

**ELEKTRONIK POJOK ADUAN TERINTEGRASI (E-POTER)
SEBAGAI IMPLEMENTASI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS*
UNTUK MENINGKATKAN PARTISIPASI PUBLIK
DI RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO**

Skripsi



Disusun oleh

Putri Pamungkas

21SB2065

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

**ELEKTRONIK POJOK ADUAN TERINTEGRASI (E-POTER)
SEBAGAI IMPLEMENTASI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS*
UNTUK MENINGKATKAN PARTISIPASI PUBLIK
DI RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Putri Pamungkas

21SB2065

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

**ELEKTRONIK POJOK ADUAN TERINTEGRASI (E-POTER)
SEBAGAI IMPLEMENTASI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS*
UNTUK MENINGKATKAN PARTISIPASI PUBLIK
DI RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Putri Pamungkas

21SB2065

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 18 Januari 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Adinna Islah Perwita, M.I.Kom.
NIDN. 0625029702

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 03 Februari 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIK. 2022.10.1.038

PENGESAHAN

Skripsi

**ELEKTRONIK POJOK ADUAN TERINTEGRASI (E-POTER)
SEBAGAI IMPLEMENTASI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS*
UNTUK MENINGKATKAN PARTISIPASI PUBLIK
DI RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Putri Pamungkas

21SB2065

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 03 Februari 2025

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIDN. 0330086501

Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si. M.I.Kom.
NIDN. 0627078101

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 03 Februari 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Putri Pamungkas
NIM : 21SB2065
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis Dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Elektronik Pojok Aduan Terintegrasi
(E-POTER) Sebagai Implementasi Digital
Public Relations Untuk Meningkatkan
Partisipasi Publik Di Rsud Prof. Dr. Margono
Soekarjo

Dosen Pembimbing 1 : Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.

Dosen Pembimbing 2 : Adinna Islah Perwita, M.I.Kom

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 20 Januari 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai 10.000,-

Putri Pamungkas
NIM. 21SB2065

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Alhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya. Atas izin-Nya telah memperkenankan penulis sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Cinta pertama, panutanku dan pintu surgaku Bapak Margono dan Ibu Siti Roliyah. Terima kasih atas segala pengorbanan, selalu memberikan dukungan, kasih sayang yang tak henti-henti. Serta memotivasi dan selalu berusaha payah memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Usaha dan lantuman doa untuk sebuah kesuksesan untuk anak-anaknya yang tak henti-hentinya & selalu engkau panjatkan untuk kami anak-anakmu. Bapak dan Ibu selalu menjadi penguat dan pengingat yang paling hebat. Semoga Bapak dan Ibu panjang umur dan bahagia selalu.
2. Seftiani Amalia Wulandari dan Dimas Andika selaku kakak kandung peneliti yang selalu memberikan semangat dan dukungan agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan hasil yang membanggakan keluarga.
3. Callista Silwa Nayla, Nurita Muhamad, Sonia Yesy Puspitasari, Resti Alviaita, Fitri Nuraini, Ajeng Dita dan Dessyana Nur Safitri yang selalu menyemangati selama proses penyelesaian skripsi, menjadi tempat berkeluh kesah dan saling mendukung selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

- Q.S Al-Baqarah:286 -

“Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti hanturkan kepada Allah SWT, alhamdulillah atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “E-POTER sebagai Implementasi Digital Public Relations Untuk Meningkatkan Partisipasi Publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo” dengan baik dan maksimal. Serta juga kepada kedua orang tua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa selama melakukan penulisan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa ridha dari kedua orang tua peneliti. Terima kasih untuk kedua orang tua yang telah memberikan segala kebutuhan dan memberikan tempat ternyaman hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi peneliti.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Tingkat Sarjana Strata 1 (S1) pada program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial, Universitas Amikom Purwokerto. Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan bantuan, bimbingan dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun material. Untuk itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan studi di Universitas Amikom Purwokerto.

2. Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada semua mahasiswa untuk kelancaran studi.
3. Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto yang selalu memotivasi semua mahasiswa saat perkuliahan serta selaku dosen penguji 1 skripsi.
4. Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si. M.I.Kom selaku dosen penguji 2 skripsi.
5. Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A selaku dosen pembimbing 1 atas segala bimbingan, arahan, masukan dan semangat yang selalu diberikan kepada peneliti. Terima kasih untuk segala pembelajaran dan motivasi yang diberikan baik saat perkuliahan maupun selama bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga, bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Ibu.
6. Adinna Islah Perwita, M.I.Kom selaku dosen pembimbing 2 atas segala bimbingan, motivasi dan arahan yang mba Adinna berikan selama peneliti menjalani perkuliahan dan skripsi ini serta segala kemudahan selama ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan dan suatu kehormatan rasa yang sangat bangga peneliti berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan mba Adinna.
7. Bapak dan Ibu seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial, Universitas Amikom Purwokerto. Terutama Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan membimbing peneliti selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga, peneliti bisa berkesempatan

diajarkan dan dibimbing oleh Bapak dan Ibu dosen. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan dan dalam lindungan-Nya.

8. Dr. dr. Harsini, Sp.P, MMR selaku Direktur RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian ini di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo.
9. Adhy Nugraha, S.H selaku Kasubag Tata Usaha dan Hukmas RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yang telah memudahkan jalan peneliti mulai dari awal penelitian hingga selesai dan membantu dalam proses pengambilan data dan wawancara. Semoga kebaikan Pak Adhy dibalas oleh Allah dan menjadi keberkahan.
10. Sepdidiarno, S.Kom selaku Staf TU dan Hukmas RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yang telah memberikan kemudahan peneliti dari awal penelitian hingga selesai. Dan membantu dalam proses pengambilan data dan wawancara.
11. Pasien RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yang telah menjadi informan sekunder dalam skripsi ini.
12. Kepada seluruh pihak yang turut membantu memberikan masukan, motivasi, dukungan dan doa baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas ketulusan hati dan kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti

Peneliti berharap skripsi ini dapat membawa dampak positif bagi para pembaca, karena dalam skripsi ini memuat implementasi *digital public relations* yang peneliti dapatkan selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini peneliti tidak

menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang sekiranya bisa menjadi pembelajaran bagi peneliti untuk berkembang menjadi lebih baik.

Purwokerto, 20 Januari 2025

Peneliti

