

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS**

**Skripsi, 11 Juli 2024**

**Deverina Quendiani**

**2017140162**

**Peran *Public Relations* dalam Membangun Citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah (Studi Deskriptif pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah, Kota Tangerang Tahun 2024)**

**ABSTRAK**

Dalam membangun citra suatu instansi tidak terlepas dari peran *public relations*. Rumah sakit sangat membutuhkan peran *public relations* karena dapat membangun hubungan yang baik antara rumah sakit dengan publiknya. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Makiyah merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kecamatan Benda, Kota Tangerang. Terdapat beberapa layanan kesehatan di Kecamatan Benda seperti RSUD Benda dan Puskesmas Benda. Tersedianya beberapa layanan kesehatan di Kecamatan Benda menjadikan RSIA Makiyah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya demi membangun citra yang baik. RSIA Makiyah mendapatkan *rating* 4,7 di *google review*. Namun, masih ada penilaian negatif dari masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh RSIA Makiyah belum maksimal. Pelayanan yang belum maksimal tersebut dapat berdampak pada citra RSIA Makiyah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran *public relations* dalam membangun citra RSIA Makiyah dengan menggunakan teori Dozier dan Broom. Pendekatan penelitian ini berjenis kualitatif dan metode penelitian ini bersifat deskriptif. Data berasal dari wawancara, observasi dan penelusuran dokumen RSIA Makiyah. Teknik analisis data menggunakan triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini *public relations* belum maksimal menjalankan Penasehat Ahli, sudah menjalankan Fasilitator Komunikasi, belum maksimal menjalankan Fasilitator Proses Pemecahan Masalah, sudah menjalankan Teknisi Komunikasi, dan citra yang didapat masih belum baik.

**Kata Kunci : *Public Relations*, Citra, Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah**  
**Referensi : 11 buku (2014 – 2024) + 20 Jurnal + 6 Website + 2 Skripsi**  
**Pembimbing : Winda Dwi Astuti Zebua, S.Kom.I, M.Si**