

### ABSTRAKSI

JUDUL : PERAN PUBLIC RELATIONS RUMAH SAKIT ROEMANI  
SEMARANG DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI  
MASYARAKAT  
NAMA : FITA MAYA SARI  
NIM : D00006042

---

Rumah sakit merupakan salah satu institusi umum yang menjual jasa pelayanan kesehatan. Adanya Banyak kasus yang terjadi di Rumah Sakit serta isu-isu tenaga medis yang kurang hati-hati, dan kurang teliti dalam memberikan pelayanan terhadap pasien menyebabkan resiko yang sangat fatal dan buruk di mata masyarakat. Hal ini berdampak pada citra yang terbentuk dari publik negatif sebab masyarakat memiliki penilaian yang cukup kuat terhadap instansi.

Hal tersebut yang menjadi alasan dilakukannya penelitian mengenai Peran *public relations* RS. Roemani Semarang Dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan mengevaluasi peran humas. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan alat pengumpulan data berupa interview guide. Narasumber dalam, penelitian ini Humas, Staff Humas, Manager Keperawatan, Customer Service serta beberapa pelanggan. Bentuk analisisnya secara kualitatif.

Humas melakukan perannya secara eksternal dan internal. Dalam pelaksanaan program kerja humas melalui tahap perencanaan, implementasi dan evaluasi. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penyusunan program kerja bukan hanya untuk pencitraan saja tetapi Untuk memperkenalkan RS. Roemani di masyarakat luas dan menciptakan kepercayaan masyarakat atas kegiatan dan mutu pelayanan melalui kegiatan sosial : bakti sosial, operasi katarak gratis, pengobatan gratis, pembagian zakat, dan hewan kurban. Untuk peningkatan mutu pelayanan humas melakukan training bagi semua karyawan. Implementasi dari program humas cukup diketahui masyarakat walaupun masih banyak masyarakat yang kurang mengerti. Evaluasi dilakukan dengan check list sehingga akan dapat dilihat tingkat keberhasilan program kerja humas.

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh kesimpulan humas melakukan perannya secara eksternal dan internal, humas menjadi penghubung antara public internal dan eksternal, untuk membentuk citra positif humas melakukan kegiatan sosial, humas menyelesaikan masalah dengan komunikasi dua arah, data komplain untuk dasar evaluasi program kerja humas selanjutnya. Saran yang diberikan peneliti lebih meningkatkan kinerja karyawan, menginformasikan program kerja ada baiknya tidak melalui brosur, leaflet maupun media cetak tetapi melalui radio lokal yang dapat dijangkau masyarakat luas, kotak saran dan kritik ada baiknya ditempatkan di setiap divisi serta kegiatan bakti sosial harus dikembangkan karena mampu mempengaruhi citra perusahaan.

Semarang, Desember 2009  
Dosen Pembimbing,

Drs. Joyo N. S. Gono, M. Si  
NIP. 611026.198702.1.001