



UIN SUSKA RIAU

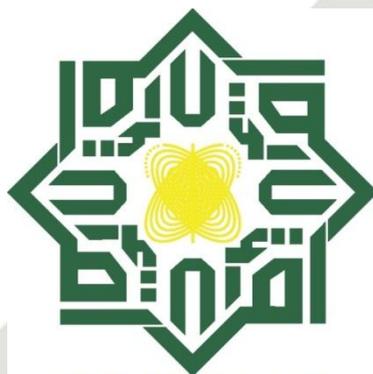
© Hak cipta milik UIN

State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

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

No. 4707/KOM-D/SD-S1/2021

**KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN
PROVINSI RIAU DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA PESERTA
BPJS DI KOTA PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

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

Oleh :

RIYANDI WISPINALDI

NIM. 11643101073

PRODI ILMU KOMUNIKASI

KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2021

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

STRATEGI HUMAS RSJ TAMPAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BPJS KEPADA MASYARAKAT UMUM

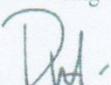
Di susun oleh:

Riyandi Wispinaldi

NIM: 1643101073

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal Maret 2021

Pembimbing



Darmawati, M.I.kom
NIK.130417026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

NIP.19691118 199603 2 001



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 : Riyandi Wispinaldi
NIM : 11643101073
Judul : **"Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru"**

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

Hari : Jum'at
Tanggal : 18 Juni 2021

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

Pekanbaru, 30 Juni 2021
Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd, MA
NIP.198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Yantos, M. Si
NIP. 19710112227011016

Sekretaris/ Penguji II,

Dr. Kodarni, M. Pd
NIK. 130311014

Penguji III,

Dr. H. Arwan, M. Ag
NIP. 196602251993031002

Penguji IV,

Sudiarto, S. Sos, M. I. Kom
NIP. 198012302006041001

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
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. Soebarto KM.15 No. 155 Tuoh Madani Terjun - Pekanbaru 28293 RD Riv. LDH Telp. 0761-562061
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sd@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

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 : Riyandi Wispinaldi
NIM : 11643101073
Judul : Strategi Humas RJS Tampan Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat Umum

Telah Diseminarkan Pada:

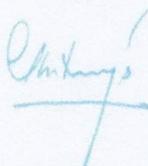
Hari : Kamis
Tanggal : 09 April 2020

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, 30 Juni 2020

Penguji Seminar Proposal

Penguji 1



Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP.19780605200711024

Penguji 2



Yantos, M.Si
NIP.19710112227011016



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



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riyandi Wispinaldi

Nim : 11643101073

Tempat/Tanggal Lahir: Batu Sasak, 01 Januari 1997

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **“Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru”**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Pekanbaru, 30 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Riyandi Wispinaldi
NIM. 11643101073

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Soebianto KM.15 No. 155 Tualih Maduri Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fak. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain_sg@Pekbaru-ndo.net.id

Pekanbaru, Maret 2021

No : Nota Diras

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamualaikum wr.wb

Dengan hormat,

Setelah kami mengadakan pemeksan dan perubahan seperfunya guna
kesempurnaan skripsi ini maka mahasiswa berikut :

Nama : Riyandi Wispinaldi

NIM : 11643101073

Prodi : Ilmu Komunikasi

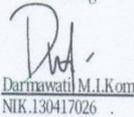
Dapat diajukan untuk menempuh Ujian Skripsi/Muraqasyah guna
memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Dakwah dan
Komunikasi dengan judul “ Strategi Humas RSJ Tampan Dalam Memberikan
Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat Umum “

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

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

Mengetahui,
Pembimbing



Darmawati M.L.Kom
NIK.130417026

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 : Riyandi Wispinaldi

NIM : 11643101073

Judul : **Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS di Kota Pekanbaru**

BPJS merupakan fasilitas jaminan kesehatan yang diberikan kepada setiap masyarakat untuk menikmati layanan Rumah Sakit secara gratis dengan iuran perbulannya. Dalam hal ini, Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai salah satu Rumah Sakit Jiwa yang memberikan akses BPJS kepada masyarakat. Rumah Sakit Jiwa Tampan merupakan satu-satunya Rumah Sakit Jiwa yang ada di Provinsi Riau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS di Kota Pekanbaru. Informan penelitian ini sebanyak tiga orang. Teknik pengumpulan datanya ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April hingga Oktober 2020. Penelitian ini menggunakan Teori Scoot M Cutlip. Temuan penelitian ini menghasilkan bahwa Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru yaitu *pertama*, mendefinisikan masalah dilihat dari humas sebagai fasilitator terhadap permasalahan yang timbul; *kedua* perencanaan dan program Humas memberikan pelayanan komunikasi secara Online maupun Offline kepada masyarakat; *ketiga* Aksi dan Komunikasi; *keempat* Evaluasi. Humas sebagai pengawas dan tindak lanjut dalam pelaksanaan program yang telah dilaksanakan dalam melayani masyarakat umum. Berdasarkan hasil penelitian peneliti dilapangan bahwan Humas sudah menjalankan strategi yang baik dalam memberikan pelayanan BPJS kepada masyarakat umum.

Kata kunci: Komunikasi Humas, BPJS, Rumah Sakit Jiwa Tampan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru”**

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Skripsi penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan dan pengalaman penulis. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Surryan A. Jamrah, M.A, Dr. H. Kusnadi M.Pd, dan Drs. H. Promadi, M.A, Ph.D selaku Wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si, dan Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan

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

Bapak Yantos, S.IP, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

6. Ibu Darmawati, M.I.Kom selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, kesempatan, dan memberikan pengarahan-pengarahan serta nasehat kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Kepada Bapak Sudianto, M.I.Kom selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan kepada penulis.
8. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, serta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama perkuliahan
9. Kepala Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dan menyediakan buku-buku yang menjadi referensi penulis selama perkuliahan.
10. Kepada Bapak Andres Ila Hargon, SSTP, M.Ji, Bapak Lukmanul Hakim, SKM selaku Staf Pelayanan dan Pengaduan dan Ibu Fauziah Sulfah, SKM selaku Staf Humas yang sudah menerima penulis dengan baik, telah memberikan izin, kesempatan, bimbingan, dan bantuan dalam penelitian skripsi ini.
11. Peristimewa untuk Ayahanda Darwis.B, S.Pd dan Ibunda Tercinta Epidal yang senantiasa mendo'akan dan mendukung tiada henti serta merupakan sumber utama semangat ananda. Skripsi ini merupakan persembahan ananda untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta.
12. Kepada kakanda Azhari Wispinaldo, S.Hut. M.Si yang telah memberikan arahan, dukungan serta motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Kepada Sahabat Raka, Aulia Rahman, Ardian, Asep sahabat tercinta seperjuangan yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat serta motivasi sehingga penulis dapat mengerjakan Skripsi ini hingga selesai.
14. Keluarga Public Relations A angkatan 17 yang telah memberikan dukungan, motivasi semoga seluruh anggota dapat segera menyusul 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.

sama-sama meraih gelar S.Ikom. semangat!

15. Kepada seluruh Karyawan dan karyawan Hijau Hitam Cell Group yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
16. Kepada Tim KKN Desa Teluk Masjid 2019 Yaitu Muhammad Ilal, Muhammad Arifin, Dio, Friska, Suci, Nurul, April, dan Yani yang sudah memberikan dukungan kepada penulis.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan Semoga semua motivasi, semangat, doa serta bantuan yang telah diberikan, semoga mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 2021
Penulis,

RIYANDI WISPINALDI
NIM. 11643101073

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penegasan Istilah	3
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	7
2.1 Kajian Teori	7
1. Pengertian Komunikasi	7
2. Humas	12
3. Pelayanan BPJS	19
4. Masyarakat	20
2.2 Kajian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Waktu Penelitian	25
3.4 Sumber Data	26
3.5 Informan Penelitian	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27

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

3.7	Validasi Data	28
3.8	Teknik Analisis Data	29
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		31
4.1	Sejarah Umum Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	31
4.2	Logo Rumah Sakit Jiwa Tampan	33
4.3	Wilayah Operasi.....	34
4.4	Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Rumah Sakit Jiwa Tampan	36
4.5	Tugas Pokok dan Fungsi	37
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
5.1	Hasil Penelitian	46
5.2	Pembahasan.....	55
BAB VI PENUTUP		59
6.1	Kesimpulan.....	59
6.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Komponen Dalam Komunikasi Humas.....	18
Objek Penelitian	27
Informan Penelitian	46



