

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi public relations Rumah Sakit Arun Lhokseumawe dalam meningkatkan kepercayaan publik, khususnya setelah adanya berbagai isu negatif yang pernah mencoreng citra rumah sakit, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak humas rumah sakit, pasien, keluarga pasien, masyarakat sekitar, serta jurnalis lokal, sehingga data yang diperoleh mampu memberikan gambaran yang menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Arun Lhokseumawe menerapkan strategi public relations berdasarkan model P.E.N.C.I.L.S yang mencakup publikasi, event, news, community involment, Inform or Image, lobbying dan negotiation, social responsibility. Strategi tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan media sosial, kegiatan sosial kemasyarakatan, komunikasi terbuka dengan media, serta peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih transparan dan profesional. Upaya-upaya ini terbukti berkontribusi dalam memperbaiki citra rumah sakit dan membangun kembali kepercayaan publik. Penelitian ini menegaskan bahwa strategi public relations yang terintegrasi, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat memiliki peran krusial dalam memperkuat hubungan antara institusi kesehatan dan publiknya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi lembaga pelayanan publik lainnya dalam merancang strategi komunikasi yang efektif untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi Public Relations, Model P.E.N.C.I.L.S, Kepercayaan Publik, Rumah Sakit Arun, Komunikasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the public relations strategy of Arun Hospital Lhokseumawe in enhancing public trust, particularly after several negative issues had tarnished the hospital's reputation. The research employs a qualitative approach with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consist of the hospital's public relations staff, patients, patients' families, local community members, and journalists, thereby providing a comprehensive understanding of the case. The findings reveal that Arun Hospital applies public relations strategies based on the P.E.N.C.I.L.S model, which includes publications, events, news, community involvement, inform or image, lobbying and negotiation, as well as social responsibility. These strategies are implemented through the use of social media, community engagement activities, open communication with the media, and the improvement of healthcare services in a more transparent and professional manner. Such efforts have proven to contribute significantly to restoring the hospital's image and rebuilding public trust. This study highlights that integrated, consistent, and community-oriented public relations strategies play a crucial role in strengthening the relationship between healthcare institutions and their stakeholders. Therefore, the findings of this research are expected to serve as a reference for other public service institutions in designing effective communication strategies to maintain and enhance public trust.

Keywords: *Public Relations Strategy, P.E.N.C.I.L.S Model, Public Trust, Arun Hospital, Communication.*