

**KOMUNIKASI DAN KETERBUKAAN INFORMASI
PUBLIK DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Stara 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Penyiaran



Disusun oleh:

**Sri Melani Safitri
07031381924155**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI



"KOMUNIKASI DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN"

Ditajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

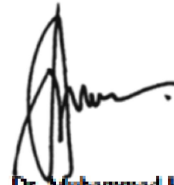
Oleh :

Sri Melani Safitri

07031381924155

Pembimbing I	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Retna Mahriani, M.Si</u> NIP. 196012091989122001	 _____	17-03-2023 _____
<u>Pembimbing II</u> <u>Adi Inggit Handoko, M.I.Kom</u> NIDN. 0029088806	 _____	18-03-2023 _____

Mengetahui,
Kena Jurusan,



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**KOMUNIKASI DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI RSUD SITI
FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI :

Sri Melani Safitri

07031381924155

**Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada tanggal 12 April 2023**

Pembimbing :

Dr. Retna Mahriani, M.Si

NIP. 196012091989122001

Adi Inggit Handoko, M.I.Kom

NIDN. 0029088805

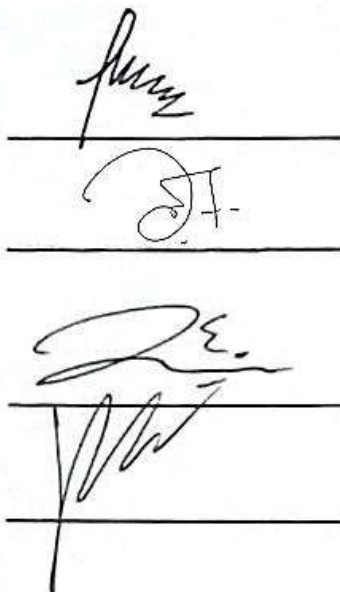
Penguji :

Krisna Murti, S.I.Kom., MA

NIP. 198807252019031010

Ryan Adam, M.I.Kom

NIP. 198709072022031003



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Melani Safitri
NIM : 07031381924155
Tempat dan Tanggal Lahir : Martapura, 19-05-2001
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Dan Keterbukaan Informasi Publik Di
RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Sri Melani Safitri
NIM. 07031381924155

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

”Bila esok nanti kau sudah lebih baik jangan lupakan masa-masa sulitmu.
Ceritakan kembali pada dunia caramu mengubah keluh jadi senyuman”

(Muhammad Tulus,S.Ars)

“Orangtua didesa menunggu, calon suami gelisah menanti, orang desa sudah
banyak menganggap aku jaya dinegri orang”

(Pidi Baiq)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluargaku tercinta

Kepada :

Orangtuaku

(Bapakku Asril Saputra dan Ibuku Maifiwati)

Ketiga saudaraku

(Dahlia Sari Putri, Putri Rahmadhani, dan Alzio Uzair Saputra)

Terkhusus untuk Almamater tercinta

Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan merupakan badan publik yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi kepada publik sebagai bentuk pertanggung jawabannya. Penelitian ini menggunakan teori *model excellence public relation* menurut Grunig & Hunt(1984) yaitu *press agency, public information, two-way asymmetric, two-way symmetric*. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data pada penelitian adalah wawancara, studi dokumentasi, observasi. Validitas menggunakan triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi dan keterbukaan informasi publik di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan menggunakan media informasi seperti media elektronik, media cetak, dan media massa yang di kelola oleh bagian humas rumah sakit. Informasi yang di muat oleh RSUD Siti Fatimah berupa pelayanan, fasilitas dan edukasi kesehatan serta adanya layanan informasi 24 jam yang disediakan oleh rumah sakit. Komunikasi yang digunakan oleh RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yaitu komunikasi satu arah dan dua arah dalam memberikan informasi kepada publik.

