

ABSTRAK

Favian Darry Adipratama: Kegiatan *Digital PR* Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pada Media Whatsapp Guna Meningkatkan *Rating* Google Bisnisku. (Studi Deskriptif Kualitatif pada Unit Humas Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung)

Whatsapp merupakan media komunikasi bertukar pesan secara langsung. Whatsapp dapat digunakan oleh perusahaan untuk melayani pelanggan dan menyertakan *link* apresiasi media Google Bisnisku guna mendapatkan perhatian dari publik secara luas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Unit Humas RSMB dalam melakukan kegiatan *digital public relations* pada media Whatsapp yang bertujuan untuk meningkatkan *rating* media Google Bisnisku dengan merujuk pada empat konsep dasar kegiatan *digital public relations* 4C yang digagas oleh David Armano, ialah: *Content* (Konten), *Context* (Konteks), *Connectivity* (Konektivitas), dan *Continuity* (Kontinuitas).

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang dituangkan melalui metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dan wawancara mendalam.

Aspek konten (*content*) yang dimiliki oleh Unit Humas RSMB dibuat berdasarkan dengan kebutuhan pelanggan. Aspek ini digunakan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Aspek konteks (*context*) yaitu Unit Humas RSMB menggunakan konteks pesan berdasarkan latar belakang pelanggan yang dapat dilihat melalui SIMRS. Aspek Konektivitas (*connectivity*) yaitu Unit Humas RSMB menjalin konektivitas dengan menerapkan prosedur kerja dalam melayani yaitu respon cepat, kejelasan informasi, dan keramahan. Aspek kontinuitas (*continuity*) yaitu Unit Humas RSMB menjalin keberlanjutan dengan cara menemukan titik permasalahan dan evaluasi secara menyeluruh untuk memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik.

Pemberian kesan baik pada pesan Whatsapp merupakan hal mikro yang perlu diperhatikan dalam membangun citra sebuah perusahaan pada media digital. *Rating* baik pada media Google Bisnisku memberikan kesempatan perusahaan dapat bersaing dalam era modern.

Kata Kunci: *Digital PR*, Whatsapp, Google Bisnisku, Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.