

ABSTRAK

Rumah Sakit Bethesda sebagai salah satu rumah sakit tertua dan terbesar di Yogyakarta telah memiliki reputasi yang melekat, dan mampu bersaing dengan rumah sakit baru yang semakin banyak di Yogyakarta. Humas sebagai ujung tombak Rumah Sakit Bethesda mampu menjalankan tugas dalam rangka mempertahankan reputasi tanpa berorientasi dengan keuntungan semata. Untuk itu peneliti ingin mengetahui bagaimana peran Humas Rumah Sakit Bethesda dalam mempertahankan reputasinya dengan melihat bagaimana peran, strategi dan tantangan yang harus dihadapi humas dalam membentuk reputasi. Untuk mengetahui peran humas dalam mempertahankan reputasi, strategi yang digunakan dalam mempertahankan reputasi dan tantangan yang dihadapi Humas Rumah Sakit Bethesda dalam mempertahankan reputasi, peneliti menggunakan Teori Sistem Terbuka dan Konsep *Boundary Spanning Role*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi sebagai sumber data primer penelitian, juga menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data. Peran humas dalam mempertahankan reputasi ialah sebagai media penghubung komunikasi internal dan eksternal, membina hubungan kemitraan, dan sebagai koalisi dominan. Dengan strategi sistem komunikasi dua arah yang transparan, dan *Corporate Social Responsibility*. Adapun tantangan yang harus dihadapi Humas Rumah Sakit Bethesda yaitu program humas yang belum tercapai, perubahan kebijakan pemerintah, lingkungan rumah sakit yang berkembang, mengatasi komplain dengan baik dan mencapai sasaran mutu. Dengan melihat peran humas, strategi yang digunakan dan tantangan yang dihadapi Humas Rumah Sakit Bethesda peneliti dapat mengetahui Peran Humas Rumah Sakit Bethesda dalam mempertahankan reputasi. Hasil yang diperoleh peneliti menyatakan bahwa dengan program-program humas yang diterapkan di Rumah Sakit Bethesda, Humas Rumah Sakit Bethesda berhasil menjalankan perannya dalam mempertahankan reputasi Rumah Sakit Bethesda di Yogyakarta dan sekitarnya.

Kata kunci : Reputasi, humas, rumah sakit.

ABSTRACT

Bethesda Hospital as one of the oldest and largest hospital in Yogyakarta has established a reputation that is attached to, and able to compete with new hospitals increasingly in Yogyakarta. Public Relations as the spearhead of Bethesda Hospital is able to perform tasks in order to maintain the reputation of the purely profit-oriented. To the researchers want to find out how the role of Public Relations of Bethesda Hospital in maintaining its reputation by seeing how the role, strategy and challenges of public relations to be faced in establishing the reputation. To determine the role of public relations in maintaining the reputation, the strategy used in maintaining the reputation and the challenges facing the Public Relations of Bethesda Hospital in maintaining reputation, researchers using Open Systems Theory and Concepts of Boundary Spanning Role. The method that used in this study is a qualitative research method, by conducting in-depth interviews and observations as a source of primary data research, also uses source triangulation techniques to verify the data. The role of public relations in maintaining the reputation is as internal and external communications, fostering partnerships, and as the dominant coalition. With the strategy of two-way communication system that is transparent, and Corporate Social Responsibility. The challenges to be faced by the Public Relations of Bethesda Hospital is a public relations program that has not been achieved, changes in government policy, the hospital environment is evolving, addressing complaints and achieve quality objectives. By looking at the role of public relations, the strategies that used and the challenges facing the Public Relations of Bethesda Hospital researchers can know the role of Public Relations of Bethesda Hospital in maintaining the reputation. The results obtained by researchers stated that the public relations programs implemented in Bethesda Hospital, Bethesda Hospital Public Relations successfully fulfill their role in maintaining the reputation of Bethesda Hospital in Yogyakarta and surrounding areas.

Keywords: reputation, public relations, hospital.