Kata kunci : Keterbukaan Informasi Publik, Komunikasi, RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

Pembimbing I



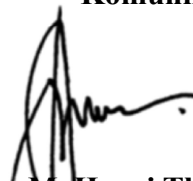
Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Pembimbing II



Adi Inggit Handoko, M.I.Kom
NIDN. 0029088805

**Ketua Jurusan Ilmu
Komunikasi**



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP.196406061992031001

ABSTRACT

Disclosure of public information is a means of optimizing public oversight of the administration of the state and other public bodies as well as everything that has an impact on the public interest as mandated in Law Number 14 of 2008. Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province, is a public body that has the obligation to convey information to the public as a form of accountability. This study uses the theory of excellence public relations model according to Grunig & Hunt (1984), namely press agency, public information, two-way asymmetric, two-way symmetric. The method in this research is descriptive qualitative with data collection techniques in this research are interviews, documentation studies, observation. Validity using source triangulation. The results of this study indicate that the implementation of communication and public information disclosure at Siti Fatimah Hospital in South Sumatra Province uses information media such as electronic media, print media, and mass media which are managed by the hospital's public relations department. The information uploaded by Siti Fatimah Hospital is in the form of services, facilities and health education as well as the 24-hour information service provided by the hospital. The communication used by the Siti Fatimah Hospital in South Sumatra Province is one-way and two-way communication in providing information to the public.

Keywords: Public Information Disclosure, Communication, Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province

Advisor I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Advisor II



Adi Inggit Handoko, M.I.Kom
NIDN. 0029088805

**Head of Communication
Department**



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karuni-Nya sehingga penullis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Penyiaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajaran pengurus dekanat lainnya.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku Ketua Jurusan, dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si selaku Pembimbing I yang selalu memberikan bantuan, saran, dan motivasi selama peneliti membuat proposal skripsi.
5. Bapak Adi Inggit Handoko, M.I.Kom selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bantuan, saran, dan motivasi selama peneliti membuat skripsi.
6. Bapak Andries Leonardho., M.S.I selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, semangat, dan saran selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen beserta Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan

- bantuan selama proses penyusunan skripsi.
8. Seluruh kepala dan staff RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
 9. Seluruh kepala dan staff PT. United Tractors selaku tempat peneliti melakukan magang.
 10. Terimakasih kepada Alumni Permato Sumsel (Alto) yang telah memberikan peneliti beasiswa Alto's Scholarship 2022
 11. Teman – teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2019 Kampus Palembang
 12. Organisasiku selama berkuliah, Himakom, LPM Limas Fisip Unsri, dan Permato Sumsel.
 13. Kedua orang tuaku, Bapak Asril Saputra dan Ibu Maifiwati yang selalu menyemangati dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak atas semua pelajaran, dukungannya selama ini, baik dukungan moral dan finansial yang tidak henti – hentinya diberikan agar saya selalu semangat dalam menyelesaikan pendidikan, serta doa yang selalu mengiringi langkah saya.
 14. Adik kandungku Dahlia Sari Putri, Putri Rahmadhani, dan Alzio Uzair Saputra yang memberikan semangat dan doa untuk peneliti.
 15. Mila Febriyanti, Raina Aulia, Regita Chandra, Sherina Putri, dan Yose Deo yang telah menyemangati peneliti dari sekolah menengah atas hingga saat ini.
 16. Sahabat seperjuanganku menempuh kuliah S1 di Universitas Sriwijaya, Pini Maulidya dan Tasya Novriani. Terimakasih atas semangat, kerjasama, perjuangan, pengorbanan, dan rasa kekeluargaan yang kalian berikan kepada peneliti.
 17. Teman suka maupun duka diperantauan Della Aprila A.md.T.
 18. Teman – teman Kampus Merdeka Batch 1 dan Batch 2, terkhusus untuk kating terbaikku Kak Maysarli, Kak Afif, Kak Helen, dan Kak Nurul.
 19. Teman laki-laki ku yang tulus membantu peneliti selama diperantauan sejak mahasiswa baru hingga semester akhir Malik, Hari, Raish, Fikri, Fatur, dan Iqbal.

20. Kakasih pujaan hatiku dengan nim 03041181924017 terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari-cari. Telah berkontribusi banyak dalam penelitian skripsi ini. Meluangkan baik tenaga, pikiran, materi, maupun moril kepada peneliti dan senantiasa memberikan semangat serta menemani peneliti melewati hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan penelitian ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, mulai dari kualitas ataupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga peneliti membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan Pendidikan di masa yang akan datang.

