. Dengan demikian, analisis data menjadi inti dari proses penelitian, memastikan bahwa hasil yang diperoleh dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengetahuan yang ada.

Analisis data sangat penting karena menentukan bagaimana data mentah dapat diubah menjadi informasi yang berguna dan bermakna. Tanpa analisis data yang tepat, hasil penelitian mungkin tidak dapat dipercaya, tidak valid, atau tidak dapat digunakan untuk membuat keputusan yang didasarkan pada bukti. Oleh karena itu, pemilihan dan penerapan teknik analisis data yang tepat sangat penting untuk mencapai hasil penelitian yang berkualitas. Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 3.7.1 Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, peneliti akan menyusun seluruh data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, kemudian mengelompokkan dan memilahnya berdasarkan metode pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang tepat dan instrumen penelitian yang valid sangat berperan dalam menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan (Ardiansyah, 2023). 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.

yang dikumpulkan berupa data mentah dari hasil penelitian, seperti hasil wawancara, observasi, dokumen dan lain-lain.

### **3.7.2 Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses analisis data yang telah dihimpun secara terfokus, di mana data yang tidak relevan disaring dan data yang penting diorganisir dengan tujuan untuk menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan akhir serta menyederhanakan data-data yang telah dikumpulkan (Ardiansyah, 2023). Data yang terkumpul di lapangan akan direduksi dengan cara diringkas dan diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian.

### **3.7.3 Penyajian Data**

Penyajian data merupakan proses menampilkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis agar mudah dipahami dan digunakan untuk pengambilan keputusan. Penyajian data ini bisa dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti tabel, grafik, diagram, atau visualisasi lainnya. Data mentah sering kali sulit untuk ditafsirkan secara langsung. Dengan menyajikannya dalam bentuk yang lebih terstruktur dan visual, data tersebut dapat lebih mudah untuk dipahami dan dianalisis dibandingkan dengan bentuk asli data tersebut. Dengan penyajian yang tepat, data bisa menjadi lebih informatif dan membantu untuk mempermudah dalam penarikan keputusan.

### **3.7.4 Penarikan Keputusan**

Penarikan kesimpulan adalah proses peneliti mengambil informasi yang telah dianalisis dari data untuk membuat keputusan atau memperoleh pemahaman lebih mendalam tentang suatu fenomena. Setelah data dikumpulkan, dianalisis, dan disajikan, langkah berikutnya adalah menentukan apa yang bisa kita simpulkan

dari hasil tersebut. Tahapan penarikan kesimpulan mengubah hasil analisis menjadi wawasan yang dapat diimplementasikan atau tindakan konkret serta menjadi tahapan terakhir dalam analisis data kualitatif. (Herdiansyah, 2012).

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

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

#### 4.1 Sejarah dan Profil Rumah Sakit Pro. Dr. Tabrani

Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani awal mulanya berdiri pada tahun 1977 sebagai sebuah Klinik Dada. Peletakan batu pertamanya dilakukan oleh Gubernur Riau saat itu, Bapak Arifin Ahmad, dan secara resmi dibuka pada tahun 1980 oleh Gubernur Riau Bapak H.R. Soebrantas. Seiring waktu, Klinik Dada ini berkembang menjadi Rumah Sakit Yayasan Abdurrah di bawah bimbingan Prof. Dr. Tabrani dan H. Soeman HS. Selanjutnya, Yayasan Rumah Sakit Abdurrah berubah status menjadi badan hukum Perseroan Terbatas dengan nama "PT. TABRANI", sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris No. 30 yang dibuat oleh Tajib Rahardjo, SH, pada tanggal 11 November 2002. Perubahan ini disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM melalui Surat Keputusan No. C-08101 HT.01.01.TH.2003 pada 14 April 2003. PT. Tabrani bergerak di sektor layanan kesehatan, termasuk pengelolaan rumah sakit, klinik, poliklinik, balai kesehatan, serta fasilitas penunjang dan jasa pelayanan kesehatan lainnya. Unit usaha utamanya adalah Rumah Sakit yang dikenal dengan nama RS Prof. Dr. Tabrani.

