

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana peran hubungan masyarakat di Rumah Sakit Jiwa dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor (RSJMM Bogor) dalam pelaksanaan komunikasi internal organisasi RSJMM Bogor menggunakan teori peran humas yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom (2013), yaitu: humas sebagai teknisi komunikasi, humas sebagai penasihat ahli, humas sebagai fasilitator komunikasi, dan humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen. Hasil penelitian ini adalah, humas RSJMM Bogor telah menjalankan peran sebagai teknisi komunikasi dengan melaksanakan aktivitas terkait teknis komunikasi dan memproduksi konten melalui majalah Dolphin, publikasi *giant banner*, dan distribusi informasi melalui media sosial. Selain itu, peran humas sebagai penasihat ahli adalah menunjang manajemen dengan dokumen terkait komunikasi dan membuat kebijakan komunikasi internal berdasarkan SOP yang telah ditentukan. Pelaksanaan peran humas RSJMM Bogor sebagai fasilitator komunikasi internal adalah menyebarkan informasi terbaru melalui rapat dan sosialisasi. Sedangkan dalam menjadi fasilitator proses pemecahan masalah adalah menjadi mediator pihak-pihak internal jika terdapat permasalahan. RSJMM Bogor telah melaksanakan peran humas dengan baik akan tetapi perlu peningkatan dalam peran sebagai fasilitator komunikasi internal untuk memfasilitasi komunikasi bagi publik internal.

Kata kunci: humas rumah sakit, komunikasi internal, peran humas