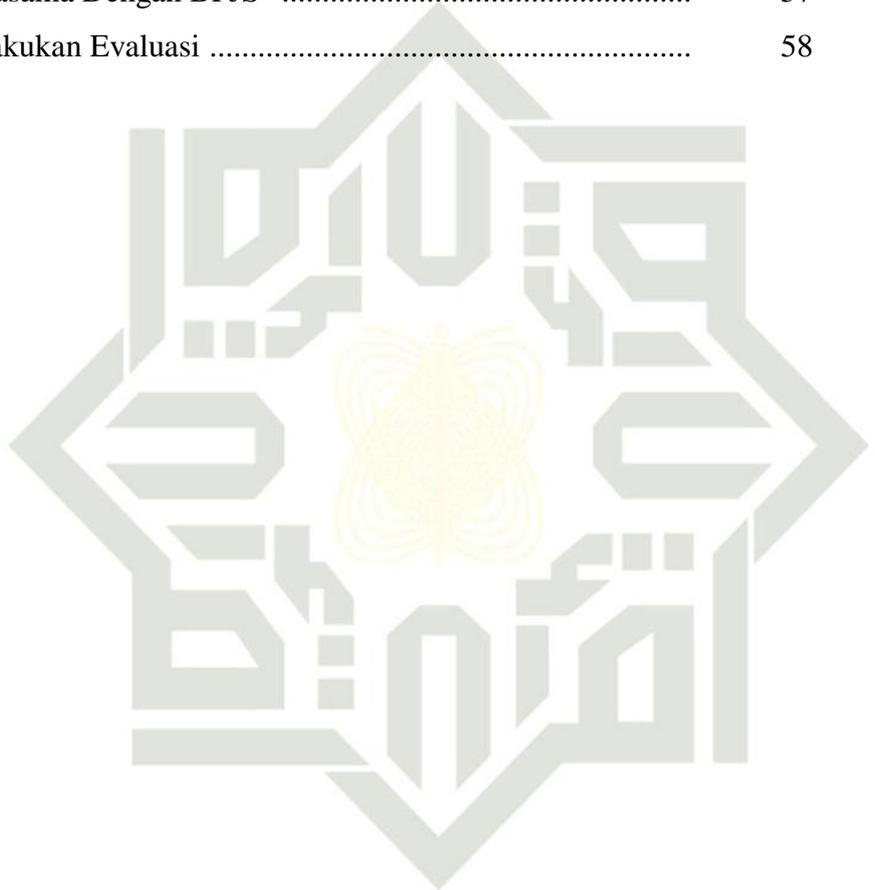
UIN SUSKA RIAU

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

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

DAFTAR GAMBAR

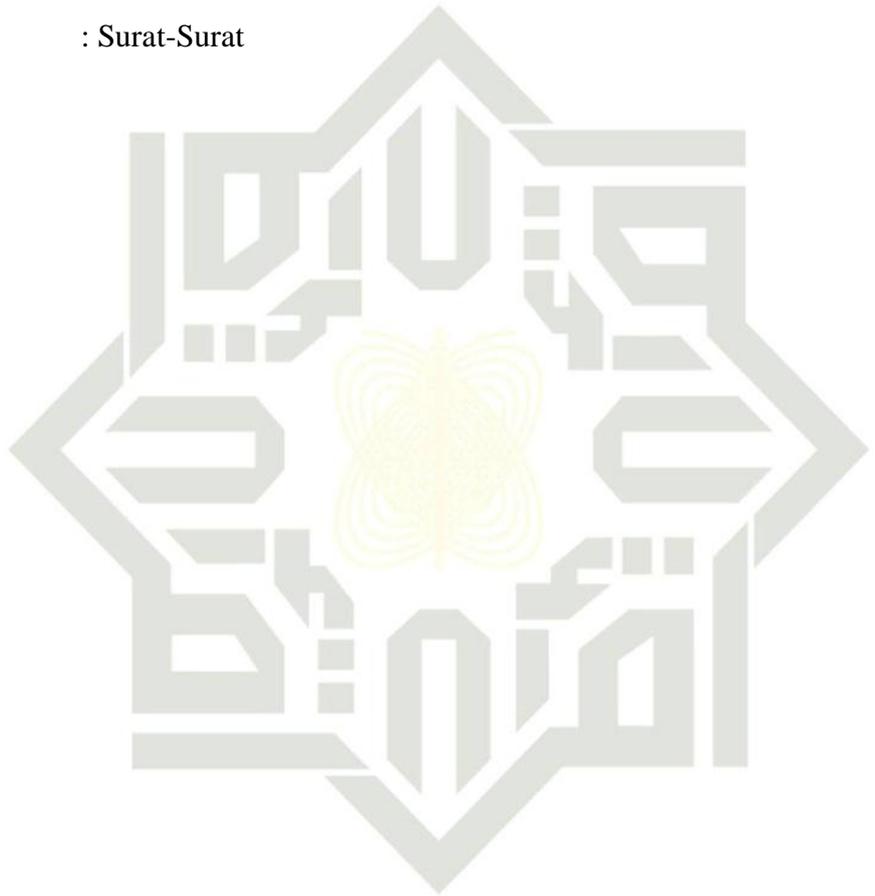
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSJ Tampan.....	32
Gambar 4.2	Logo RSJ Tampan	33
Gambar 5.1	Pelayanan Dan Pengaduan	57
Gambar 5.2	Kerjasama Dengan BPJS	57
Gambar 5.3	Melakukan Evaluasi	58



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---------------------------------------|
| Lampiran 1 | : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian |
| Lampiran 2 | : Pedoman Wawancara |
| Lampiran 3 | : Dokumentasi Rumah Sakit Jiwa Tampan |
| Lampiran 4 | : Dokumentasi Wawancara |
| Lampiran 5 | : Surat-Surat |
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini instansi swasta maupun pemerintah semakin memperhatikan pelayanan terhadap masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hal yang harus diperhatikan oleh instansi, oleh karena itu instansi saat ini semakin meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, dalam meningkatkan pelayanan akan selalu berkaitan dengan komunikasi. Komunikasi yang akan dilakukan membentuk kerja sama secara team, sehingga mampu menciptakan etos kerja yang tinggi, sehingga timbul rasa tanggung jawab individu terhadap instansi. Dengan adanya kerja sama satu team maka akan terbentuk pencapaian sesuai yang diinginkan oleh instansi tersebut.

Dalam suatu instansi atau perusahaan, sangat dibutuhkan *Public Relations* untuk mengkomunikasikan keadaan yang ada didalam perusahaan tersebut kepada publik. Pada *Public Relations* terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara suatu badan dengan publiknya, usaha untuk memberikan atau menanamkan kesan yang menyenangkan, sehingga akan timbul opini publik yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup badan tersebut.¹ *Public Relations* bertujuan untuk menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra yang baik dari organisasi atau perusahaan kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi dari pada publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra tersebut menurun atau rusak.²

Bagi *Public Relations*, menyadari citra baik tidak hanya terkait dengan bentuk gedung, prestasi publik dan lain sebagainya, tetapi terkait pada bagaimana organisasi tersebut mencerminkan sebagai organisasi yang dipercayai, memiliki kekuatan, mengadakan perkembangan secara berkesinambungan yang terbuka untuk dikontrol, dievaluasi, dapat dikatakan

1. Wahidin Saputra dan Ruli Nasrullah, *Public Relations* 2.0, (Depok: Gramata Publishing, 2011), hal. 4.

2. Neni Yulianita, *Dasar-dasar Public Relations*, (Bandung: Pusat Penerbit Universitas, 2007), hal. 42.



bahwa citra tersebut merupakan gambaran komponen yang kompleks.³ Oleh karena itu citra suatu perusahaan tersebut tergantung pada pandangan masyarakat, baik pandangan masyarakat maka akan berdampak pada perusahaan atau instansi tersebut.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang khusus untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Saat ini pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan suatu hal cukup serius dan harus diperhatikan pemerintah. Terutama pelayanan kesehatan yang menggunakan BPJS, karena BPJS ini sudah semestinya masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, mengingat saat ini masyarakat masih banyak yang ekonomi cukup memperhatikan, oleh karena itu saya tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan tentang BPJS karena ini adalah salah satu masalah yang cukup serius. Saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan BPJS. Pengurusan kartu BPJS yang semakin sulit dan lama, mendapatkan perlakuan yang berbeda dengan pasien yang tidak menggunakan kartu BPJS. Berdasarkan beberapa permasalahan yang ada maka pelayanan BPJS di Rumah Sakit Jiwa Tampan kurang baik di mata masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka seorang Humas harus membuat strategi bagaimana cara untuk melakukan pelayanan BPJS terhadap masyarakat karena humas dalam suatu instansi baik itu pemerintah maupun swasta sangat penting Humas sebagai Fasilitator bagi Instansi. Sehingga sukses suatu Instansi ditentukan oleh seorang Humas baik itu merupakan program maupun kegiatannya. Peran dan fungsinya seorang Humas sebagai Fasilitator atau penyambung lidah Instansi dan menampung aspirasi Publik. Oleh karena itu seorang Humas harus paham dan bisa membaca situasi bagaimana cara untuk meningkatkan sistem pelayanan dalam suatu instansi tersebut. Menurut Frank Jefkins, humas merupakan sebuah bentuk komunikasi

³ Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-dasar Public Relations*, (Jakarta: PT. Grafindo 2002),

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

yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.⁴

Pelayanan BPJS di RSJ Tampan sudah melalui prosedur yang ada, akan tetapi masih banyak masyarakat yang kurang puas, dikarenakan lamanya kepengurusan, nah disini sangat dipentingkan peranan seorang Humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran Humas sebagai Fasilitator dengan tugasnya memberikan informasi kepada masyarakat baik itu tentang layanan maupun kegiatan Rumah Sakit Jiwa Tampan sangat penting agar pasien dan masyarakat bisa memahami dan mengerti apa saja hak dan kewajiban yang harus di taati seorang pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan. Dari penamatan di atas, maka sangat diperlukan strategi seorang humas dalam memberikan pelayanan BPJS kepada masyarakat, karena saat ini masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang baik. Berdsarkan urain diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru”**.

2.2 Penegasan Istilah

1. Komunikasi

Menurut Rachmadi F. Pengertian Komunikasi adalah komunikasi merupakan proses dimana penyampaian atau pengiriman pesan dari sumber kepada satu atau lebih penerima dengan maksud untuk mengubah perilaku dan sikap penerima pesan. Menurut Rogers dan Kincaid komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada akhirnya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam⁵. Komunikasi merupakan proses dimana antara dua orang atau lebih yang diantaranya terdiri dari komunikator sebagai penyampai pesan dan komunikan sebagai penerima pesan, yang saling bertukar informasi satu sama lainnya.

⁴Jefkins, Frank & Daniel Yadin, *Public Relations*. (Jakarta: PT. Erlangga, 2003), hlm 10.
⁵Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2000) hlm 19



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

Sehingga Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sebagai komunikator dalam menyampaikan informasi kepada Peserta BPJS. Peserta BPJS sebagai komunikan dapat dikatakan berhasil apabila informasi yang disampaikan tersebut dapat dipahami dan apa yang disampaikan berjalan dengan baik maka komunikasi tersebut dapat dikatakan efektif.

2. Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau adalah salah satu instansi Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan kesehatan bersifat dasar spesialisik dan subspecialistik yang terletak di JL. HR. Soebrantas KM 12,5 Kecamatan Tampan Pekanbaru.⁶

3. Pelayanan BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiun PNS TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.⁷

4. Masyarakat

Pengertian masyarakat secara umum masyarakat adalah sekumpulan individu yang hidup bersama di suatu daerah. Istilah masyarakat ini berasal dari Bahasa Arab yaitu dari kata “*syakara*” yang berarti ikut seta atau berpartisipasi. Dalama Bahasa Inggris disebut dengan “*society*” yang berarti interaksi sosial dan rasa kebersamaan.⁸

⁶ Pemprov Riau, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru* (2010), hlm 1.

⁷ Wikipedia “BPJS Kesehatan”.https://id.m.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan (diakses pada 14 Februari 2021, pukul 11:19).

⁸ Jagad.Id “Pengertian masyarakat secara umum” <https://jagad.id/pengertian-masyarakat-secara-umum-dan-para-ahli/>, (diakses pada 14 Februari 2021, pukul 11:30).



1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Strategi Humas RSJ Tampan Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat Umum?

1.4 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Humas RSJ Tampan Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat Umum.

2. Kegunaan Penelitian

Secara Akademis

- 1) Untuk menambah Ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Komunikasi terutama pada strategi seorang Humas.
- 2) Sebagai bahan masukan untuk para pengkaji Ilmu Komunikasi di bidang Humas.
- 3) Penelitian ini juga untuk mengetahui bagaimana cara strategi yang di gunakan oleh seorang Humas dalam pelayanan Publik.

Secara praktis

- 1) Dengan harapan penelitian ini mampu memberi sebagai masukan positif bagi Humas RS Jiwa Tampan bagaimana strategi pelayanan publik.
- 2) Sebagai syarat menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi pada konsentrasi *Public Relations* (Humas) di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis pendekatan penelitian, lokasi, dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum lokasi penelitian, seperti sejarah, visi dan misi dan struktural organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Kajian Teori

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

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah "suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain". Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik tubuh atau menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, dan mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal. Komunikasi menurut para ahli di antaranya seperti yang disebutkan oleh Anwar Arifin. Menurutnya arti komunikasi adalah jenis proses sosial yang erat kaitannya dengan aktivitas manusia serta sarat akan pesan maupun perilaku⁹.

Pengertian komunikasi menurut pendapat para ahli, diantaranya adalah pendapat Bernard Berelson dan Garry A. Steiner mendefinisikan komunikasi sebagai penyampaian pesan informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya dengan menggunakan lambing-lambang atau kata-kata, gambar bilangan, grafik dan lain-lain, kegiatan atau proses penyampaian pesan

⁹Wikipedia, "Komunikasi", <https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi>, (di akses pada 14 Februari 2021, Pukul 12;11)



2. Dilarang mengemukakan 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.

biasanya dinamakan komunikasi¹⁰. Sementara itu, definisi profesi humas menurut Howard Stephenson, adalah "The practice of skilled art or service based on training, a body of knowledge, and adherence to agree on standard of ethics. "Artinya, Humas/PR yang dapat dinilai sebagai suatu profesi, dalam praktiknya, merupakan seni keterampilan atau memberikan pelayanan tertentu berdasarkan kualifikasi pendidikan dan pelatihan serta memiliki pengetahuan memadai yang harus sesuai dengan standar etika profesi¹¹.

Salah satu peran humas adalah sebagai fasilitator komunikasi. Hal ini tentu saja tidak terlepas dari suatu kegiatan komunikasi. Komunikasi dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan hubungan, karena itu dalam praktek kehumasan tujuan komunikasi lebih banyak ditekankan pada usaha penyampaian informasi, mendidik, mempengaruhi dan menghibur orang lain¹².

Seseorang dapat mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain apabila komunikasinya efektif. Menurut Harold Lasswell cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah menjawab pertanyaan sebagai Who say what in which channel to whom with what effect?¹³. Paradigma Lasswell ini menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan yaitu¹³.

