PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN CITRA RSUD DR. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI (STUDI DESKRIPTIF PADA AKUN @rsudcambekasi)

SKRIPSI

Oleh:
Muhammad Rafif Riyadi
202110415358

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN CITRA RSUD DR. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI (STUDI DESKRIPTIF PADA AKUN @rsudcambekasi)

SKRIPSI

Oleh:
Muhammad Rafif Riyadi
202110415358

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Membangun Citra RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi (Studi Deskriptif Pada Akun @rsudcambekasi)
Nama Mahasiswa	: Muhammad Rafif Riyadi
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415358
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 24 Juli 2025

Jakarta, 31 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Dina Kristina, S.Sos, M.Si

NIDN. 0313088106

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Membangun Citra RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi (Studi Deskriptif Pada Akun @rsudcambekasi)
Nama Mahasiswa	: Muhammad Rafif Riyadi
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415358
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 24 Juli 2025

Jakarta, 31 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Dr. Diah Ayu Permatasari, ST., S.IP., S.H., M.IR NIDN. 0312077903	.....
Penguji	: Dr. Dina Kristina, S.Sos, M.Si NIDN. 0313088106	.....
Sekretaris Penguji	: Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom, M.I.Kom NIDN. 0327119701	.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul "Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Membangun Citra RSUD Dr. Chasbullah Abulmadjid Kota (Studi Deskriptif Pada Akun @rsudcambekasi", adalah benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain. Kecuali, pengutipan sebagai referensi yang sumbernya dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah.

Apabila Kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan dijadikan referensi melalui Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 31 Juli 2025

Yang Memberi

Pernyataan



Muhammad Rafif Riyadi

202110415358

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Muhammad Rafif Riyadi. 202110415358. Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Membangun Citra Rsud Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi (Studi Deskriptif Pada Akun @rsudcambekasi)

Kemajuan teknologi digital telah mengubah cara instansi pelayanan publik membentuk citra dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi menggunakan media sosial Instagram, khususnya melalui akun @rsudcambekasi, untuk membangun citra positif di mata masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengelola akun, pengamatan terhadap konten Instagram, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun @rsudcambekasi secara aktif menyebarkan informasi seputar layanan kesehatan, edukasi medis, dan program rumah sakit melalui konten visual yang menarik dan interaktif. Strategi komunikasi digital ini mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, membangun kepercayaan publik, dan memperkuat citra rumah sakit yang profesional serta terbuka. Secara keseluruhan, Instagram terbukti menjadi media yang efektif untuk mendukung strategi komunikasi dalam membangun citra institusi layanan kesehatan.

Kata Kunci: Komunikasi Digital, Instagram, Citra, Media Sosial, RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid.

ABSTRACT

Muhammad Rafif Riyadi. 202110415358. *The Use of Instagram Social Media in Building the Image of* RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi (*Descriptive Study on the @rsudcambekasi Account*).

The growth of digital technology has changed the way public service institutions create their image and share information with the community. This research aims to understand how RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid *in* Bekasi *uses* Instagram, *particularly the* @rsudcambekasi *account, to build a positive image in the public eye. The study uses a qualitative descriptive method, with data collected through interviews with the account administrators, observation of Instagram content, and document analysis. The results show that* @rsudcambekasi *actively shares health information, medical education, and hospital services using attractive visuals and direct interaction with followers. This digital communication approach helps increase public involvement, build trust, and promote a professional and transparent image of the hospital. In summary, Instagram is shown to be an effective communication platform for supporting public service institutions in building a strong and positive reputation, especially in the healthcare sector.*

Keywords: *Digital Communication*, Instagram, *Image*, *Social* Media, RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Membangun Citra Rsud Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi (Studi Deskriptif Pada Akun @rsudcambekasi)" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, terutama kepada orang tua saya, ibu Sri Sudaryanti dan ayah Yadi Supriadi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen. Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M., Ph.D., D.Crim, H.C (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A, M.Ed., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Dina Kristina, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang sudah sabar memberi arahan dan petunjuk kepada penulis untuk menyusun skripsi.
5. Bapak Drs. Nasaruddin Sirgar, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh Staf Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah berperan penting dalam membantu penelitian menulis Skripsi ini.
7. Terima kasih kepada seseorang yang istimewa atas doa, kasih sayang, dan motivasi.
8. Teman-teman seperjuangan penulis yaitu, Fakhri Febriansyah, Dika Otami, Ahmad Firza, Muhamad syahri, Padmasari Chandrasekar,