Palembang, 16 Maret 2023



Sri Melani Safitri
NIM. 07031381924155

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.2 Humas	15
2.2.1 Peranan Humas	16
2.2.2 Tujuan Humas	17
2.2.3 Humas Dalam Pemerintah.....	18
2.2.4 Keterbukaan Informasi Publik.....	19
2.3 Kerangka Teori.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran	24
2.5 Alur Pemikiran	27
2.6 Penelitian Terdahulu	28

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Definisi Konsep	33
3.3 Fokus Penelitian	34
3.4 Unit Analisis	36
3.5 Informan Penelitian	36
3.5.1 Kriteria Informan	36
3.5.2 Key Informan	37
3.6 Sumber Data	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.8 Teknik Keabsahan Data	39
3.9 Teknik Analisis Data	39
3.9.1 Kondensasi Data	39
3.9.2 Penyajian Data	40
3.9.3 Pengambilan kesimpulan	40
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	41
4.1 Profil RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	41
4.2 Profil Ruang Rawat Inap RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	42
4.3 Sejarah RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	44
4.4 Visi, Misi, Motto dan Core Value, Tujuan, dan Sasaran RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	47
4.4.1 Visi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	47
4.4.2 Misi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	47
4.4.3 Motto dan Core Value RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	48
4.4.4 Tujuan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	48
4.4.5 Sasaran RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	49
4.5 Struktur Organisasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	51
4.6 Jenis Pelayanan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Hasil Penelitian	55
5.2 Pembahasan	68

5.2.1 Model Press Agency	69
5.2.2 Model Public Information	74
5.2.3 Model Two-Way Asymmetric.....	77
5.2.4 Model Two-Way Symmetric	79
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1 KESIMPULAN	82
6.3 SARAN	82
6.3.1 Saran Akademis.....	83
6.3.2 Saran Praktis	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian Dalam Penelitian	34
Tabel 4. 1 Ruang Rawat Inap dan Rawat Intensif Berdasarkan Kelas Perawatan .	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Perbandingan 8 Negara Pengguna Instagram Terbanyak(April 2022)	7
Gambar 1. 2 Jadwal Poliklinik RSUD Siti Fatimah	9
Gambar 1. 3 Tata Cara Daftar Poliklinik	9
Gambar 1. 4 Kegiatan yang berlangsung di RSUD Siti Fatimah	10
Gambar 1. 5 Youtube RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	10
Gambar 4. 1 Logo RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	41
Gambar 5. 1 Postingan dari aku Instagram @rsudsitifatihah.....	60
Gambar 5. 2 Postingan dari akun @rsudsitifatihah	61
Gambar 5. 3 Postingan dari akun @rsudsitifatihah	62
Gambar 5. 4 Postingan dari akun @rsudsitifatihah	63
Gambar 5. 5 Postingan dari akun Youtube RSUD Siti Fatimah Prov Sumsel	64
Gambar 5. 6 Website RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	65
Gambar 5. 7 Website RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	66
Gambar 5. 8 Laporan hasil kinerja badan keperawatan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	67
Gambar 5. 9 Konten Youtube RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	70
Gambar 5. 10 Berita <i>online</i> rakyat pembaruan pada 14 februari 2022	72
Gambar 5. 11 Liputan Media BPK Sumatera Selatan.....	72
Gambar 5. 12 Layar informasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan....	74
Gambar 5. 13 Mading Informasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.	76
Gambar 5. 14 Konten Youtube RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ...	79
Gambar 5. 15 Media sosial instagram RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan(@rsudsitifatihah)	80

DAFTAR BAGAN

sBagan 2. 1 Alur Pemikiran	27
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ...	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi saat ini menjadi kebutuhan pokok bagi tiap orang untuk pengembangan pribadi serta lingkungan sosialnya dan merupakan bagian penting untuk ketahanan nasional. Hak mendapatkan informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu syarat penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan alat dalam mengoptimalkan pengawasan publik pada penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Dalam upaya mendukung terselenggaranya kebijakan keterbukaan informasi dengan baik, rangkaian fasilitas informasi publik pada hal ini disediakan oleh badan publik yang memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu sebagai pelayan publik, hal ini dilakukan sebagai bentuk mendorong kebijakan. Dalam pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik didapati beberapa opsi dan langkah seperti penerbitan dan penggunaan indikator, penggunaan dana dalam pendistribusian fakta, menganalisis beragam jenis masalah, mengakumulasi data, menugaskan dan memperkerjakan personil, membentuk elemen-elemen organisasi dan sebagainya. Agar tujuan dari kebijakan publik berhasil tercapai maka harus dilaksanakannya upaya-upaya yang dapat mendorong dan membantu berjalannya kebijakan yaitu sumber daya, komunikasi, struktur birokrasi yang jelas dan disposisi (Awang,2019

dalam Ericha,2022:2).