Komunikator

Komunikator adalah seseorang atau sekelompok orang yang menyampaikan pikiran atau perasaannya kepada orang lain. Komunikator dapat bertindak secara individual atau secara kolektif yang melembaga. Efektivitas komunikator tidak saja ditentukan oleh kemampuan berkomunikasi, tetapi juga oleh diri komunikator. Ada tiga karakteristik dari seorang komunikator yaitu;

Elvinardo Ardianto, Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media,2010) Hlm 30

Ibid hal 26

J.W.Londa, Peran Petugas Humas Sebagai Komunikator Pembangunan (Studi di Bagian Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan). Journal Acta Diurna, Vol.III.No 2 Tahun 2004

Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komonikasi Teori dan Praktek (Jakarta. Pt. Remaja Rosdakarya. 2005) hlm 10



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

a. *Credibillity*

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi orang lain tentang sifat-sifat komunikator. Kredibilitas itu adalah masalah persepsi, sehingga tergantung pada pelaku persepsi, topik yang dibahas dan situasi¹⁴.

Selain itu, kredibilitas berkenaan dengan kondisi sumber informasi atau komunikator. Apakah dia dinilai mempunyai

pengetahuan, keahlian atau pengalaman yang relevan dengan topik pesan yang disampaikan, sehingga pihak penerima percaya bahwa pesan yang disampaikan bersifat objektif. Ada dua komponen kredibilitas yang dapat mempengaruhi komunikator dalam menyampaikan pesan secara efektif, yaitu:

a) Keahlian

Keahlian adalah kesan yang dibentuk responden tentang kemampuan komunikator dalam hubungannya dengan topik yang dibicarakan. Komunikator yang dinilai memiliki kemampuan yang tinggi akan dianggap cerdas, berpengalaman, mampu, ahli, berwawasan luas dan terlatih. Komunikator yang dipandang memiliki kemampuan yang rendah akan dianggap tidak berpengalaman,

b) Kepercayaan

Kepercayaan adalah kesan responden tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya. Dalam komponen ini, komunikator dinilai dengan melihat karakteristiknya. Apakah komunikator adalah seorang yang dapat dipercaya, tulus, jujur, adil, sopan, dan etis atau sebaliknya. Keahlian diukur dengan sejauh mana komunikasi menganggap komunikator mengetahui jawaban yang benar, sedangkan kejujuran dioprasionalan sebagai persepsi

¹⁴Rahmad Jalaludin, Metode Penelitian Komunikasi. (Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya. 2004) hlm. 257



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

komunikasikan tentang sejauh mana komunikator bersikap tidak memihak dalam menyampaikan pesannya.

b. *Attractiveness*

Ketika kita berkomunikasi dengan orang lain ada faktor-faktor situasional yang mempengaruhi atraksi interpersonal dalam proses komunikasi tersebut. Faktor situasional itu adalah daya Tarik fisik dan kesamaan. Dua faktor situasional ini dapat menunjang efektivitas komunikasi, yaitu dalam mengubah sikap dan perilaku. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Everret M. Rogers bahwa komunikasi akan lebih efektif dalam kondisi homophily. Kondisi ini adalah kondisi dimana komunikator dan responden memiliki kesamaan dalam status ekonomi, Pendidikan, sikap dan kepercayaan.

c. *Power*

Dalam kerangka teori Kelman, kekuasaan adalah kemampuan menimbulkan ketundukan, kekuasaan menyebabkan seorang komunikator dapat memaksakan kehendaknya kepada orang lain, karena ia memiliki sumber daya yang sangat penting.

Pesan

Pesan adalah lambang yang membawakan pikiran atau perasaan komunikator. Ada pemenuhan beberapa kondisi apabila menginginkan suatu pesan membangkitkan tanggapan yang kita inginkan, yaitu;

- 1) Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian komunikan.
- 2) Pesan harus menggunakan lambing-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama diantara komunikator dan komunikan sehingga sama-sama mengerti.
- 3) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut



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

c. Media

Media adalah sarana untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Penggunaan media tergantung pada banyak tidaknya jumlah komunikan dan jauh tidaknya komunikan. Fungsi dari media, pertama kemampuan media massa memberikan informasi yang berkaitan dengan lingkungan sekitar kita yang dinamakan *surveillance*. Kedua adalah kemampuan media massa memberikan berbagai pilihan dan alternatif dalam penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat, yang dinamakan sebagai fungsi *correlations*. Ketiga adalah fungsi media massa dalam mensosialisasikan nilai-nilai tertentu kepada masyarakat. Ketiga fungsi tersebut yang terdapat dalam termonologi Laswell dinamakan *transmission*.

d. Komunikan

Humas harus dapat memahami latar belakang para penerima terutama dalam hal:

- 1) Tingkat pengetahuan penerima Informasi mengenai pengetahuan umum penerima dapat dijadikan sebagai petunjuk tentang kemampuan penerima dalam menyerap ide-ide atau pesan yang disampaikan oleh sumber.
- 2) Tipe Kelompok penerima Setiap penerima pesan memiliki kecenderungan sendiri memberi reaksi terhadap pesan dan dipengaruhi oleh watak pribadinya, kebiasaannya, lingkungan sosialnya, dan kelompok dimana ia menjadi anggota.

Efek

Efek adalah tanggapan, respon atau reaksi dari komunikan Ketika ia atau mereka menerima pesan dari komunikator. Jadi, efek adalah akibat dari proses komunikasi. Efek diklasifikasikan menjadi efek kognitif jika menyangkut pikiran atau nalar, efek efektif bila menyangkut perasaan, efek konatif atau behavioral apabila berkaitan dengan perilaku.



2. Humas

a. Defenisi Humas

Humas (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersil (perusahaan) maupun organisasi yang non komersil. Humas merupakan terjemahan bebas dari istilah *public relations* atau PR, kedua istilah ini akan dipakai secara bergantian, itu sendiri dari semua bentuk komunikasi yang berselenggara antar organisasi.¹⁵ Humas adalah suatu profesi seseorang yang bertujuan untuk memberikan citra positif bagi suatu instansi, dalam menciptakan kerjasama yang baik antar orgnisasi atau khalayaknya. Jadi humas rangkain kegiatan yang terencana dan berlangsung secara terus menerus.

Humas (Hubungan Masyarakat) merupakan terjemah bebas dari istilah *Public Relations/PR* atau bisa disebut juga *Human Relations/PR*. *Public Relations* secara etimologi berasal dari bahas Inggris yang berarti hubungan masyarakat.¹⁶

Menurut H. A. W. Widjaja Humas disebut juga *Public Relations (purel)*, dengan ruang lingkup (*scope*) kegiatan yang menyangkut baik individu ke dalam maupun keluar dan semua kegiatan diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing lembaga atau organisasi.¹⁷ *Word Assembly of Public Relations* melekukan pertemuan pertama kali pada tahun 1978 di Mexico. Pertemuan ini menghasilkan sebuah defenisi PR yang disepakati bersama. Defenisi ini dikenal sebagai *The Mexico Defenition* yang berbunyi: “*Public Relations* adalah seni dan ilmu sosial yang menganalisis *tren*, memprediksi konsekuensi dari *tren*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

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

01. M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm 225.
John M. Echlos dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1996), hlm 225.
H. A. W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008, Cet.5, Ed.1), hlm 53.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hassan Riau

tersebut, memberikan masukan bagi para pemimpin organisasi, dan mengimplementasikan tindakan dari program yang direncanakan, yang akan melayani organisasi dan kepentingan publik.¹⁸

Humas adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan ini organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau mungkin adanya hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum antara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas mencapai kerjasama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien.¹⁹

Menurut Harlow definisi Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara fektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi mengatasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana umum.²⁰

Peranan Humas

Humas mempunyai peranan ganda yang bersifat sebagai competitor dan sekaligus sebagai mediator, organisator serta konsultan dan memiliki tanggung jawab sosial yang berlandaskan etika dan moral tinggi. Sebagai seorang penyandang profesional *public relations* serta memberi pelayanan sebaik-baiknya untuk kepentingan publik

¹⁸ Keith Butterick, penerjemah Nurul Hasfi, *Pengantar Public Relations dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm 8.

¹⁹ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat, Suatu Study Komunilogis*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), hlm 21.

²⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi: konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm 16.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ataupun lembaga yang dapat menjaga rahasia dan image dimata publik.²¹

Menurut Dozier dan Broom, peranan Humas dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori, yaitu.

a. Penasehat Ahli (*expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu memancarkan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*Public Relations*). Hubungan praktisi pakar humas dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya.

b. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua pihak.

c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Proses Fasilitator*)

Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan *Public Relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksud untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang dihadapi secara rasional dan profesional biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang koordinator praktisi ahli Humas dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam suatu tim khusus untuk membantu organisasi,

²¹ Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm 3.



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

perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atas mengatasi persoalan krisis tertentu.

d. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi Humas profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi Humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication organization*.²²

Tugas Pokok Humas

Untuk mempermudah dan memperjelas, uraian penjelasan ini akan dibagi menjadi dua bagian.

1. Membina hubungan ke dalam (*intern public*), yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit, badan, perusahaan atau organisasi itu sendiri.
2. Membina hubungan keluar (*eksternal public*), yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.²³

Kemudian dipertegas dalam buku *Dasar-dasar Public Relations* tugas pokok Humas sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampain informasi secara lisan, tulisan melalui gambar (visual) kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan.
2. Monitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum suatu masyarakat.
3. Memperbaiki citra perusahaan.

²²Rosady, Ruslan *OP, Cit* hlm 20.

²³Rosady Ruslan, *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm 23.



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

4. Tanggung jawab sosial (*social responsibility*) humas merupakan instrument yang bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak mendapat tanggung jawab tersebut, terutama kelompok publik internal, publik eksternal dan pers.
5. Komunikasi, tujuan humas untuk mempengaruhi publik, salah satunya sejauh mana mereka mengenal dan mengetahui kegiatan lembaga atau organisasi yang diwakili tersebut. Dalam konsepnya, fungsi *public relations* ketika menjalankan tugas operasional, baik sebagai komunikator, mediator maupun organisator.²⁴

Fungsi Humas

Humas berperan penting untuk membangun identitas dan citra perusahaan dalam bentuk peningkatan pelayanan dan penanganan complain. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh oleh Menurut Edward L. Berney, dalam bukunya *Public Relations* (1952, University Of Oklahoma Press), terdapat 3 fungsi utama Humas, yaitu:

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.²⁵

Pada dasarnya Humas itu bersentuhan langsung dengan khalayak, oleh karena itu seorang humas harus mengerti apa fungsi sebagai seorang Humas.

1. Merupakan kegiatan yang bertujuan memperoleh *good will*, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya.

²⁴ Assumpta Rumati SR. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Gramdeia Widiasarana Indonesia.2002), hlm 38.

²⁵ Rosady Ruslan, *Manjemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada 2006), hlm 18.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
3. Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai dengan harapan publik tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan. Sangat penting bagaimana organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat, dan produktivitas bisa dicapai secara optimal.
4. Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya, internal atau external melalui proses timbal balik, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.²⁶

e. Tujuan Humas

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

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

Strategi Humas

Dalam mencapai tujuan dalam organisasi, humas membutuhkan strategi yang harus dibangun guna mencapai tujuan

²⁶ *Ibid*, hlm 25.

humas seperti yang dijelaskan oleh Ruslan. Menurut Ruslan, strategi humas dapat dibentuk melalui dua komponen yang saling terkait erat yaitu berikut.²⁷

Tabel 2.1
Komponen dalam Komunikasi Humas

Komponen	Pembentukan Komunikasi Humas
Komponen Sasaran	Satuan atau Segmen yang digarap
Komponen Sarana	Panduan atau bauran yang menggarap suatu sasaran

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa komponen dan sasaran adalah para *stakeholder* dan publik yang memiliki kepentingan yang sama. Sasaran umum itu secara berfungsi seberapa jauh sasaran itu dapat mempengaruhi bagi masa depan organisasi atau perusahaan dan menjadi perhatian dari publik sasaran. Sedangkan komponen sarana berfungsi untuk menggarap apa yang menjadi perhatian dari publik sasaran dari pembentukan strategi kearah posisi atau dimensi yang menguntungkan bagi organisasi atau perusahaan.