Dipindai dengan CamScanner

Zulfikri Agung Cahyadi, Muhammad Lintar Pramukti, Salma Hafisyah, Muhammad Nur Kholis dan Vino Rahmadi. Terima kasih atas semua dukungan, semangat, dan motivasi yang tiada henti yang telah kalian berikan untuk penulis.

9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis karena telah membantu, membimbing dan memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca. Akhir kata, penulis berharap agar karya ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik di lapangan.

Jakarta, 31 Juli 2025

Penulis,

Muhammad Rafif Riyadi

202110415358

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR BAGAN ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Penelitian 12

1.3 Pertanyaan Penelitian 12

1.4 Tujuan Penelitian 12

1.5 Manfaat Penelitian 12

1.5.1 Manfaat Teoritis 12

1.5.2 Manfaat Praktis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**

2.1 Penelitian Terdahulu 14

2.2 Tinjauan Konseptual 22

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.1 Komunikasi Digital 22
2.2.2 Citra 24
2.2.3 Media Sosial 25
2.2.4 Instagram 28
2.3 Kerangka Teori 30
2.3.1 Teori Citra (Frank Jefkins) 30
2.4 Kerangka Berpikir 32
BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Pendekatan Penelitian 33
3.2 Desain Penelitian 34
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 34
3.3.1 Subjek Penelitian 34
3.3.2 Objek Penelitian 35
3.4 Teknik Pengumpulan Data 36
3.5 Teknik Analisis Data 38
3.6 Keabsahan Data 39
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Hasil Penelitian 41
4.1.1 Logo RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi 41
4.1.2 Tentang RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi 42
4.2 Profil Akun Instagram @rsudcambekasi 45
4.1.2 Profil Informan 46
4.1.3 Tujuan dan Bentuk Pemanfaatan Instagram @rsudcambekasi 47
4.1.4 Citra yang Ingin Dibangun RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Bekasi 58

4.1.5 Keterlibatan Audiens dan Persepsi Masyarakat Terhadap Akun Instagram 72

4.2 Pembahasan 75

BAB V PENUTUP 84

5.1 Kesimpulan 84

5.2 Saran 85

5.2.1 Saran Teoritis 85

5.2.1 Saran Praktis 85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Akun RSUD Kota Bekasi di Instagram 6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... 14
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 40
Tabel 4. 1 Profil Informan..... 47
Tabel 4. 2 Jenis Konten-Konten oleh Akun Instagram @rsudcambekasi..... 53

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penggunaan Media Sosial Instagram 2
Gambar 1. 2 Data Penggunaan Media Sosial 3
Gambar 1. 3 Profile Instragram RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi 5
Gambar 4. 1 Logo RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi 41
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi RSUD dr Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi 43
Gambar 4. 3 Akun Instagram @rsudcambekasi 45
Gambar 4. 4 Konten Stand Up Kesehatan atau Ketawa itu Sehat (KIS)..... 51
Gambar 4. 5 Konten Tanya Dokter 52
4. 6 Postingan Jadwal RSUD 74
Gambar 4. 7 DM Instgram RSUD Dengan Masyarakat 75

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir 32

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
Lampiran 3 : Pedoman Observasi
Lampiran 4 : Transkip Wawancara
Lampiran 5 : Hasil Reduksi Data
Lampiran 6 : Observasi
Lampiran 7 : Dokumentasi
Lampiran 8 : Surat Pengantar
Lampiran 9 : Kartu Bimbingan
Lampiran 10 : Lembar Perbaikan

Penggunaan Media.., Muhammad Rafif Riyadi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025