Keterbukaan Informasi dan pelayanan publik sejalan dengan beriringan di kehidupan masyarakat. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam pemenuhan hak dengan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Prinsip keterbukaan diharapkan dapat menjadi salah satu landasan utama pada praktik penyelenggaraan pemerintahan, dan tugas pelayanan publik itu merupakan salah satu tugas utama dari Pemerintah.

Tujuan penting keterbukaan informasi pada tiap negara ialah memastikan bahwa lembaga publik lebih akuntabel dan kredibel saat memberikan informasi dan dokumen yang dibutuhkan publik. Membuka akses informasi merupakan keharusan bagi pemerintah dan badan publik secara fundamental, sebuah informasi merupakan milik publik, bukan milik badan publik. Namun pemerintah dipastikan harus dapat menjaga keseimbangan ketika menutup informasi dan membukanya untuk kepentingan publik, namun dengan bagaimanapun kepentingan publik tetap perlu didahulukan. Regulasi yang memiliki kaitan dengan kebebasan terkait informasi atau biasanya lebih dikenal dengan keterbukaan informasi publik di Indonesia akan selalu memuat hak setiap orang untuk mendapatkan informasi, kewajiban badan publik memberikan dan melayani permintaan informasi secara tepat waktu dan cepat, biaya ringan (proporsional), dan menggunakan cara yang sederhana, adanya pengecualian informasi bersifat ketat dan terbatas, serta kewajiban badan publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi (Siti Jumroah:2013:2).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39/KEP/M.PAN/4/2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur

Negara telah mengamantkan bahwa nilai budaya keterbukaan harus dapat mewarnai perilaku aparatur negara dengan harapan untuk meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang berorientasi pada terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai visi dari reformasi birokrasi. Maka usaha dalam mewujudkan keterbukaan pada penyelenggaraan pelayanan publik merupakan keharusan dalam rangka terselenggaranya pelayanan publik yang terbuka, akuntabel, efektif dan non-diskriminatif. Penerapan nilai keterbukaan juga akan menjadi dorongan dalam peningkatan peran serta masyarakat dalam memonitor dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara umum, tujuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik ini adalah untuk mengembangkan keterbukaan informasi di lembaga pemerintah maupun non pemerintah yang terkenal sulit diperoleh atau diakses oleh publik. Secara khusus, adanya peraturan tentang keterbukaan informasi publik dapat mendorong masyarakat untuk lebih demokratis dengan membuka akses publik terhadap informasi yang dimiliki oleh negara maupun pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan badan publik lainnya seperti lembaga dan lembaga pendidikan. Sarana kesehatan seperti rumah sakit. Oleh karena itu, Undang-Undang Transparansi ini mendukung keterbukaan informasi di semua lembaga negara yang merupakan salah satu prasyarat terselenggaranya pemerintahan yang demokratis, yang diharapkan dapat membawa perubahan paradigma. pemerintah mengatur aliran informasi publik dari *closed government ke open government* (Nunuk, 2012: 137).

Dalam keterbukaan informasi, pelayanan publik dapat dipandang sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertujuan

untuk memenuhi kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai implementasi dari undang-undang. Perusahaan jasa harus terbuka untuk semua warga negara.

Humas atau hubungan masyarakat memegang peranan yang sangat penting dalam hal ini yaitu sebagai penyedia layanan informasi bagi karyawan, sedangkan tugas pertama adalah membina hubungan internal (*public internal*) yaitu membangun hubungan dengan unit, otoritas dan perusahaan itu sendiri, tugas kedua adalah membina hubungan eksternal (*public external*) yaitu membina hubungan dengan masyarakat (*society*). Fungsi humas yaitu menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) yaitu antara komunikator dan komunikan, yang mengatur arus informasi dengan menyebarkan berita dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan menggunakan pendekatan persuasif, agar tercipta hubungan yang saling harmonis, pengertian, dan sebagainya dengan demikian fungsi humas selalu dituntut profesional dalam mengelola dan memilah informasi sehingga terwujud citra positif.

