

PERANAN *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT UMUM ZAHIRAH DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Wulan Septi Rabbani

Abstrak

Dunia *public relations* telah memasuki era kompetisi, adanya persaingan usaha yang semakin ketat sebagai dampak dari globalisasi membuat peran dari seorang praktisi *public relations* sangat dibutuhkan bagi instansi. Selain itu, terdapat faktor lain dimana pembentukan, pemeliharaan dan peningkatan rasa kepercayaan masyarakat menjadi sangat krusial (penting), karena kepercayaan masyarakat akan menjadi kunci keunggulan bersaing. Terlebih lagi bagi instansi yang baru beroperasi, tentunya rasa kepercayaan masyarakat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan citra atau reputasi. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *public relations* Rumah Sakit Umum Zahirah dalam membangun kepercayaan masyarakat. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi, teori *public relations*, teori peran, dan teori khalayak eksternal *public relations* (masyarakat), dan teori citra. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran dari praktisi *public relations* RSUD Zahirah telah terlaksana dengan baik, yang dinilai dari cara mengkoordinir setiap program yang ditujukan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian ini juga menggambarkan bahwa program yang dijalankan cukup berhasil, hal ini terlihat dari dapat diterimanya setiap kegiatan yang disosialisasikan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Peran, *Public Relations*, Masyarakat

THE ROLE OF *PUBLIC RELATIONS* OF ZAHIRAH HOSPITAL TO BUILD PUBLIC'S RELIANCE

Wulan Septi Rabbani

Abstract

The world of *public relations* have been invade this era which is lot of competition eventually, the presence of strong trade competition as an effect of globalization concluded that a people who well knowledgeable about *public relations* is very important to handle this case for any institute. In addition, there are many factor that can be affect to people's reliance, such as caring, shaping become very crucial this time, because people's reliance is a key to win the competition. Furthermore, for all brand new institutes, surely, the people's reliance is a vital point to build their image and reputation. The aim of this research is to know the roles of *public relations* of Zahirah Hospital to build people's reliance. The theory that contain to this research is a communication theory, *public relations* theory, role theory, the public theory of *public relations* external (people), and image theory. The method that contain to this research is qualitative descriptive method, and the technique of datas accumulation for this research is interview and observation. The conclusion of this research indicate that the role of *public relations* of RSU Zahirah been worked. Won the people's heart by doing well controlled programs.

Keywords: Role, *Public Relations*, Public.