Pendapat lainnya oleh *Scoot M Cutlip*. menjelaskan bahwa proses perencanaan strategi dapat ditempuh melalui empat tahap. *Tahap pertama* yaitu mendefinisikan *problem* atau peluang. Langkah ini mencakup penyelidikan dan mementau opini, sikap, perilaku pihak-pihak yang terkait dengan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijakan organisasi. *Tahap kedua* tahap perencanaan dan pemrograman. Informasi yang dikumpulkan pada tahap pertama digunakan untuk membuat keputusan untuk membuat program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. Langkah ini akan mempertimbangan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan program organisasi. *Tahap ketiga* adalah mengambil tindakan dan berkomunikasi. Langkah ini mengimplementasikan program aksi dan

²⁷ Rosady Ruslan, Manajemen *Publik Relations & Media Komunikasi*: Konspeksi dan Aplikasi (Jakarta: PT Raja Grafindo, 1999), hlm 111.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berkomunikasi yang di desain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing untuk mencapai tujuan program. *Tahap keempat* adalah mengevaluasi program. Langkah terakhir adalah program penilaian atas Persiapan, implementasi dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan apa evaluasi umpan balik tentang bagaimana umpan itu berhasil atau tidak.²⁸

3. Pelayanan BPJS

a. Pengertian pelayanan BPJS

Pengertian Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disebut BPJS, BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.²⁹ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial.³⁰

b. Fungsi Pelayanan BPJS

UU BPJS menentukan bahwa, “BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan”. BPJS ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 program, yaitu rogram jaminan kecelekaan, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.³¹

²⁸ Scoot M. Cutlip, et. *AL Effetive Publik Relations* (Jakarta: Kencana ,2009), hlm 320.

²⁹ Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

³⁰ Asih Eka Putri, Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jamninan Sosial Kesehatan), Seri Buku Saku-2, 2004, hlm 7.

³¹ Jamsos.Com, “Fungsi, Tugas dan Wewenang BPJS”, [Www.Jamsos.Com](http://www.Jamsos.Com), (di akses pada 14 Februari 2021, puku 12:06)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

c. Tujuan Pelayanan BPJS

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk pemerintah Indonesia khusus untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan Nasional. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya yang disebut dengan UU BPJS menyebut bahwa, “BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan”. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara Nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.³²

d. Tugas Pelayanan BPJS

1. Melakukan atau menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.³³

4. Masyarakat

Masyarakat adalah sekelompok orang dalam sebuah sistem semi tertutup atau semi terbuka yang sebagian besar interaksinya adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata *society* berasal dari bahasa latin, *societes*, yang berarti hubungan persahabatan

³² Asih Eka Putri, Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan), Seri Buku Saku-2, 2004, hlm 20.

³³ BPJS Ketenagakerjaan, <https://bpjsketenagakerjaan.go.id/page/Tugas-dan%20Fungsi.html>, (di akses pada 14 Februari 2021, pukul 12:13)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

dengan yang lain. *Societes* diturunkan dari kata *socius* yang berarti teman, sehingga arti *society* berhubungan erat dengan kata sosial. Secara implisit, kata *society* mengandung makna bahwa setiap anggotanya mempunyai perhatian dan kepentingan yang sama dalam mencapai tujuan bersama. Secara abstrak, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan antar entitas-entitas. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interpenden (saling tergantung satu sama lain). Umumnya, istilah masyarakat digunakan untuk mengacu pada sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur.³⁴

Masyarakat yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa BPJS di RSJ Tampan Pekanbaru.

2.2 Kajian Terdahulu

1. Penelitian Gita Aprilia Prastiwi dari Universitas Muhammadiyah Malang Tahun 2016 dengan judul Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat. Yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa aktivitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kera Probolinggo. Masalah yang muncul adalah apa aktivitas komunikasi pelayanan publik di dinas Tenaga Kerja Kota Probolinggo. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada bagaimana Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.
2. Penelitian R. Dinar Prakasa Ferdiant dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul Hubungan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kopertis Wilayah VII Jawa Timur Surabaya). Yang mana penelitian ini ingin mengetahui Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS wilayah VII Jawa Timur Surabaya. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal terhadap pelayanan di kantor KOPERTIS wilayah VII Jawa

Wikipedia, "Masyarakat", <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Masyarakat>, (di aksesn pada 14 Februari 2021, pukul 12:11)



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

Timur terlaksana secara konsultasi atau langsung. Sedangkan perberdaan dengan penelitian ini adalah bagaimana Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

3. Penelitian M. Hamdani Pratama dari Universitas Airlangga Tahun 2005 dengan judul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (studi Deskriptif tentang strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Yang mana penelitian ini ingin mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Perbedaan dengan penelitian ini yang saya teliti terletak pada strategi peningkatan sedangkan saya strategi tentang pelayanan publik terhadap masyarakat umum.
4. Jurnal Adi Nugroho Rahutomo dengan judul Strategi Humas Dalam Memublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN (Persero) Rayon di Samarinda Ilir. Yang mana jurnal ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Strategi seorang Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di PT PLN (Persero) dan untuk mengetahui Faktor penghambat dalam menjalankan Strategi Humas tersebut.³⁵ Perbedaan dengan penelitian adalah tentang faktor penghambat strategi Humas.
5. Jurnal Anak Agung Rai Tirtawati, Anak Agung Sri Mulyani. Dengan judul Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Yang mana jurnal ini bertujuan mengetahui tentang Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.³⁶ Perbedaannya dengan penelitian ini adalah hanya lebih fokus ke pelayanan BPJS.

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah bagaimana penjelasan tentang variabel yang akan dijadikan tolak ukur penelitian di lapangan yang di sesuaikan dengan rumusan masalah. Berdasarkan dengan permasalahan yang ada yang di angkat

³⁵ *Ejournal Ilmu Komunikasi* 1, 324-40, thn 2013.

³⁶ *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi* 14 (1), thn 2017.



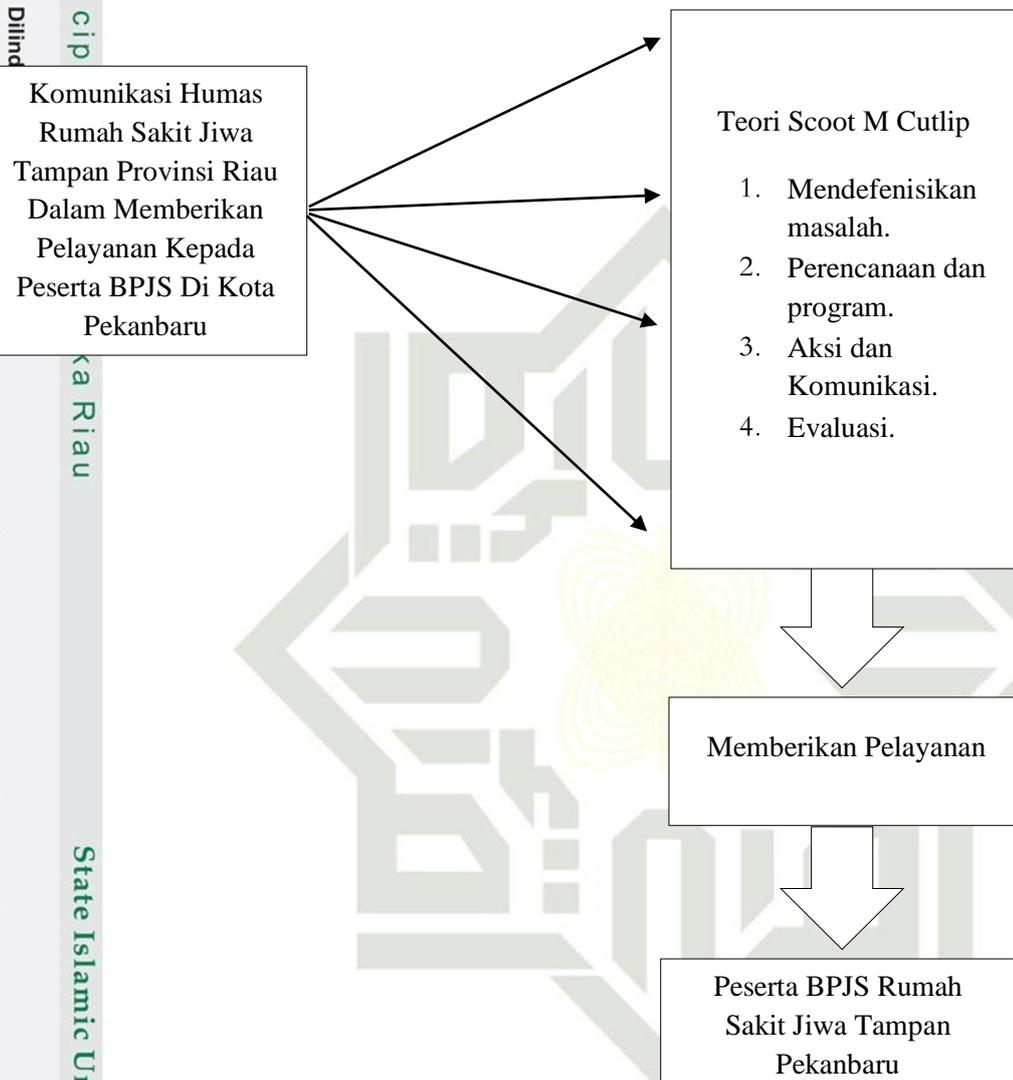
penulis yaitu Strategi Humas RSJ Tampan sebagai RS Pemerintah yang memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat Umum. RSJ Tampan merupakan Rumah Sakit yang bukan hanya melayani pasien yang gangguan kejiwaan akan tetapi berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh RSJ Tampan akan tetapi dimata masyarakat RSJ Tampan hanya pengobatan gangguan jiwa.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan kerangka pikirnya sehingga dapat mempermudah dalam melakukan penelitian yaitu bagaimana Strategi Humas RSJ Tampan sebagai RS Pemerintah yang memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat Umum. Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan akan lebih mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat umum.

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



Gambar 2.1
Kerangka Pikir



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

ka Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pertama peneliti melakukan observasi terlebih dahulu ke RSJ Tampan guna untuk mencari permasalahan yang ada di RSJ Tampan, setelah observasi dilakukan wawancara ke beberapa pasien yang menggunakan kartu BPJS. Sehingga peneliti Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum. Yang mana peneliti hanya menjelaskan permasalahan dalam bentuk kalimat bukan dalam bentuk angka.

Peneliti hanya memaparkan situasi dan peristiwa dimana peneliti tidak menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis. Penelitian kualitatif ini hanya bertujuan menjelaskan bagaimana fenomena dengan sedalam-dalamnya melalaui pengumpulan data. Penelitian kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Jika data tidak terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini yang ditekankan adalah persoalan kedalam (kualitas) data bukan banyak (kuantitas) data.⁷

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Panam Rumah Sakit Jiwa Tampan JL. H. R. Soebrantas Km. 12,5, Kecamatan Tampan, Pekanbaru-Riau.

3.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Desember 2019 hingga selesai di Rumah Sakit Jiwa Tampan Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5, Kecamatan Tampan, Pekanbaru-Riau.

Kriyantono Rachmat, *Riset Komunikasi*, (Kencana, 2006), hlm 56-57.



3.4 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan pada penelitian ini ada dua yaitu:

1. Sumber data Primer

Sumber data primer merupakan data yang dihimpun secara langsung dan sumbernya dan dioalah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok dan hasil observasi terhadap karakteristik benda, kejadian, kegiatan dan hasil pengujian data.³⁸

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

Sumber data pada penelitian ini adalah sub bagian Humas RSJ Tampan dan Staf. Yang langsung di wawancarai melalui Humas Buk Eva?