Adapun humas lebih banyak menguasai kegiatan humas konvensional, namun saat ini lebih banyak memanfaatkan kompleksitas teknologi yang ada, yang pemanfaatannya dapat membantu seorang jurnalis menyebarkan informasi kepada publik. Masyarakat berharap pemerintah sebagai pihak mendapatkan kepercayaan masyarakat untuk menjalankan negara secara lebih terbuka dengan memberikan informasi, oleh karena itu Humas RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan harus memberikan pelayanan informasi secara transparan karena setiap masyarakat berhak mengetahui segala kegiatan, informasi yang mereka butuhkan dan pelayanan kesehatan karena fungsi Humas bersifat timbal balik saluran komunikasi,

pemberian informasi serta publikasi dan pesan dari rumah sakit kepada masyarakat akan membentuk citra yang baik antara kedua belah pihak.

Rumah Sakit yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 Tahun 2018 adalah institusi kesehatan yang menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan sarana kerja kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan dapat digunakan untuk pelatihan, tenaga kesehatan dan penelitian.

Keterbukaan Informasi Publik di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan mengenai informasi yang tersedia untuk publik dan informasi yang tidak tersedia untuk publik mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Publik. Pedoman Manajemen. Informasi Departemen Kesehatan bahwa informasi seperti pelayanan rumah sakit, fasilitas, biaya, dan program dapat dibuka untuk umum, sedangkan informasi yang tidak dapat dibuka untuk umum, seperti riwayat kesehatan pasien dan identitas pasien.

Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan kesehatan bergantung pada bagaimana informasi dan pengetahuan disediakan dan ditawarkan dalam layanan, bagaimana, kapan, dari siapa, dan berapa harga pelayanan kesehatan dapat diperoleh. Pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan demikian dipengaruhi oleh keinginan, sikap dan pengalaman mereka (Trimurthy, 2008:17). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan memegang peranan penting dan dapat menimbulkan perubahan perilaku kesehatan. Pengetahuan mempengaruhi perubahan perilaku kesehatan yang salah satu pemicunya mempengaruhi keputusan seseorang untuk melakukan perilaku sehat (Profil Kesehatan Indonesia, 2009).

Dalam praktiknya, Keterbukaan Informasi Publik (KIP) merupakan sarana yang sangat penting untuk memberikan pelayanan publik yang prima dan menjadi acuan dasar hukum terkait dengan hak setiap orang atas informasi (Siti Jumroh, 2013:2), dan juga praktik penyampaian informasi ini telah dikemas sesuai dengan perkembangan zaman, dengan memanfaatkan teknologi dan media yang semakin meluas dan mudah diakses saat ini.

Teknologi bersifat dinamis dan terus berkembang, yaitu teknologi informasi dan komunikasi, termasuk internet. Menurut Laquey (1997), Internet adalah jaringan ribuan komputer yang menjangkau jutaan orang di seluruh dunia. Awalnya, peran Internet adalah untuk memungkinkan peneliti mengakses data dari berbagai perangkat keras komputasi yang mahal. Namun, sementara itu, internet telah berkembang menjadi sarana komunikasi yang sangat cepat dan efisien, yang menjauh dari fungsi aslinya. Saat ini, internet telah menjadi sarana informasi dan komunikasi yang begitu luas dan efektif sehingga tidak dapat diabaikan lagi (Ardianto, 2004:140-141)

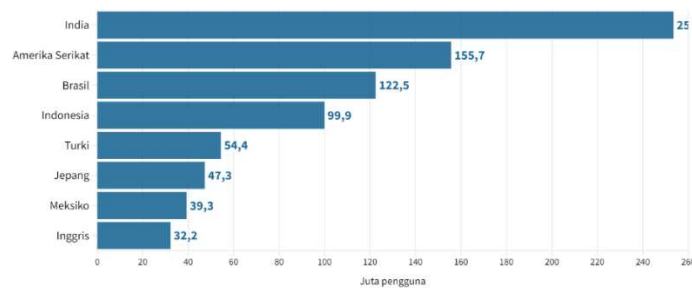
Keterbukaan Informasi Publik di rumah sakit saat ini banyak memanfaatkan media sosial karena penyebaran informasi dapat tepat waktu dan gratis serta dapat diakses oleh masyarakat luas. Hal ini memudahkan pihak rumah sakit dan masyarakat untuk beroperasi memberikan informasi. Sebagai lembaga publik, Rumah Sakit Daerah (RSUD) Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan tentunya harus menjalankan tata kelola yang baik. Salah satu tindakannya adalah mengembangkan kebijakan informasi publik untuk memenuhi kebutuhan informasi publiknya. Sama seperti rumah sakit lain di Kota Palembang, RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan juga menggunakan media sosial untuk mengungkapkan

