

Abstrak

PERAN HUMAS RUMAH SAKIT AZ-ZAHRA UJUNGBATU DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT

YULIANA
139110123

Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu adalah salah satu rumah sakit swasta yang berada di kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, merupakan Yayasan Raudhatus Syifa AZ-ZAHRA yang mempunyai tugas dan fungsi yang Profesional, bermutu dan terbaik dalam pelayanan kesehatan dan sehingga menjadi kebanggaan masyarakat. Untuk mendeskripsikan peran humas rumah sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam meningkatkan citra positif di masyarakat, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan tipe penelitian ini menggunakan tipe deskripsi-kualitatif. Informan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Humas, Direktur, SUB Tata Usaha Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu, 4 orang pasien dan 3 orang masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktisi Humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu sebagai penasehat ahli (*expert prescriber*) belum berjalan dengan baik. Sedangkan untuk membina hubungan baik antara publik dan instansinya, yang dilaksanakan oleh Humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu adalah dengan melakukan kegiatan pengobatan gratis dan sunat masal, melakukan penanggulangan KLB penyakit menular, dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien melalui hubungan masyarakat (Humas) yaitu berupa sosialisasi program yang telah ada melalui media cetak yaitu seperti spanduk, baliho, pamflet, koran, brosur dan juga media elektronik radio. Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya bisa melalui kotak kritik dan saran yang telah dibuat oleh pihak humas. Sedangkan faktor pendukung yang dihadapi humas dalam menjalankan perannya adalah tercukupinya dana yang dikeluarkan untuk melakukan kegiatan pengobatan gratis dan sunat masal, tidak mengalami kekurangan tim saat dilapangan, serta respon positif yang diperoleh dari masyarakat. Untuk faktor penghambatnya adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang humas, Rumah Sakit AZ-ZAHRA belum memiliki *website* resmi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dan masih ditemukannya staf yang terlihat tidak ramah kepada pasien yang hendak berobat.

Kata Kunci: Peran Humas, Citra, Pelayanan

Abstract

The Role Of Public Relations AZ-ZAHRA Hospital Ujungbatu In Improving The Positive Image In Community

YULIANA
139110123

AZ-ZAHRA Ujungbatu Hospital is one of the private hospital located in Ujungbatu sub-district of Rokan Hulu Regency, is the Raudhatul Syifa AZ-ZAHRA Foundation which has professional and excellent duties and functions in health service and thus become the pride of the community. To describe the role of public relations hospital AZ-ZAHRA Ujungbatu in improving the positive image in society, this research uses qualitative research methods, while the type of this study using the type of qualitative description. Informants used in this study include PR, Director, SUB Administration Hospital AZ-ZAHRA Ujungbatu, 4 patients and 3 people community.

The results showed that AZ-ZAHRA Ujungbatu Hospital Public Relations practitioners as expert counselors have not run well. As for fostering good relations between the public and institutions, which is carried out by Public Relations Hospital AZ-ZAHRA Ujungbatu is to conduct free medical treatment and mass circumcision, to control outbreaks of infectious diseases, and provide good service to patients through public relations (PR) In the form of socialization of existing programs through print media such as banners, billboards, pamphlets, newspapers, brochures and also radio electronic media. People who want to submit a complaint can be through a box of criticism and suggestions that have been made by the public relations party. While the supporting factors faced by public relations in running its role is the adequacy of funds spent to conduct free medical activities and mass circumcision, not experiencing shortage of teams in the field, as well as positive responses obtained from the community. For the inhibiting factor is the lack of human resources in the public relations field, AZ-ZAHRA Hospital does not yet have an official website accessible to all levels of society, and still finds staff who look unfriendly to patients seeking treatment.

Keywords: *The Role Of Public Relations, Image, Service*