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber dari data yang kita butuhkan. Kalau seorang meneliti kebiasaan belajar murid sekolah dasar, kemudian mengambil data penelitian dari guru dan orang tua, berarti sumber data yang digunakan itu adalah sumber data sekunder.³⁹

3.5 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi secara mendalam yang dibutuhkan peneliti. Informan penelitian ini terdiri dari tiga orang. Dalam memilih informan adalah mereka yang mengetahui dan informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang diteliti.

1. Subjek penelitian

Informan dalam penelitian dipilih berdasarkan purposive sampling yang merupakan salah satu teknik pengambilan sampel yang sering

³⁸ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations Dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo 2008), hlm 25.

³⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Prena Media Group, 2005) hlm 132.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

digunakan dalam penelitian. Secara bahasa, kata purposive berarti sengaja. Jadi secara sederhana, purposive sampling berarti teknik pengambilan sampel secara sengaja mengambil sampel tertentu (jika orang maka berarti orang-orang tertentu).⁴⁰ Kesimpulannya penelitian ini pengambilan sampel tidak dilakukan dengan cara acak, tetapi ditentukan langsung oleh peneliti.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Strategi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat Umum.

Tabel. 3.1
Objek Penelitian

Nama:	Bidang	Keterangan
Andres Ila Hargon SSTP, M.Ji	Kasubag Humas	Informan Kunci
Fauziah Sulifah, SKM	Staf Humas	Informan Penunjang
Lukmanul Hakim, SKM	Pelayanan dan Pengaduan	Informan Penunjang

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti akan memakai tiga cara dalam pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.⁴¹

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk catatan harian, bukti lembar

⁴⁰ Andi Prastowo *Memahami Metode-metode Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hal. 12.
⁴¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Prena Media Group, 2005), hal. 143.



pengaduan, laporan dan dokumen foto. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan *interpensi* data.⁴²

Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.⁴³

7 Validitas Data

Menurut meolog, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembanding, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya teori triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa peneliti dapat melakukan *check* dan *re-check* temunya dengan cara membandingkan.⁴⁴

Adapun macam-macam triangulasi sumber sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi ini membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber berbeda.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode ini merupakan usaha pengecekan keabsahan data dan teman riset, maka triangulasi metode dapat dilakukan dengan

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

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Prenada Media Group, 2005), hlm 136.

J. Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Rosda Karya, 2004), hlm 330.



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

menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk memperoleh data.

3. Triangulasi Peneliti

Triangulasi ini menggunakan lebih dari satu peneliti dalam mengadakan observasi atau wawancara, karena setiap peneliti memiliki gaya, sikap, dan persepsi yang berbeda dalam mengamati fenomena yang sama.⁴⁵

4. Triangulasi Teoritik

Triangulasi teoritik memanfaatkan dua atau lebih teori sebagai perbandingan untuk keperluan perancangan riset, pengumpulan data dan analisis data secara lebih lengkap agar hasilnya lebih komprehensif.

Dalam penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menggunakan Triangulasi sumber yaitu membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber berbeda sebagai validitas data.

8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam satu pola, kategori dan uraian dasar, serta membedakan dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan antara uraian satu dengan yang lainnya.⁴⁶

Langkah-langkah dalam analisis data kualitatif ada tiga yaitu:

1. Dengan cara melakukan reduksi data

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

2. Menampilkan data

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

⁴⁵ Gunawan, Iman, *Metode Penelitian Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm 219.

⁴⁶ Yazid, Dkk. *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: CV Wirta Izani), hlm 114.

3. Mengambil kesimpulan

Peneliti hanya mengambil bagian yang penting, sehingga mempermudah untuk menguasai data.

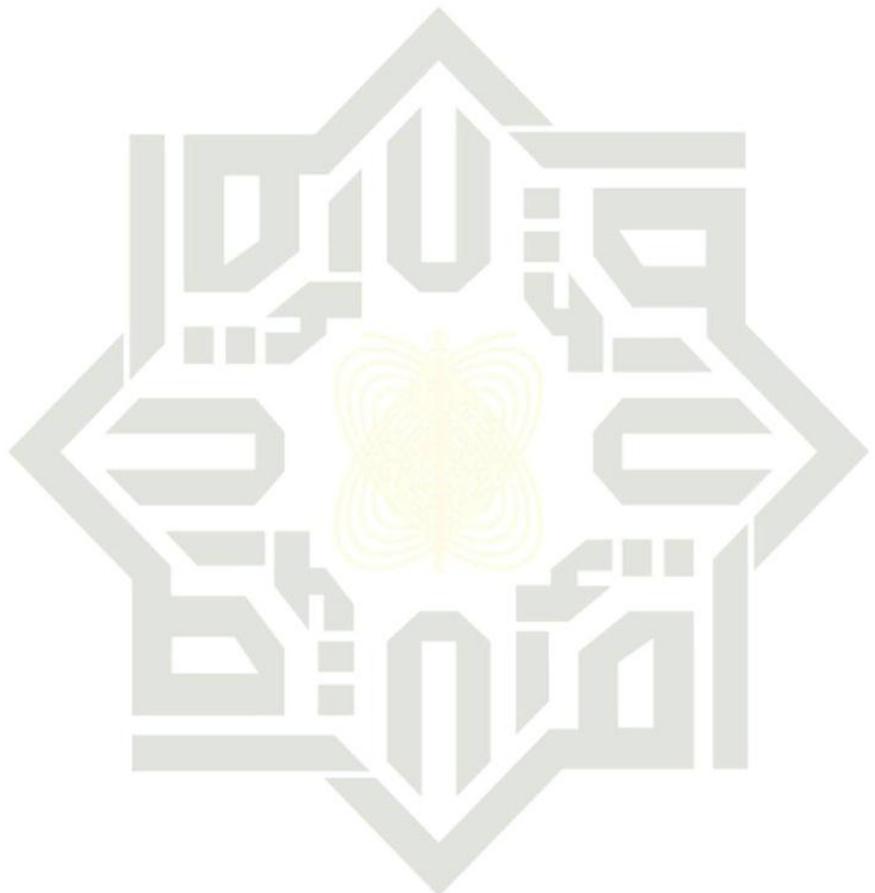


Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

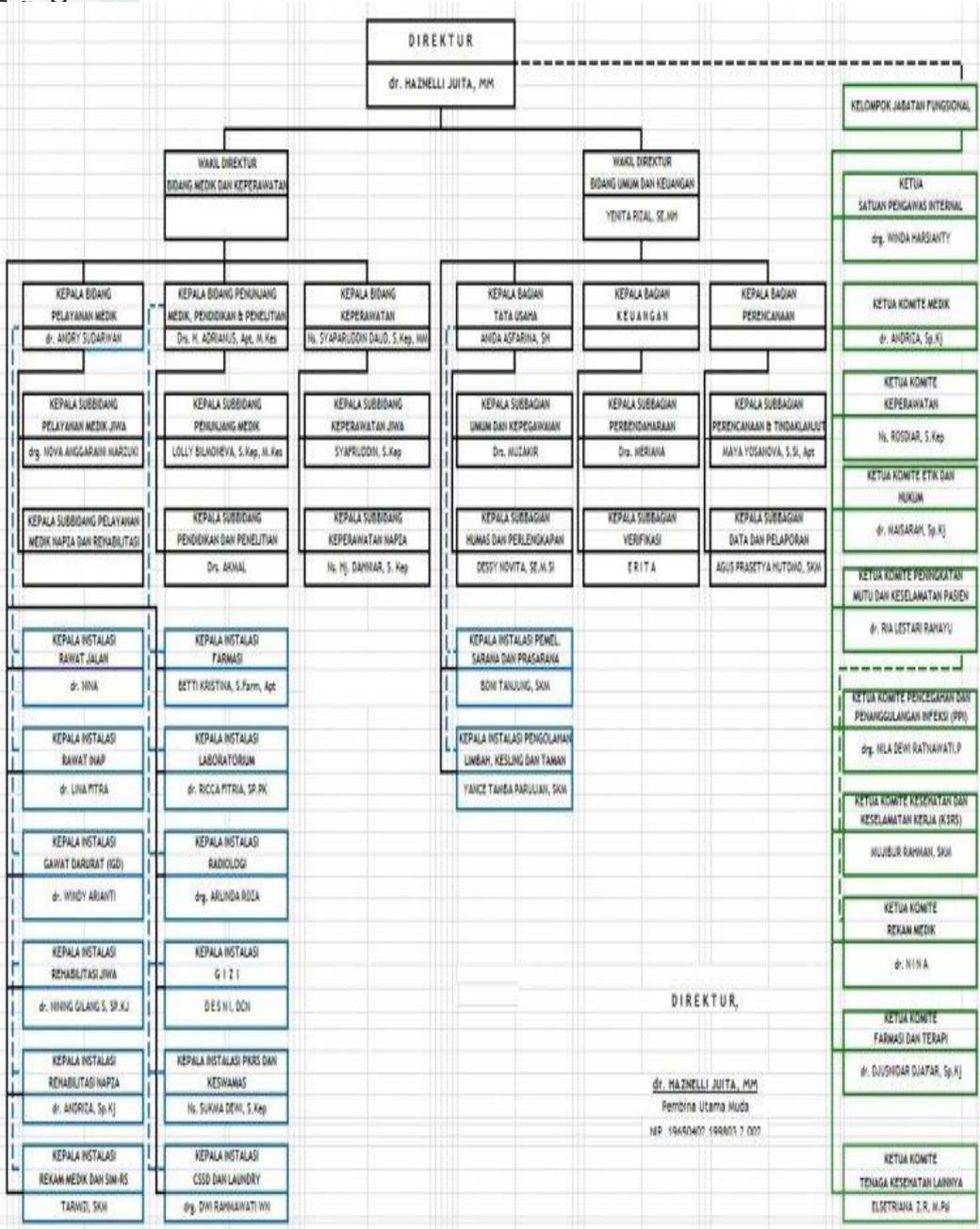
Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau awalnya bernama Rumah Sakit Pusat Pekanbaru Kelas B yang diresmikan oleh Menteri Kesehatan pada tahun 1985 dan dibentuk dari Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 350/Menkes/SK/VII/1984. Pada tahun anggaran 1980/1981 persiapan pembangunan gedung sudah dimulai dan sudah ada beberapa gedung yang selesai diantaranya dua buah ruangan perawatan dan ruang poliklinik pada proyek pelayanan kesehatan Provinsi Riau Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru pada tahun 1985-1986 secara penuh sudah bisa dioperasikan. Pada tahun 1986-1987 telah ada pelayanan rawat inap, rawat jalan, pemeriksaan psikometri, rehabilitasi, sarana farmasi, elektromedik, laboratorium, integrasi kesehatan jiwa dengan Rumah Sakit Umum kabupaten dan kapasitas tempat tidur sudah 108 tempat tidur.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 909/MENKES/SK/VIII/2001 tentang perubahan kelembagaan beberapa unit pelaksana teknis dilingkungan Departemen Kesehatan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pada tanggal 23 Agustus 2001 Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau diserahkan kepada pemerintah Daerah Provinsi Riau, pada tanggal 9 Agustus 2005 ditetapkan nama Rumah Sakit Jiwa Tampan Riau dan pada tahun 2016 Rumah Sakit Jiwa Tampan Riau dinyatakan lulus standar Akreditasi Tingkat Paripurna.



Hak C
1. Dili
a. |
b. |
2. |

Gambar 4.1
Struktur Organisasi RSJ Tampan



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

Sultan Syarif Kasim Riau
k atau tinjauan suatu masalah.



4.2 Logo Rumah Sakit Jiwa Tampan

© Hak cipta r

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Gambar 4.2
Logo RSJ Tampan



1. Daun Hijau Berbentuk Hati

Wadah yang menyejukkan atau memberikan kasih sayang atau keteduhan yang selalu hidup dan tumbuh berkembang dengan semangat energi yang segar.

2. Gambar Orang Besar dan Orang Kecil Dengan Tangan ke Atas

Mengartikan setiap orang dewasa maupun anak kecil bisa terkena masalah kejiwaan atau gangguan jiwa yang memerlukan kebebasan, perlakuan yang sama serta perlu kita lindungi dan kasih.