informasi yaitu Instagram yang saat ini disukai oleh masyarakat dari segala usia karena menawarkan akses informasi yang cepat melalui aplikasi ini. Instagram adalah media sosial berbasis gambar yang menawarkan layanan online untuk berbagi foto atau video. Instagram juga dapat menampilkan gambar seperti Polaroid secara instan. Instagram bekerja dengan mengirimkan informasi kepada orang lain dengan mengunggah gambar secara cepat melalui internet agar informasi yang akan dikirim dapat ditemukan, diterima dengan cepat, oleh karena itu, instagram adalah merupakan singkatan dari katainstan dan telegram.

Dikutip dari TiNews.com angka yang ditampilkan pada alat periklanan Meta membuktikan bahwa Instagram mempunyai 99,15 juta pengguna di Indonesia pada awal 2022. Angka ini menunjukkan bahwa jangkauan iklan Instagram di Indonesia setara dengan 35,7 persen dari total populasi di awal tahun.

Gambar 1. 1

Data Perbandingan 8 Negara Pengguna Instagram Terbanyak(April 2022)



Sumber : Tinews.com

Berdasarkan gambar 1.1 data *Napoleon Cat*, ada 92,53 juta pengguna Instagram di Indonesia pada kuartal IV-2021. Jumlah ini bertambah 3,9 juta atau naik 4,37% dibandingkan kuartal sebelumnya yang sebesar 88,65 juta pengguna. Angka ini juga lebih meningkat dibandingkan kuartal yang sama pada tahun

sebelumnya yaitu sebanyak 83,77 juta pengguna. Pada kuartal IV-2021, tercatat mayoritas pengguna Instagram di Indonesia adalah dari kelompok usia 18-24 tahun, yakni sebanyak 34,4 juta. Rinciannya, sebanyak 20% pengguna aplikasi tersebut adalah perempuan, sedangkan 17,2% merupakan laki-laki. Dengan banyaknya jumlah pengguna media sosial di Indonesia tentu saja memunculkan peluang untuk mengoptimalkan hadirnya media sosial ini sebagai media komunikasi. (Setiadi:2016:1)

Komunikasi dan Keterbukaan Informasi yang diberlakukan oleh RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan menggunakan media massa dalam melakukan keterbukaan informasi publik nya karena salah satu fungsi media massa ialah memberi informasi. Dalam hal ini media media sebagai komponen komunikasi yaitu perantara dari komunikator ke komunikan. Salah satunya ialah media sosial instagram sebagai media keterbukaan informasinya, media ini digunakan agar masyarakat dapat mengakses dan menjangkau informasi yang diberikan pihak Rumah Sakit dengan mudah tanpaharus datang ke lokasi. Dengan demikian hak masyarakat atau pasien untuk memperoleh informasi dapat dipenuhi sebagaimana mestinya.

Media – media yang digunakan oleh RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan guna menyebarkan informasi kepada publik yaitu Media Elektronik (Instagram, Facebook, You-tube, Website) , pamflet, brosur, dan majalah dinding.

Keterbukaan informasi publik melalui Instagram yang diberlakukan oleh RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan meliputi :

1. Jadwal poliklinik RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

Gambar 1. 2

Jadwal Poliklinik RSUD Siti Fatimah

Hari: Senin		
08.00 - 12.00	08.00 - 12.00	08.00 - 12.00
13.00 - 17.00	13.00 - 17.00	13.00 - 17.00
18.00 - 21.00	18.00 - 21.00	18.00 - 21.00
08.00 - 12.00	08.00 - 12.00	08.00 - 12.00
13.00 - 17.00	13.00 - 17.00	13.00 - 17.00
18.00 - 21.00	18.00 - 21.00	18.00 - 21.00
08.00 - 12.00	08.00 - 12.00	08.00 - 12.00
13.00 - 17.00	13.00 - 17.00	13.00 - 17.00
18.00 - 21.00	18.00 - 21.00	18.00 - 21.00
08.00 - 12.00	08.00 - 12.00	08.00 - 12.00
13.00 - 17.00	13.00 - 17.00	13.00 - 17.00
18.00 - 21.00	18.00 - 21.00	18.00 - 21.00