Pada 22 Februari 2012, RS Prof. Dr. Tabrani ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sebagai Rumah Sakit Umum Tipe D, sesuai Keputusan No. HK.03.05/I/318/12. Kemudian, pada 18 Mei 2017, rumah sakit ini memperoleh Izin Operasional Kelas C dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani saat ini telah berkembang menjadi salah satu pilihan utama masyarakat setempat dalam memperoleh layanan kesehatan. Keberadaannya yang strategis di tengah Kota Pekanbaru membuat rumah sakit ini mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, baik yang berasal dari pusat kota maupun dari wilayah sekitarnya. Lokasi yang

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.

berada di jalur utama transportasi ini memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga dalam mendapatkan penanganan medis dengan cepat dan efisien. Selain faktor lokasi, reputasi RS Prof. Dr. Tabrani yang telah berdiri sejak tahun 1977 juga menjadi daya tarik tersendiri. Dengan pengalaman lebih dari empat dekade di bidang pelayanan kesehatan, rumah sakit ini telah membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang profesional, fasilitas yang terus berkembang, serta tenaga medis yang kompeten.

#### 4.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani

Visi dan misi adalah dua elemen penting dalam perencanaan strategis suatu organisasi, lembaga, atau perusahaan. Visi menggambarkan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai di masa depan sebuah gambaran ideal tentang kondisi atau posisi yang diharapkan. Visi memberikan arah dan inspirasi bagi seluruh anggota organisasi. Sementara itu, misi menjelaskan alasan keberadaan organisasi tersebut dan bagaimana cara mencapai visi tersebut. Adapun visi dari Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani adalah “Menjadi Rumah Sakit Umum Yang Berasaskan Syariah Islam Terbaik se-Provinsi Riau Tahun 2023”. Berdasarkan visi tersebut, misi dari Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani adalah :

1. Menerapkan nilai-nilai Syari'ah Islam dalam seluruh aspek pelayanan rumah sakit.
2. Mewujudkan Sumber Daya yang berkualitas dan amanah.
3. Menyelenggarakan pelayanan rumah sakit yang berorientasi pada mutu dan keselamatan

#### 4.3 Akun Instagram @rsprofdrtabrani

Objek utama dalam penelitian ini adalah akun Instagram resmi milik Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani, yaitu @rsprofdrtabrani. Akun ini dianalisis sebagai sarana komunikasi digital yang digunakan pihak rumah sakit dalam menyampaikan informasi kesehatan, pelayanan, edukasi, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

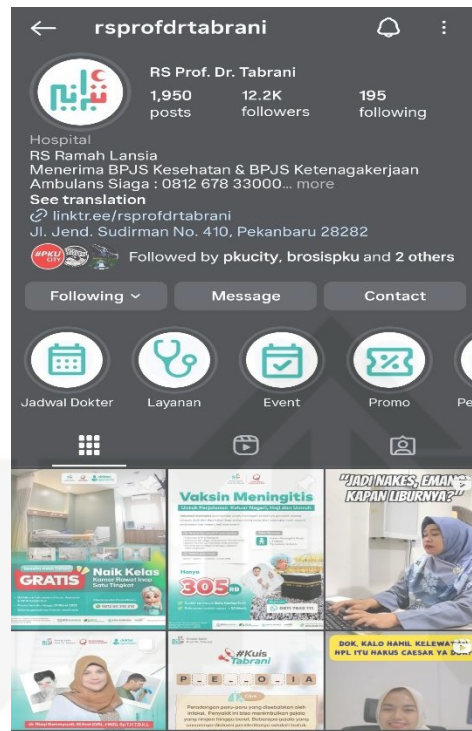
promosi kepada masyarakat luas. Pemilihan objek ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Instagram merupakan salah satu platform media sosial visual paling populer di Indonesia, dengan pengguna aktif mencapai lebih dari 88 juta per Februari 2024 (Napoleon Cat, 2024). Keberadaan akun Instagram rumah sakit ini menjadi representasi dari transformasi digital sektor kesehatan dalam merespons kebutuhan komunikasi modern yang cepat, interaktif, dan berbasis visual.

Dalam konteks penyebaran informasi, akun @rsprofdrtabrani memainkan peran penting dalam membentuk persepsi publik terhadap layanan dan kredibilitas rumah sakit. Akun ini aktif membagikan konten informatif berupa jadwal dokter, tips kesehatan, kegiatan CSR, edukasi publik, serta dokumentasi layanan unggulan. Strategi visual yang digunakan meliputi penggunaan infografis, foto dokumentasi kegiatan, dan video edukatif. Elemen ini mendukung efektivitas penyampaian pesan karena konten visual lebih mudah diterima dan dibagikan oleh pengguna dibandingkan teks panjang (Kemp, 2024).

