

ABSTRAK

RSU Queen Latifa berawal dari Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) berkembang menjadi Rumah Sakit Umum, menggunakan peran Humas untuk meningkatkan citranya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas RSU Queen Latifa dalam meningkatkan citra BPRB menjadi Rumah Sakit Umum bagi semua masyarakat serta apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan program kerja Humas. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Penulis menggunakan teori *Compliance Gaining* dan Teori Manusiawi Elton Mayo. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa peran Humas RSU Queen Latifa dalam meningkatkan citra BPRB menjadi Rumah Sakit Umum bagi semua masyarakat sudah cukup baik. Peran sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi sudah cukup baik, namun peran sebagai ‘seorang ahli’ dan fasilitator proses pemecah masalah belum dilaksanakan dengan maksimal. Adanya *teamwork* serta rasa kekeluargaan yang erat menjadi faktor pendukung, sedangkan kurangnya tenaga medis dalam pelaksanaan program eksternal Humas dan masalah pendanaan produksi yang sering terlambat menjadi faktor penghambat pelaksanaan program kerja Humas. Dapat dikatakan, Unit Humas & *Marketing* serta Manajemen belum sepenuhnya memahami tugas dan fungsi Humas. Dengan mengadakan pelatihan atau mendatangkan konsultan *public relations* perlu dilakukan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman. Unit Humas & *Marketing* serta Manajemen RSU Queen Latifa juga perlu meningkatkan faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambatnya demi efektifitas dan efisiensi serta kualitas Unit Humas & *Marketing*. Karena tidak hanya pemasaran dan penjualan saja, meningkatkan citra positif secara otomatis juga dapat meningkatkan jumlah konsumen.

Kata kunci : Peran Humas, Citra, RSU Queen Latifa