3. Warna Kuning, Hijau, dan Merah

Warna yang dominan melayu.

Staf I
Kann
University of S
Alta
Sarif Kasim Riau



4.3 Wilayah Operasi

1. Luas lahan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau Adalah 109.935 M2 dan terpakai 13.525M2 terdiri atas bangunan, taman, jalan, parkir, lapangan tenis dan lain-lain. Pada saat ini Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau Memiliki kapasitas 230 teampat tidur dan 9 ruang perawatan diantaranya ruang kamar, ruang kuatan, ruang sebayang, ruang siak, ruang rokan, ruang indragiri, IGD, UPIP dan Napza. Alamat JL. HR. Soebrantas KM 12,5 Tampan, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293.

3. Fasilitas Penunjang

- a. Gedung Saleh Hasyim
- b. Pelayanan Laboratorium Klinik
- c. Pelayanan Radiologi
- d. Pelayanan Farmasi
- e. Pelayanan Gizi
- f. Gedung Aula
- g. Laundry
- h. Instalasi IPSPRS
- i. Instalasi Electro Medik
- j. Instalasi Pemeliharaan Alat Medik (IPAM)
- k. Instalasi Rekam Medis
- l. Gudang Persediaan barang
- m. Gudang Farmasi
- n. Mesin Insenerator
- o. Genset
- p. IPAL
- q. Lahan Parkir
- r. Musholla
- s. Kantin
- t. Kamar mayat

© Hak cipta dimiliki 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.



2. Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan

1. Instalasi Gawat Darurat

2. Instalasi Rawat Jalan

- a. Klinik Spesialis Jiwa Lansia
- b. Klinik Gangguan Mental Organik
- c. Klinik Psikiatrik Forensik
- d. Klinik Psikologi dan Psikometri
- e. Klinik Tumbuh Kembang Anak dan Remaja
- f. Klinik IPWL / Napza
- g. Klinik Spesialis Penyakit Dalam
- h. Klinik Spesialis Syaraf
- i. Klinik Spesialis Anak
- j. Klinik Konsultasi Keperawatan Jiwa
- k. Klinik Kesehatan Gigi dan Mulut
- l. Klinik VCT
- m. Klinik Konseling dan Psikoterapi
- n. Klinik TB Dot's
- o. Klinik Umum
- p. Klinik Rehabilitasi Medik

3. Instalasi Rawat Inap

- Ruang UPIP
- Ruang Kuantan
- Ruang Sebayang
- Ruang Siak
- Ruang Indragiri
- Ruang Kampar
- Ruang Rokan

4. Instalasi Rehabilitasi Jiwa

Pelayanan Rehabilitasi Pasien Jiwa

5. Instalasi Rehabilitasi Napza

- Pelayanan Detoxsifikasi
- Pelayanan Pasien Rehabilitasi Jiwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



4.4 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Rumah Sakit Jiwa Tampan

1. Visi Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau

Visi yaitu cara pandang jauh ke depan, kemana dan bagaimana Rumah Sakit Jiwa Tampan harus dibawa dan berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, dan inovatif, serta produktif. Sebagaimana telah dirumuskan dan disepakati bersama guna mewujudkan kondisi yang lebih baik di masa yang akan datang, maka VISI Rumah Sakit Jiwa Tampan tahun 2014-2019 ditetapkan sebagai berikut: **"Pusat Rujukan Regional Terbaik Pelayanan Kesehatan Jiwa, Rehabilitasi, Pendidikan dan Penelitian Yang Profesional Berbasis Masyarakat"**

2. Misi Rumah Sakit jiwa Tampan Pekanbaru Riau

Untuk dapat mewujudkan visi yang telah disepakati, maka ditetapkan pernyataan misi sehingga diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, dan mengetahui peran dan program-programnya serta hasil yang akan diperoleh di waktu-waktu yang akan datang.

Misi Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai berikut:

- a. Mengembangkan pelayanan kesehatan jiwa dan Napza secara holistik dan berbasis masyarakat.
- Mengembangkan pelayanan kesehatan secara komprehensif yang menunjang pelayanan kesehatan jiwa.
- Mengembangkan pendidikan, pelatihan, dan penelitian yang berkualitas dalam bidang kesehatan.
- Mewujudkan sistem manajemen yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

2. Tujuan

Penetapan tujuan dan sasaran didasarkan pada faktor-faktor kunci keberhasilan yang telah diidentifikasi sebelumnya sesuai rencana strategis Rumah Sakit Jiwa yakni telah memperhitungkan kelebihan atau kekuatan dan kekurangan atau kelemahan serta segala sumber daya yang dimiliki, sehingga tujuan yang ditetapkan menjadi lebih rasional. 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.



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

mewujudkan kondisi lima tahun kedepan sebagai bagian dari upaya pencapaian visi dan misi, konsisten dengan tugas pokok dan fungsi, maka Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau telah berhasil mengidentifikasi tujuan sebagai berikut :

- Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan jiwa yang prima.
- Terwujudnya pelayanan penunjang kesehatan jiwa komprehensif.
- Tersedianya tenaga kesehatan yang profesional dan berkualitas.
- Terwujudnya sistem manajemen yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.⁴⁷

3. Sasaran

Sasaran Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan gambaran yang ingin melalui tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu maksimal satu tahun atau kurang dari satu tahun, guna mencapai tujuan yang telah dirumuskan untuk lima tahun kedepan. Fokus utama penentuan sasaran adalah tindakan dan alokasi sumber daya organisasi dalam program yang akan dilaksanakan. Sasaran yang akan dicapai Rumah Sakit Jiwa Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien dan keluarga pasien.
 - Meningkatnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana Rumah Sakit
 - Meningkatnya kualitas dan kuantitas SDM.
 - Terselenggaranya sistem administrasi dan manajemen yang profesional berbasis IT.⁴⁸

4.5 Tugas Pokok Dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi yang dilakukan pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Riau yaitu:



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

Mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Bidang Penunjang Medik dan DIKLIT, Bidang Pelayanan Medik dan Bidang Keperawatan. Untuk melaksanakan tugas pokok, Wakil Direktur Medik dan Keperawatan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan perencanaan pada Bidang Penunjang Medik dan DIKLIT, Bidang Pelayanan Medik dan Bidang Keperawatan.
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan tugas pada Bidang Pelayanan Medik, Penunjang Medik dan DIKLIT dan Bidang Keperawatan.
- c. Mengurus fasilitas dan koordinasi dalam rangka mengurus tugas dan fungsi pada Bidang Penunjang Medik dan DIKLIT, Bidang Pelayanan Medik dan Bidang Keperawatan.
- d. Mengurus evaluasi, pemantauan dan pelaporan dalam rangka mengurus fungsi dan tugas pada Bidang Bidang Penunjang Medik, Pelayanan Medik dan DIKLIT dan Bidang Keperawatan.
- e. Melakukan aktivitas di Bidang Pelayanan Medik.
- f. Melakukan aktivitas di Bidang Keperawatan.
- g. Melakukan aktivitas di Bidang Penunjang Medik dan DIKLIT.
- h. Melakukan kewajiban yang sesuai dengan kewajiban dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Bidang Pelayanan Medik

Bidang Pelayanan Medik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Pelayanan Medik Jiwa dan Subbidang Pelayanan Medik Napza dan Rehabilitasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bidang Pelayanan Medik menyelenggarakan fungsi:

- a. Mengurus perencanaan pada Subbidang Pelayanan Medik Jiwa dan Subbidang Pelayanan Medik Napza dan Rehabilitasi.
- b. Mengurus realisasi kewajiban pada Bidang Pelayanan Medik Jiwa dan Pelayanan Medik Napza dan Bidang Rehabilitasi.
- c. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Pelayanan Medik Jiwa dan Subbidang Pelayanan Medik Napza dan Rehabilitasi.



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

- d. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Pelayanan Medik Jiwa dan Subbidang Pelayanan Medik Napza dan Rehabilitasi.
 - Melaksanakan kegiatan pada Subbidang Pelayanan Medik Napza dan Rehabilitasi dan Subbidang Pelayanan Medik jiwa.
 - Melakukan aktivitas pada Subbidang Pelayanan Medik Napza dan Rehabilitasi.
 - Melakukan kewajiban yang sesuai dengan kewajiban dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

3. Bidang Penunjang Medik dan DIKLIT

Bidang Penunjang Medik dan DIKLIT mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Penunjang Medik dan Subbidang Pendidikan dan Penelitian. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bidang Penunjang Medik dan DIKLIT sebagai berikut:

- a. Mengurus perencanaan pada Subbidang Pendidikan dan Penelitian dan Subbidang Penunjang Medik
- b. Mengurus realisasi tugas pada Bidang Penunjang Medik dan Bidang Pendidikan dan Penelitian.
- c. Mengurus koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Pendidikan dan Penelitian dan Subbidang Penunjang Medik.
 - Mengurus evaluasi, pemantauan dan pelaporan dalam rangka mengurus tugas dan fungsi pada Subbidang Pendidikan dan Penelitian dan Subbidang Penunjang Medik.
 - Melakukan aktivitas di Bidang Penunjang Medik.
 - Melakukan aktivitas kegiatan di Bidang Pelatihan, Pendidikan, dan Penelitian.
 - Melakukan kewajiban yang sesuai dengan kewajiban dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

4. Bidang Keperawatan

Bidang Keperawatan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Keperawatan Jiwa dan Subbidang Keperawatan



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

Napza. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bidang Keperawatan menyelenggarakan fungsi:

Penyelenggaraan perencanaan pada Subbidang Keperawatan Jiwa dan Subbidang Keperawatan Napza.

Mengurus realisasi tugas pada Bidang Keperawatan Jiwa dan Bidang Keperawatan Napza.

Mengurus fasilitasi dan koordinasi dalam rangka mengurus kewajiban dan fungsi pada Subbidang Keperawatan Jiwa dan Subbidang Keperawatan Napza.

Mengurus evaluasi, pemantauan dan pelaporan dalam rangka mengurus kewajiban dan fungsi pada Subbidang Keperawatan Jiwa dan Subbidang Keperawatan Napza.

Melaksanakan kegiatan pada Subbidang Keperawatan Jiwa.

f. Melaksanakan kegiatan pada Subbidang Keperawatan Napza.

g. Melakukan kewajiban yang sesuai dengan kewajiban dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

5. Bagian Umum

Bagian Umum mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Tata Usaha dan Subbagian Hubungan Masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bagian Umum menyelenggarakan fungsi:

Penyelenggaraan perencanaan pada Subbagian Tata Usaha dan Subbagian Hubungan Masyarakat.

Mengurus realisasi kewajiban pada Subbagian Tata Usaha dan Subbagian Hubungan Masyarakat.

Mengurus fasilitasi dan koordinasi dalam rangka mengurus kewajiban dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha dan Subbagian Hubungan Masyarakat.

Mengurus evaluasi, pemantauan dan pelaporan dalam rangka mengurus kewajiban dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha dan Subbagian Hubungan Masyarakat.

Melakukan kewajiban yang sesuai dengan kewajiban dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.



