

ABSTRAK

Public Relations yang biasa disingkat “PR” atau Hubungan Masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali dengan kemajuan-kemajuan dalam masyarakat diberbagai bidang. Petugas humas rumah sakit berperan krusial memberikan tanggapan terkait dengan kejadian-kejadian luar biasa yang terjadi di lingkungan rumah sakit tempatnya bekerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi public relations officer dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelان.

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di lakukan di RSU Royal Prima Marelان. Waktu penelitian akan dilakukan di bulan 19 Juni sampai 27 juni 2023. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 5 orang informan.

Strategi human relations dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien adalah dengan memelihara hubungan khusus antara sesama manusia, baik hubungan internal maupun eksternal perusahaan. *Strategi community relations* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien adalah menjaga hubungan baik dengan komunitas dan masyarakat yang ada di sekitar rumah sakit. *Strategi media relations* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien adalah dengan menggunakan media massa, baik media cetak, elektronik maupun media baru (internet). Terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung public relations dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Faktor penghambatnya adalah masalah edukasi pasien yang tidak memiliki media sosial. Sedangkan faktor pendukungnya yakni adanya media pengantar yang menjadi bagian dari strategi public relations yang dilakukan.

Saran pada penelitian ini adalah dengan adanya penelitian ini diharapkan Rumah Sakit Prima Marelان lebih memperhatikan lagi hal-hal yang berhubungan dengan service pelayanan yang optimal kepada pasien.

Kata Kunci : *Public Relations, community relations, hospital*