Sumber : Akun Instagram RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

2. Tata cara daftar poliklinik dan waktu pelayanan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

Gambar 1. 3

Tata Cara Daftar Poliklinik



Sumber : Akun Instagram RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

3. Kegiatan yang dilaksanakan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

Gambar 1. 4

Kegiatan yang berlangsung di RSUD Siti Fatimah



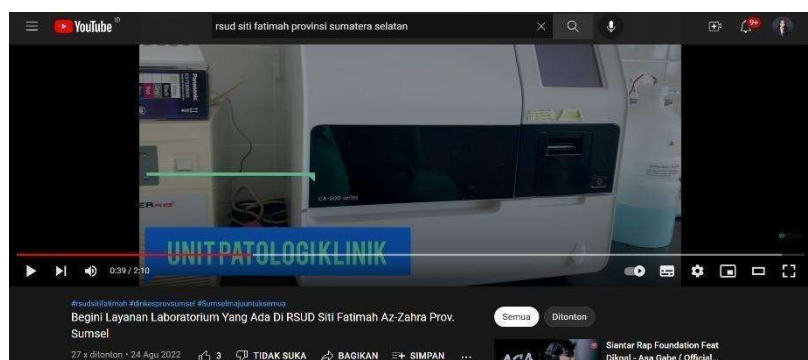
Sumber : Akun Instagram RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

Selain Instagram dalam persebaran informasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan juga menggunakan media *online* lain seperti Youtube dan Website.

1. Pada media sosial Youtube RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan menampilkan berbagai fasilitas yang ada.

Gambar 1. 5

Youtube RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan



Sumber : Akun Youtube RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

2. Pada website RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan menampilkan

- A. Tentang Kami
- B. Visi dan Misi
- C. Struktur Organisasi
- D. Pelayanan pada instalasi
- E. Jadwal Dokter
- F. Media Rumah Sakit
- G. Info Pengunjung

Dengan terbentuknya Inpres (Instruksi Presiden) No. 3 Tahun 2003 mewajibkan kepada setiap instansi pemerintah ditingkat pusat dan daerah memiliki website sebagai sistem yang menaungi *e-government*. Selain menggunakan media *online* RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan juga menggunakan media massa sebagai alat komunikasi dalam memberikan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat. Dalam hal ini RSUD Siti Fatimah yang berperan dalam melakukan proses membuka informasi kepada publik oleh Humas yang melakukan kerjasama kepada pihak media luar.

Penelitian mengenai Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan sangat penting untuk dilaksanakan berdasarkan beberapa alasan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Anugerah Keterbukaan Informasi Publik merupakan penganugerahan yang diberikan oleh KIP setiap tahunnya kepada badan publik yang menjalankan amanah Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), berdasarkan monitoring dan evaluasi yang

dilakukan oleh KIP.RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan sebagai salah satu badan publik sudah ikut serta dalam keterbukaan informasi publik merujuk pada Undang- undang Keterbukaan Informasi Publik, namun sejak diresmikan pada tahun 2018 hingga tahun 2022 ini RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan belum pernah mendapatkan penganugerahan sebagai badan publik yang menjalani keterbukaan informasi publik.

2. RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yang terhubung dan berkoordinasi bersama Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sumatera Selatan selaku badan publik memiliki tanggung jawab atas keterbukaan informasi publik sehingga berusaha menjadi badan publik yang *goodgovernance*. Hal ini menjadi alasan peneliti ingin melihat dan menganalisis apakah RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan sudah baik atau belum sempurna dalam menjalankan keterbukaan informasi publik seperti badan publik lainnya yang tergabung dalam PPID Sumatera Selatan.
3. RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan merupakan rumah sakit yang baru diresmikan pada tahun 2018. Adanya status yang dimiliki sebagai Rumah Sakit Provinsi Sumatera Selatan sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No.14 Tahun 2020 menambah tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya pada bidang keterbukaan informasi publik. Selain itu Visi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ialah “Menjadi Rumah Sakit Umum Rujukan Provinsi dan Rumah Sakit Pendidikan yang

mampu mewujudkan pelayanan yang bermutu, profesional, efisien, dengan standar pelayanan kelas dunia.