6. Bagian Keuangan

- Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Perbendaharaan dan Subbagian Verifikasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyelenggaraan perencanaan pada Subbagian Perbendaharaan dan Subbagian Verifikasi.
 - b. Mengurus realisasi kewajiban pada Subbagian Perbendaharaan dan Subbagian Verifikasi.
 - c. Mengurus fasilitasi dan koordinasi dalam rangka mengurus kewajiban dan fungsi pada Subbagian Perbendaharaan dan Subbagian Verifikasi.
 - d. Mengurus evaluasi, pemantauan dan pelaporan dalam rangka mengurus kewajiban dan fungsi pada Subbagian Perbendaharaan dan Subbagian Verifikasi.
 - e. Melakukan kewajiban yang sesuai dengan kewajiban dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

7. Bagian Perencanaan

- Bagian Perencanaan memiliki kewajiban pokok melakukan urusan pada Subbagian Perencanaan Jiwa dan Napza dan Subbagian Data dan Pelaporan. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bagian Perencanaan menyelenggarakan fungsi:
- a. Mengurus perencanaan pada Subbagian Data dan Pelaporan dan Subbagian Perencanaan Jiwa dan Napza.
 - b. Mengurus realisasi kewajiban pada Subbagian Perencanaan Jiwa dan Napza dan Subbagian Data dan Pelaporan.
 - c. Mengurus fasilitasi dan koordinasi dalam rangka mengurus kewajiban dan fungsi pada Subbagian Perencanaan Jiwa dan Napza dan Subbagian Data dan Pelaporan.
 - d. Mengurus evaluasi, pemantauan dan pelaporan dalam rangka mengurus kewajiban dan fungsi pada Subbagian Perencanaan Jiwa dan Napza dan Subbagian Data dan Pelaporan.
 - e. Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



8. Kelompok Jabatan Fungsional

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kelompok Jabatan Fungsional berada dibawah tanggung jawab Direktur yang diketuai oleh seorang pejabat fungsional sebagai berikut:

Satuan Pemeriksa Internal

Satuan pemeriksa internal yaitu golongan pegawai yang memiliki tugas melakukan pengawasan pengelolaan sumber daya Rumah Sakit Jiwa Tampan. Satuan pemeriksaan internal dipilih oleh Direktur. Dalam melakukan kewajibannya, satuan pemeriksaan internal memiliki kewajiban atas Direktur.

Komite Medik

Komite Medik yaitu golongan tenaga medis dipilih dari anggota staf medis fungsional. Komite medik memiliki tanggung jawab meringankan tugas Direktur dalam membuat standar pelayanan, melaksanakan pembinaan etika profesi, memantau pelaksanaannya pelatihan dan pendidikan juga pengembangan dan penelitian.

c. Komite Keperawatan

Komite Keperawatan yaitu golongan pertugas medis yang ditunjuk dari anggota staf fungsional keperawatan. Berada dibawah Direktur, komite keperawatan memiliki tanggung jawab menyusun standar pelayanan, melaksanakan etika, memantau pelaksanaan, pengembangan pada perawat, pendidikan, penelitian dan pelatihan.

Komite Etik dan Hukum

Komite Etik dan Hukum yaitu sekelompok staf yang terdiri dari perwakilan sub komite etik dan hukum medis, keperawatan, bagian penunjang dan administrasi yang bertugas memantau perilaku anggota staf RSJ dalam rangka menegakkan disiplin. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.

Komite Mutu dan Keselamatan Pasien

Komite mutu dan keselamatan pasien yaitu sekelompok staf mempunyai tugas melaksanakan kegiatan dalam rangka peningkatan mutu dan keselamatan pasien di RS, yaitu mengumpulkan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

menganalisa dan memvalidasi data indikator pelayanan. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.

Komite Pencegahan dan Penanggulangan Infeksi (PPI)

Komite Pencegahan dan Penanggulangan Infeksi (PPI) adalah sekelompok staf yang bertugas menjamin terlaksananya kegiatan pencegahan dan penanggulangan infeksi di RSJ Tampan. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.

Komite Farmasi dan Terapi

Komite Farmasi dan Terapi yaitu sekelompok staf memiliki tugas dalam pengelolaan dan monitoring obat yang ada di RS dalam rangka untuk meningkatkan standar pelayanan. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.

h. Komite Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Komite keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yaitu sekelompok staf memiliki tugas menjamin terlaksananya pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja di Rumah Sakit Jiwa Tampan. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.

i. Komite Rekam Medik

Komite Rekam medik yaitu sekelompok staf memiliki tugas melakukan pemantauan dan evaluasi mutu terhadap proses dan hasil pelayanan rekam medis serta mengatasi permasalahan pelayanan rekam medis. Dalam melaksanakan tugasnya memiliki tanggung jawab atas Direktur.

9. Instalasi Rumah Sakit

Instalasi yaitu akomodasi untuk menunjang aktivitas unit pelaksana fungsional, instalasi Rumah Sakit Jiwa Tampan Riau bertanggung jawab kepada Wakil Direktur, Berikut ini instalasi Rumah Sakit Jiwa Tampan Riau:

a. Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan umum dan jiwa gawat darurat.

Instalasi Rawat Inap



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

Instalasi rawat inap memiliki kewajiban melakukan diagnosa, perawatan, dan pengobatan untuk pasien umum dan jiwa.

Instalasi Rawat Jalan

Instalasi Rawat Jalan memiliki kewajiban melakukan diagnosis, perawatan fisik dan pengobatan.

Instalasi Laboratorium

Instalasi laboratorium memiliki kewajiban melakukan kegiatan diagnosa untuk keperluan pelayanan utama yang dilaksanakan oleh pegawai fungsional.

Instalasi Farmasi

Instalasi Farmasi memiliki kewajiban melakukan aktivitas penyaluranobat, penyimpanan, alat kesehatan, alat kedokteran dan gas medis yang kerjakan oleh jabatan fungsional.

f. Instalasi Gizi

Instalasi gizi memiliki kewajiban melakukan penyediaan, pengolahan dan penyaluran makanan juga memantau nilai kandungan gizi yang dikerjakan oleh jabatan fungsional.

50. Instalasi Rekam Medik

Instansi Rekam Medik memiliki kewajiban mencatat semua data-data yang berhubungan dengan pasien.

Instalasi Radiologi

Instalasi radiologi memiliki kewajiban melakukan diagnosa untuk keperluan pelayanan yang dikerjakan oleh jabatan fungsional.

Instalasi CSSD dan Laundry

Instalasi CSSD dan Laundry memiliki kewajiban melakukan proses sterilisasi alat-alat kesehatan dan menjamin ketersediaan linen bersih bagi kebutuhan pelayanan pasien.

Instalasi Rehabilitasi Napza

Instalasi rehabilitasi napza memiliki kewajiban melakukan pelayanan rehabilitasi kepada pasien ketergantungan napza yang terdiri dari kegiatan detoksifikasi dan pelayanan rehabilitasi.

- k. Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
 Instalasi promosi kesehatan rumah sakit (PKRS) memiliki kewajiban melaksanakan seluruh kegiatan yang berhubungan promosi kesehatan rumah sakit.
- Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit (IPSR)
 Instalasi pemeliharaan sarana dan prasarana rumah sakit mempunyai tugas melaksanakan pemeliharaan bangunan, instalasi air minum, instalasi listrik, instalasi gas dan telepon, elektromedik serta fasilitas fisik RS lainnya.
- h. Instalasi Pengolahan Limbah, Kesling dan Taman
 Instalasi pengolahan limbah, kesling dan taman mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pengolahan limbah, kesehatan lingkungan dan taman di Rumah Sakit Jiwa Tampan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwasanya Strategi Humas RSJ Tampan yang dijalankan dalam memberikan pelayanan BPJS bukanlah komunikasi yang asal-asalan .

Berdasarkan uraian serta analisa yang telah penulis paparkan dipembahasan, maka dapat disimpulkan

1. Humas Rumah sakit jiwa Tampan dalam menganalisa masalah yg terjadi baik dalam internal maupun eksternal rumah sakit yang berkaitan dengan pelayanan Rumah sakit bergerak menjadi fasilitator serta mediator komunikasi yang menjembatani pihak- pihak yang terkait baik masyarakat maupun stakeholder.

Mempunyai Perencanaan dan program dalam hal ini Humas mengambil peran dalam pelayanan program baik secara online dan offline. sehingga informasi serta komunikasi tercipta secara luas dengan kecanggihan teknologi yang sudah berkembang.

Aksi dan komunikasi yang mencakup kegiatan yang dilakukan baik dari Humas maupun tenaga medis melalui media sosial baik web, Instagram dan facebook. Offline seperti standing banner yang ada dirumah sakit disetiap ruangan dan bekerjasama langsung dengan BPJS.

Evaluasi sebagai mengawasi dan melihat sejauh mana progress yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan BPJS yang diberikan rumah sakit sehingga dapat di evaluasi dan dilakukan perbaikan sehingga masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan rumah sakit.



6.2 Saran

Sebagai langkah terakhir dari proses penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran dan masukan yang berkaitan dengan penelitian yang dikaji. Hal ini sesuai dengan kemampuan peneliti saat ini, maka ada beberapa poin yang ingin peneliti sampaikan diantaranya sebagai berikut.

1. Disarankan kepada Humas Rumah sakit Jiwa Tampan agar lebih memperhatikan terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Sebab evaluasi inilah yang akan menjadi kunci keberhasilan strategi yang diterapkan oleh Humas RSJ Tampan. Apabila komunikasi yang diambil gagal, maka perlu di ambil langkah strategi lain yang lebih akurat dan efektif mengingat pelayanan BPJS mencakup ke seluruh masyarakat umum .
2. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan wawancara yang lebih mendalam, mengkaji lebih banyak sumber dan referensi terkait Strategi Humas dalam memberikan pelayanan BPJS kepada masyarakat umum agar hasil penelitian menjadi lebih baik. Serta menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk melihat sejauh mana proses pengukuran terhadap pelayanan BPJS kepada masyarakat umum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- © Hak cipta © UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Saifuddin Arif
 Sari Riasim Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Arlianto, Elvinardo, *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010)
- Prastowo, Andi, *Memahami Metode-metode Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011)
- Assumpta Rumati SR. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Gramdeia Widiasarana Indonesia. 2002) 38.
- Anggoro, Linggar, M, *Teori & Profesi Kehumasan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001).
- Gunung, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Prena Media Group, 2005).
- Anggara, Hafied, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).
- Anggara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2000)
- Cutlip, M, Scoot, et. *AL Effetive Publik Relations* (Jakarta: Kencana, 2009).
- Effendy, Uchjana, Onong, *Hubungan Masyarakat, Suatu Study Komunilogis*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya).
- _____, Onong, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003).
- Hasfi, Nurul, dan Keith, Butterick, Keith Butterick, *Pengantar Public Relations dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).
- Iman, Gunawan, *Metode Penelitian Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).
- Laurence, Glueck, dan William, F, *Manajemen Strategi da Kebijakan Perusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 1998).
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2016
- Loes, Ryan, B, dan Pass, Chirstoper, *Kamus Lengkap Bisnis*, (Jakarta: Airangga, 1999).
- Moeloeng, Lexy, J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Rosda Karya, 2004).



- Nurdin, Artis, Elfiandri, *Pengantar Publik Relations konsep dan aplikasi*, (Depok: Raja Grafindo 2018).
- Oliver, Sandra, *Strategi Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, 2007).
- Departemen Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).
- Primasari, Dewi, dan Suyadi, prawirosentono, *Manajemen Stratejik dan Pengambilan Keputusan Korporasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014).
- Puri, Eka, Asih, Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan), Seri Buku Saku-2, 2004.
- Ruli Nasrullah dan Wahidin Saputra, *Public Relations 2.0*, (Depok: Gramata Publishing, 2011).
- Rumanti, Assumpta, Maria, *Dasar-dasar Public Relations*, (Jakarta: PT. Grafindo 2002).
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi: konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014).
- Ruslan, Rosady, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations* (Jakarta: Raja Grafindo Persada 1997).
- Ruslan, Rosady, *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).
- Sachmat, Kriyantono, *Riset Komunikasi*, (Kencana, 2006).
- Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Publik Relations Dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo 2008).
- Rangkun, Fredy, *Taktik Membuat Rencana Pemasaran Berdsarkan Customer Value dan analisis Kasus*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- Shadily Hasan dan Echlos, M, John, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1996).
- Umar, Husein, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010).
- Widjaja, W, A, H, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008, Cet.5, Ed.1).



Yulianita, Neni, *Dasar-dasar Public Relations*, (Bandung: Pusat Penerbit Universitas, 2007).

adid, Dkk. *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: CV Wirta Izani).