Akun Instagram resmi Rumah Sakit @rsprofdrtabrani dimanfaatkan sebagai salah satu media informasi untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efektif. Melalui platform ini, rumah sakit menyampaikan berbagai informasi penting terkait layanan kesehatan, jadwal dokter, kegiatan internal, hingga pengumuman resmi lainnya. Selain itu, akun tersebut juga digunakan sebagai sarana edukasi dengan membagikan konten-konten yang bersifat informatif mengenai pencegahan penyakit, gaya hidup sehat, dan tips kesehatan sehari-hari. Tidak hanya bersifat formal, akun ini juga memuat konten hiburan yang tetap relevan dengan dunia kesehatan, seperti infografis menarik, kuis interaktif, hingga video singkat yang bertujuan meningkatkan keterlibatan pengguna. Pemanfaatan Instagram sebagai media informasi ini mencerminkan upaya Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani dalam mengikuti perkembangan teknologi komunikasi dan meningkatkan pelayanan informasi publik secara digital.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 4. 1 Profil Media Sosial Instagram @rsprofdrtabrani  
(Sumber: Akun Instagram @rsprofdrtabrani)

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pemanfaatan Instagram @rsprofdrtabrani sebagai media informasi oleh Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan mengacu pada The Circular Model of Social Media oleh Regina Luttrell. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek Share: Rumah sakit secara aktif membagikan berbagai jenis konten, mulai dari edukasi kesehatan, promosi layanan, hingga hiburan dan kuis interaktif. Penyampaian informasi dikemas secara kreatif dengan memanfaatkan berbagai fitur Instagram seperti Reels, Story, dan Highlight, sehingga mampu menarik perhatian dan meningkatkan aksesibilitas informasi oleh masyarakat.
2. Aspek Optimize: Optimalisasi konten dilakukan melalui penyesuaian dengan tren media sosial, pemanfaatan algoritma Instagram, penggunaan hashtag yang relevan, serta penulisan caption oleh tenaga copywriter khusus. Hal ini menunjukkan kesadaran tinggi dalam menyusun konten agar menjangkau audiens yang lebih luas.
3. Aspek Manage: Manajemen media sosial dilakukan secara profesional oleh tim multimedia yang terdiri dari 10 orang dengan pembagian tugas yang spesifik. Produksi konten dijalankan secara terjadwal dan disertai proses evaluasi rutin, serta pengawasan langsung dari pihak direksi rumah sakit untuk menjaga kualitas dan kredibilitas 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.

4. Aspek Engage: Rumah sakit berhasil membangun interaksi yang kuat dengan pengikut Instagram melalui kuis, respons terhadap komentar dan pesan langsung, serta konten yang menyentuh secara emosional. Pelayanan pelanggan juga turut serta dalam menjawab pertanyaan publik secara profesional. Strategi ini memperlihatkan keberhasilan dalam membangun loyalitas dan kepercayaan audiens terhadap rumah sakit.

Secara keseluruhan, pemanfaatan Instagram oleh RS Prof. Dr. Tabrani menunjukkan integrasi yang efektif antara komunikasi institusional dan pendekatan kreatif media sosial, yang sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat digital saat ini.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen RS Prof. Dr. Tabrani

Disarankan untuk terus mempertahankan dan mengembangkan strategi media sosial yang telah berjalan, khususnya dalam aspek evaluasi performa konten dan pemanfaatan analitik Instagram. Penambahan konten berbasis testimoni pasien atau edukasi berbentuk live session bersama dokter juga dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan engagement lebih lanjut.

2. Bagi Tim Media Sosial Rumah Sakit

Pertahankan kinerja yang sudah baik dan tetap mempertahankan diversifikasi bentuk konten, termasuk infografis dan animasi edukatif, dapat memperkaya media penyampaian informasi.



### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu platform. Peneliti lainnya disarankan untuk meneliti efektivitas beberapa media sosial lainnya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## DAFTAR PUSTAKA

- (Syahputri et al., n.d.) *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, Vol. 2, 1, 2023.
- (Aisha Rahma, 2022) (Pekanbaru: UIN SUSKA, 2022).
- Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2018)
- Andien Nur Halisa, “STRATEGI PENGELOLAAN SEBAGAI MEDIA PROMOSI KONTEN TIKTOK PADA AKUN @hijabbyaidaofficial.” (Semarang: USM, 2023).
- Apparesya, Nabila Afifah, 2021 “GAMBARAN PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DI RUMAH SAKIT WILAYAH JABODETABEK TAHUN 2021.” UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH.
- (Ardiansyah et al., 2023) *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 2023.
- Azmi, Ulul. 2020 “CYBER BRANDING RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN SURAKARTA MELALUI INSTAGRAM DAN WEBSITE DALAM MENINGKATKAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK.” INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA.
- Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta: 2008)
- Coronel, Carlos dan Morris, Steven. 2016. *Database Systems: Design, Implementation and Management*. Twelve Edition. Boston : Cengage Learning
- Danah M. Boyd and Nicole B. Ellison, “Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2007.
- (Daryanto, 2016) (Yogyakarta: Gava Media, 2016)
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Balai Pustaka, 2015).
- Dr. A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Pnenelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014).
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016).