Terkait latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk meneliti Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik Di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Analisis Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik Di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ?
2. Bagaimana Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ?

1.3 Tujuan

1. Untuk Menganalisis Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Mengetahui Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah rujukan keilmuan untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi dan sumbangsih bagi pengembangan Ilmu Komunikasi tentang bagaimana mengetahui dan implementasi Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat digunakan oleh RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan sebagai bahan pertimbangan ketika melakukan komunikasi dan keterbukaan informasi publik di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan komunikasi dan keterbukaan informasi publik.
3. Penelitian ini dapat menjadi rujukan sebagai peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan bagi pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.
4. Penelitian ini dapat menjadi saran tambahan bagi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan dalam menjalankan komunikasi dan keterbukaan informasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A. Muri Yusuf. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia group
- Ardianto, Elvinaro. (2007). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta Ardial.
- Cutlip, Center, Broom. (2006). *Effective Public Relations (Edisi kesembilan)*.
- Gordon. (1999). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Gunawan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Jakarta: Kencana
Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jefkins, Frank. (2000). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Jefkins, Frank. (2003). *Public Relations Edisi Kelima*. Terjemahan Haris Munandar. Jakarta: Erlangga
- Koesomowidjojo, S. R. (2021). *Dasar-dasar Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Bhuna Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Littlejohn, Stephen W, Karen A. Foss. (2009). *Teori Komunikasi, edisi 9*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ruslan, Rosady. (2003). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*.
- Soemirat, Soleh, Elvinaro Ardianto. (2017). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharno, Djazuli. (2006). *Keterbukaan Dan Keadilan Indonesia*: PT. Ghalia
- Suprpto, Tommy. (2009). *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress.

- Suryanto. (2013). *Membangun Citra dengan Metode Public Relations*. Bandung:CVArfindo Raya.
- Vivian, John. (2008). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Prenada Media Group
- West, Richard, Lynn H. Turner. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Humanika
- Yulianita, Neni. (2000). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Alga print. Tracy, Laquey. 1997. *Sahabat Internet*. Bandung : ITB Bandung
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama

Jurnal :

- Ahmad.S (2016).Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektifitas Komunikasi.[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1283-2709-2- PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1283-2709-2-PB%20(1).pdf)
- BinaSaranaInformatikaVol.16No.2.<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1283/1055>
- Febriananingsih, N. (2012) Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik. Jurnal Rechtsvinding Media Pembinaan Hukum Nasional. Vol. 1 No.1. ISSN 2089-9009. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/110-214-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/110-214-1-PB%20(1).pdf)
- Nunuk. F (2012). Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka MenujuTata Pemerintahan Yang Baik. Volume 1 Nomor 1.ISSN 2089-9009. <https://rechtsvinding.bphn.go.id/artikel/ART%208%20JRV%20VOL%201%20NO%201%20PROTECT.pdf>
- Syamsuddin Haris (Editor), Desentralisasi Dan Otonomi Daerah Naskah Akademik Dan RUU Usulan LIPI. LIPI Press, Jakarta. 2004. <https://library.bpk.go.id/koleksi/detil/jkpkbpkpp-p-3481>
- Zikri, F., Haryadi M. & Astri, F.(2022) Komunikasi Antar Budaya pada PerantaudenganMasyarakat Lokal di Garut. Jurnal Ilmu Komunikasi, 09(01), 29-41. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/abdul87,+Komunikasi+Antar+Budaya+P+ada +P+erantau+dengan+Masyarakat+Lokal+di+Garut.pdf>
- Ahmad Setiadi, (2016) Pemanfaatan Media Sosial untuk Efektifitas Komunikasi, Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika Vol. 16 No. 2.

Skripsi :

Jumroah Siti, 2013. *Analisis Keterbukaan Informasi Dalam Mendukung Pelayanan publik Di Kantor Camat Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh barat*. Skripsi. Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar

Tesis :

Trimurthy, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Universitas Diponegoro