Website

<https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi>

<https://bpjsketenagakerjaan.go.id/page/Tugas-dan%20Fungsi.html>

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/masyarakat>

http://id.m.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan

<https://jagad.id/pengertian-masyarakat-secara-umum-dan-para-ahli/>

<http://pr.karanganyar.go.id>

Profil Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

asal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Pemprov Riau, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru* (2010)

www.jamsoindonesia.com

Jurnal

Anak Agung Rai Tirtawati, Anak Agung Sri Mulyani, 2017, *Jurnal Kajian Ilmu*

Komunikasi, Unuversitas Dwijendra, 14 (1),

http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+hu

[mas+dalam+meningkatkan](http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+hu)

[#pelayanan&bntG=gs_qabs&u=%23p%3D5w9x1Vdsp98j](http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+hu)

Adi Nugroho Rahutomo, 2013, *Ejournal Ilmu Komunikasi*. Universitas

Mulawarman, 1, 324-40,

http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+hu

[mas+dalam+meningkatkan](http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+hu)

[#pelayanan&bntG=#d=gs_qabs&u=%23p%3DaykwebQ4fRIJ](http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+hu)

J.W.Londa, Peran Petugas Humas Sebagai Komunikator Pembangunan (Studi di

Bagian Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan). *Journal*

Acta Diurna, Vol.III.No 2 Tahun 2004

Lampiran 1.

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No	Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Uraian	Alat pengumpulan data
	Komunikasi Humas Rumah Sakti Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru	Komunikasi Humas	Mendefenisikan Masalah	Pengamatan Defenisi masalah	1. Bagaimana Humas RSJ dalam mengamati masalah yang timbul terkait pelayanan BPJS? 2. Bagaimana Humas RSJ Tampan dalam menangani permasalahan yang timbul dalam pelayanan BPJS? 3. Bagaimana Humas RSJ Tampan menghadapi keluhan atas berbagai	- Wawancara - Observasi - Dokumentasi

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

				masalah yang terjadi dalam hal pelayanan BPJS kepada masyarakat?	
Komunikasi Humas	Perencanaan dan program	Perencanaan (Planning) Program	1. Apa saja Perencanaan jangka pendek maupun panjang yang disusun oleh Humas untuk meningkatkan pelayanan BPJS kepada masyarakat? 2. Program apa saja yang dibuat dan dilaksanakan oleh Humas RSJ Tampan dalam memberikan pelayanan BPJS kepada masyarakat umum 3. Hambatan	- Wawancara - Observasi - Dokumentasi	

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

				apa saja yang ditemui oleh Humas RSJ Tampan dalam menjalankan program guna meningkatkan pelayanan BPJS Kepada Masyarakat umum	
				4. langkah apa saja yang dilakukan Humas dalam menerapkan program pelayanan BPJS sehingga tepat ?	
Komunikasi Humas	Aksi dan Komunikasi	Langkah Kebijakan Teknis komunikasi	1. Bagaimana Humas RSJ Tampan dalam menjalankan aksinya dalam hal ini kebijakan-kebijakan	-Wawancara	



UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

					yang diambil guna memberikan pelayanan BPJS Kepada masyarakat?	-Observasi -Dokumentasi
					2. Strategi apa yang dilakukan Humas RSJ Tampan dalam memberikan pelayanan BPJS kepada masyarakat ?	
					3. Terkait strategi yang dijalankan, bagaimana teknis komunikasi dilapangan yang dilakukan Humas RSJ tampan kepada masyarakat BPJS dalam	

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

				memberikan pelayanan? 4. Media Komunikasi apa saja yang dimanfaatkan oleh Humas RSJ Tampan untuk menjalankan strategi tersebut?	
Komunikasi Humas	Evaluasi	Hasil Penilaian perbaikan	1. Dalam hal evaluasi Program dan pelayanan BPJS sendiri bagaimana langkah-langkah evaluasi yang diambil oleh Humas RSJ Tampan setelah program dijalankan? 2. Hal apa saja yang perlu diperbaiki	- Wawancara - Observasi - Dokumentasi	

	<p>oleh Humas RSJ Tampan terhadap pelayanan BPJS kepada masyarakat umum ?</p> <p>3. Bagaimana Humas RSJ Tampan sendiri menilai program-program yang dibuat dalam meningkatkan pelayanan BPJS masyarakat umum?</p>				
--	---	--	--	--	--

© 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.





Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

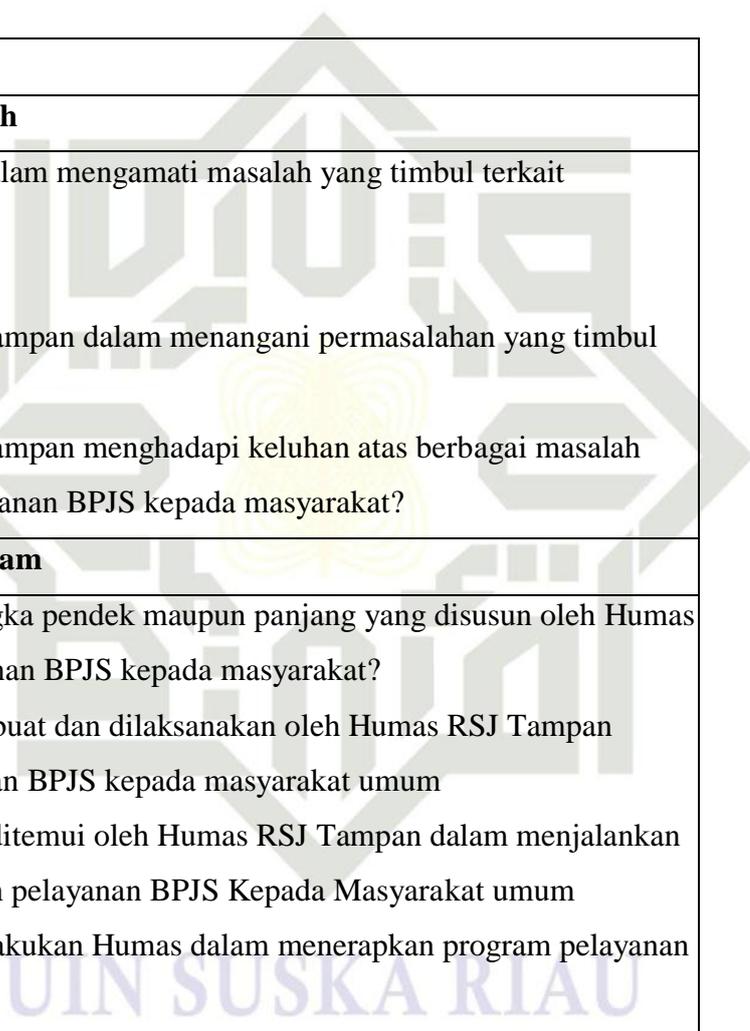
- 1. Diar...
- 2. Diar...

Hak Cipta D...

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

- 1. Diar...
- 2. Diar...

Draft Pertanyaan	
A. Mendefinisikan Masalah	
1.	Bagaimana Humas RSJ dalam mengamati masalah yang timbul terkait pelayanan BPJS?
2.	Bagaimana Humas RSJ Tampan dalam menangani permasalahan yang timbul dalam pelayanan BPJS?
3.	Bagaimana Humas RSJ Tampan menghadapi keluhan atas berbagai masalah yang terjadi dalam hal pelayanan BPJS kepada masyarakat?
B. Perencanaan dan Program	
4.	Apa saja Perencanaan jangka pendek maupun panjang yang disusun oleh Humas untuk meningkatkan pelayanan BPJS kepada masyarakat?
5.	Program apa saja yang dibuat dan dilaksanakan oleh Humas RSJ Tampan dalam memberikan pelayanan BPJS kepada masyarakat umum
6.	Hambatan apa saja yang ditemui oleh Humas RSJ Tampan dalam menjalankan program guna meningkatkan pelayanan BPJS Kepada Masyarakat umum
7.	langkah apa saja yang dilakukan Humas dalam menerapkan program pelayanan BPJS sehingga tepat ?
C. Aksi dan Komunikasi	
8.	Bagaimana Humas RSJ Tampan dalam menjalankan aksinya dalam hal ini kebijakan-kebijakan yang diambil guna memberikan pelayanan BPJS Kepada masyarakat?
9.	Strategi apa yang dilakukan Humas RSJ Tampan dalam memberikan pelayanan





- 10. Terkait strategi yang dijalankan, bagaimana teknis komunikasi dilapangan dilakukan Humas RSJ tampan kepada masyarakat BPJS dalam memberikan pelayanan?
 1. Media Komunikasi apa saja yang dimanfaatkan oleh Humas RSJ Tampan untuk menjalankan strategi tersebut?
- 11. Evaluasi
 1. Dalam hal evaluasi Program dan pelayanan BPJS sendiri bagaimana langkah-langkah evaluasi yang diambil oleh Humas RSJ Tampan setelah program dijalankan?
 2. Hal apa saja yang perlu diperbaiki oleh Humas RSJ Tampan terhadap pelayanan BPJS kepada masyarakat umum ?
 3. Bagaimana Humas RSJ Tampan sendiri menilai program- program yang dibuat dalam meningkatkan pelayanan BPJS masyarakat umum?

Lampiran 3

© Hak cipta

DOKUMENTASI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilain

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

DOKUMENTASI WAWANCARA

- Hak Cipta
1. Dilarang mengutip, menggandakan atau menyebarkan karya atau tulis tanpa mendapat ijin.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



Wawancara dengan Bapak Andres Ila Hargon SSTP, M.Ji selaku Kasub Bag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan pada Tanggal 25 Oktober 2020

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



Wawancara dengan Ibuk Fauziah Sulfah, SKM selaku Staf Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan pada Tanggal 10 Agustus 2020

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



Wawancara dengan Bapak Lukmanul Hakim, SKM selaku Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Jiwa Tampan pada Tanggal 20 Oktober 2020



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 5

© Ha

Hak Cipta

1. Dilare

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

SURAT-SURAT



PEMERINTAH PROVINSI RIAU RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN

Jl. H.R. Subrantas Km 12,5 Pekanbaru Telp. (0761) 63240 Fax. (0761) 63239



SURAT PERSETUJUAN INFORMASI RESPONDEN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ryandi wispinaldi

Umur : 23 Tahun

Jenis Kelamin : Laki - laki

Alamat : Jln. Kubang Raya

No. KTP : _____

Pekerjaan : Mahasiswa

Setelah mendapat keterangan secukupnya serta menyadari manfaat dan risiko penelitian tersebut di bawah ini dengan judul : Strategi Rumah RSJ Tampar dalam menambatkan Perawatan RSJ kepada masyarakat umum

Dengan ini instalasi/Bidang/Bagian/sub.bidang Fa. Psik. Bag. Humar

- memberi informasi yang dibutuhkan mahasiswa
- Apabila dalam penelitian tersebut terdapat kekeliruan dan merasa dirugikan, berhak membatalkan persetujuan ini.

Pekanbaru 02 - 10 - 2020

Mengetahui
Ka.Sub.Bid. Diklit

(.....)

Yang menyetujui
Ka.Sie/Ka.Instalasi/Ka.Ru

(.....)



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/34154
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-3862/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/07/2020** Tanggal 14 Juli 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- 1. Nama : RIYANDI WISPINALDI
- 2. NIM / KTP : 11643101073
- 3. Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : STRATEGI HUMAS RSJ TAMPAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BPJS KEPADA MASYARAKAT UMUM
- 7. Lokasi Penelitian : RUMAH SAKIT JIWA (RSJ) TAMPAN PEKANBARU

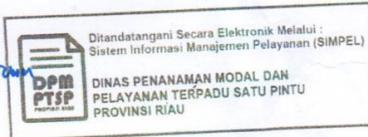
Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 21 Juli 2020

*Yth. Ka. Sus. Bq. Humas dan Jarkomkayasa.
 Moh. bawakan surat data / surat izin
 yg di butuhkan untuk dgn. dan surat
 yg berlaku. 02/20
 110
 Dr. Akmal
 Ka. Sus. Bq. Bk. Bk. Bk.*



Tembusan :

- Disampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
 2. Kepala Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
 3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
 4. Yang Bersangkutan