

ABSTRAK

Era perkembangan digitalisasi makin menjadi tantangan bagi humas dalam memberikan pelayanan dengan mudah, praktis, hemat dan dapat diakses dimana saja. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manfaat dan implementasi *digital public relations* dalam meningkatkan partisipasi publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo sebagai bagian fungsi pelayanan publik. Peneliti mengeksplorasi humas, melalui wawancara dengan Divisi TU dan Hukmas terkait prinsip-prinsip teori *Excellence*. Teori *excellence* ini digunakan untuk memahami implementasi *digital public relations* di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menerapkan ke-sepuluh prinsip *excellence* dalam teori *excellence*. Dalam hal ini, yang telah disesuaikan dengan pemilihan narasumber secara *purposive sampling* dan yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Divisi TU dan Hukmas RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo dan pasien yang pernah mengisi pojok pengaduan melalui aplikasi RSMS Online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum humas RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo telah melaksanakan implementasi *digital public relations* dan 10 prinsip *excellence* telah diterapkan. Untuk praktisi humas RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo telah berupaya secara efektif memanfaatkan perkembangan digitalisasi salah satunya membuat platform pojok pengaduan pada aplikasi RSMS Online yang nantinya terhubung langsung dengan admin E-POTER. Dengan inovasi tersebut memberikan perubahan yang baik dalam upaya meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Kata kunci: Humas, Digital Public Relations, Rumah Sakit, Teori Excellence, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Abstract – The era of digitalization development is increasingly becoming a challenge for public relations in providing services easily, practically, economically and can be accessed anywhere. This study aims to describe the benefits and implementation of digital public relations in increasing public participation at Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital as part of the public service function. Researchers explore public relations, through interviews with the TU and Hukmas Divisions related to the principles of the Excellence theory. This excellence theory is used to understand the implementation of digital public relations at Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital. This study uses a qualitative descriptive research method and applies the ten principles of excellence in the theory of excellence. In this case, which has been adjusted to the selection of sources by purposive sampling and the main informants in this study are the TU and Hukmas Divisions of Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital and patients who have filled in the complaint corner through the RSMS Online application. The results of this study indicate that in general the public relations of Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital has implemented the implementation of digital public relations and the 10 principles of excellence have been applied. For public relations practitioners at Prof. Dr. Margono Soekarjo has made effective efforts to utilize the development of digitalization, one of which is by creating a complaint corner platform on the RSMS Online application which will later be directly connected to the E-POTER admin. With this innovation, it provides good changes in efforts to increase community involvement.

Keywords: Public Relations, Digital Public Relations, Hospitals, Excellence Theory, Public Services