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

*Comparison of convenience sampling and purposive sampling. American Journal of Theoretical and Applied Statistics.*

(Fajrini Erinawati & Afriapollo Syafarudin, 2021) *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2021.

Herdiansyah, H. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2012).

Hikmat Mahi M, *Metodologi Penelitian. Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Dan Sastra* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011).

Iin Rosini, *Metode Penelitian Akuntansi: Kuantitatif Dan Kualitatif*. (Banten: Penerbit Adab, 2023).

Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

Kemp, S. (2024). *Digital 2024: Indonesia*. We Are Social & Meltwater.

Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016).

Lissa Anggun Subiyanto dan Velantin Valiant, “*PEMANFAATAN MEDIA INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PROMOSI PENJUALAN DI MASA PANDEMI COVID-19.*” *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2022.

(Luthfia Vionita & Diansanto Prayoga, 2021) *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2021.

(Nasrullah, 2017) (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2017).

Notoatmodjo, S, *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2014).

(Olga Jadha Casmira et al., n.d.) *Husada Mahakam: Jurnal Kesehatan*, 2022.

Rachmat Kriyantono, *Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Kencana, 2012)

Regina Luttrell, *Social Media: How to Engage, Share, and Connect*, (London: Rowman & Littlefield Publishers., 2015).

(Retasari Dewi et al., 2022) *Jurnal MEDIA KARYA KESEHATAN*, 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Rosady Ruslan, Metode Penelitian : Public Relations Dan Komunikasi. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003).

(Sofjan Assauri, 2018) (Jakarta: Raja Grafindo, 2018).

Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung : Alfabeta, 2015).

Susan Juliantika, Enjang As dan Aep Wahyudin, “Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Rumah Sakit Pamengpeuk.” Reputation: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat , 2020

Tejakusuma Sabrina Prabawati dan Sudarno, “Pemanfaatan Media Sosial Dalam Rangka Meningkatkan Penjualan PT Utama Media Cemerlang.” Jurnal Bisnis Event Vol. 5 No. 20, 2024

(Fredik & Dewi, 2018) *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik (JISIP)*, 2018

(Thallita Affifah Nugroho & Farah Citra Azzahra, 2022) *JURNAL PUSTAKA KOMUNIKASI*, 2022.

(Yudhi Gumbiro Banjarsari, 2018) (Surakarta: UMS, 2018).

“Instagram users in Indonesia.” 14 Desember, 2024  
<https://napoleoncat.com/stats/instagram-users-in-indonesia/2024/02/>

“The Circular Model of SoMe for Social Communication” 15 Juli 2024  
<https://ginaluttrellphd.com/the-circular-model-of-some-for-social-communication/>

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

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

**Informan 1 :** Intan Prawi Rahayu

**Informan 2 :** Muhammad Khairul Rizal

1. Sejak kapan rumah sakit menggunakan Instagram?
2. Berapa total orang yang mengurus media sosial rumah sakit?
3. Apa jenis konten yang dibagikan rumah sakit?
4. Bagaimana proses pemilihan konten yang akan diposting, apakah dari timnya sendiri atau dari rumah sakitnya ada titipan konten?
5. Apakah ada arahan tertentu dari rumah sakit mengenai konten yang harus dibuat?
6. Di instagram ada berbagai fitur kayak story, reels, highlight, apakah itu dimanfaatkan juga?
7. Adakah hashtag dan caption khusus?
8. Dari pihak rumah sakitnya itu apakah ada analisis atau evaluasi dari performa instagram?
9. Selama ini apakah jumlah followers dan engagement-nya semakin berkembang?
10. Bagaimana frekuensi postingan, berapa banyak postingan setiap minggunya?
11. Apakah ada interaksi antara rumah sakit dengan follower Instagram? Jika ada dalam bentuk apa
12. Misal ada masukan atau pertanyaan yang diajukan ke rumah sakit, adakah tempat untuk menanyakan secara online?
13. Kalau dari pihak rumah sakit ada SOP khususnya untuk balas pertanyaan follower tadi?
14. Apakah pernah ada kendala teknis misalnya salah upload atau miskomunikasi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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.

15. Kalau dari rumah sakit melihat instagram ini apakah berperan penting dalam penyebaran informasi?

16. Apakah ada kerja sama dengan influencer lokal?



#### 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

### 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.

