

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Citra merupakan pandangan yang diberikan dari publik yang menjadi aspek penting dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan, lembaga, maupun organisasi. Membangun dan menjaga citra positif yang terbentuk bukanlah hal mudah, karena berhubungan erat dengan kepercayaan publik, tingkat loyalitas konsumen, dan aspek penting lainnya bagi keberlangsungan perusahaan.

Mempertahankan citra organisasi yaitu melibatkan penguatan reputasi secara berkelanjutan, respon yang tepat terhadap kritik dan tantangan, serta penyampaian pesan yang konsisten dan mendukung identitas yang diinginkan. Keberhasilan mempertahankan citra positif akan menghasilkan peningkatan loyalitas konsumen, kepercayaan investor, dan peluang kolaborasi dengan mitra strategis. Citra dipahami sebagai langkah strategis yang berdampak signifikan terhadap kesuksesan dan keberlanjutan jangka panjang perusahaan.

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto, sebagai rumah sakit pusat TNI AD, dituntut untuk menjaga standar tinggi dalam setiap interaksinya dengan publik. Upaya menjaga citra positif dilakukan dengan menanamkan nilai-nilai inti organisasi, seperti integritas, profesionalisme, keselamatan pasien, inovasi, dan mutu layanan. Nilai-nilai ini tidak hanya menjadi pedoman operasional, tetapi juga menjadi pondasi dalam membangun

citra rumah sakit di mata publik melalui strategi humas, khususnya dalam penyampaian informasi yang akurat, terbuka, dan transparan, RSPAD Gatot Soebroto memperkuat identitasnya sebagai institusi pelayanan kesehatan yang kredibel dan mempertahankan reputasinya sebagai rumah sakit pusat TNI AD.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui *website* resmi RSPAD Gatot Soebroto <https://rspadgs.mil.id/id>. RSPAD Gatot Soebroto memiliki tanggung jawab strategis tidak hanya dalam menyediakan layanan kesehatan bagi presiden dan pejabat pemerintah, tetapi juga dalam menjaga citra positif sebagai institusi kesehatan militer yang terbuka untuk masyarakat umum. RSPAD Gatot Soebroto memprioritaskan peningkatan kualitas layanan kesehatan, transparansi penyampaian informasi, dan pengembangan teknologi medis inovatif. Melalui penerapan berbagai program strategis dan komunikasi publik yang sistematis, rumah sakit ini terus memperkuat posisinya sebagai rumah sakit pusat TNI AD dengan orientasi profesional, modern, dan tingkat integrasi publik yang tinggi.

Berdasarkan observasi pra penelitian pada *website* resmi RSPAD Gatot Soebroto <https://rspadgs.mil.id/id>, melalui unit PEN Humas, RSPAD Gatot Soebroto aktif melakukan strategi komunikasi *digital* dan melakukan publikasi pemberitaan tentang pencapaian yang diraih oleh RSPAD Gatot Soebroto dalam upaya mempertahankan citra positifnya sebagai rumah sakit pusat TNI AD. *Website* resmi RSPAD Gatot Soebroto juga dilengkapi dengan layanan pengaduan masyarakat yang memungkinkan adanya komunikasi dua arah antara rumah sakit dengan publik. Keterbukaan informasi menjadi elemen

penting dalam mempertahankan citra sebagai rumah sakit militer yang profesional dan terpercaya.

Citra positif yang didapat sebagai rumah sakit militer sudah ada sejak tahun 2019 melalui berbagai kegiatan yang menunjukkan kinerja unggulnya. Terbukti dari berbagai pencapaian seperti menerima akreditasi paripurna dari Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia (LAFKI) pada tahun 2022 yang mana ini menjadi bukti komitmen dan konsistensi RSPAD Gatot Soebroto untuk terus memberikan pelayanan prima serta paripurna sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan. RSPAD Gatot Soebroto juga memperoleh predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) sebagai bentuk transparansi dan integrasi dalam pelayanan publik. Pencapaian tersebut menjadi bukti nyata keberhasilan rumah sakit dalam menjaga citra positif dan profesionalisme di mata publik. <https://rspadgs.mil.id/id>

Pencapaian di bidang inovasi, RSPAD Gatot Soebroto mendapat 2 penghargaan rekor muri pada tahun 2020 sebagai rumah sakit pertama yang melakukan penelitian plasma konvalesen dan rumah sakit pertama dengan dokumentasi pandemi Covid-19 terlengkap. Pencapaian ini memperkuat citra positif RSPAD Gatot Soebroto sebagai rumah sakit militer yang profesional berbasis riset dan membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan rumah sakit di tingkat nasional. <https://rspadgs.mil.id/id>

RSPAD Gatot Soebroto juga berhasil menerima penghargaan sebagai rumah sakit terbaik di bidang layanan kanker dan layanan saraf pada tahun

2025 yang diberikan oleh Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI). Penghargaan ini membuktikan komitmen RSPAD Gatot Soebroto dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan berfokus pada keselamatan pasien. Penguatan citra positif ini juga dilakukan dalam peluncuran teknologi medis yaitu *Transcranial Pulse Stimulation (TPS) Neurolith Storz Medical* pertama di Indonesia, alat terapi saraf pertama di Indonesia yang menjadi simbol kemajuan RSPAD Gatot Soebroto dalam inovasi layanan kesehatan. Inovasi ini menjadi simbol nyata dari upaya RSPAD Gatot Soebroto dalam mempertahankan citra positif sebagai institusi kesehatan militer.

<https://rspadgs.mil.id/id>

Citra RSPAD Gatot Soebroto sebagai rumah sakit pusat TNI AD yang terbuka terhadap publik memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat, sebagai institusi kesehatan militer yang juga melayani masyarakat umum, RSPAD Gatot Soebroto perlu mempertahankan citranya dan juga mempertahankan layanan yang diberikan hingga penyampaian informasi yang jelas kepada publik.

RSPAD Gatot Soebroto sebagai rumah sakit pusat TNI AD, memerlukan pola komunikasi yang terencana dengan baik serta peran aktif humas diperlukan untuk menjaga dan memperkuat citra positif institusi di mata publik. Citra tersebut berperan penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan, sekaligus menunjukkan komitmen rumah sakit terhadap layanan yang profesional, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Publik memiliki harapan tinggi kepada RSPAD Gatot

Soebroto untuk memberikan layanan terbaik sesuai dengan nilai-nilai transparansi dan tanggung jawab publik, sehingga komunikasi yang konsisten merupakan bagian penting dalam membangun dan menjaga kepercayaan publik terhadap rumah sakit.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, khususnya pasal 29 ayat 1, setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Ketentuan ini merupakan landasan dasar bagi RSPAD Gatot Soebroto dalam mempertahankan citranya sebagai rumah sakit pusat TNI AD.

Berdasarkan latar belakang tersebut, menunjukkan bahwa citra RSPAD Gatot Soebroto sebagai rumah sakit pusat TNI AD perlu dipertahankan. Citra positif ini menjadi aspek penting untuk menjaga kredibilitas rumah sakit di lingkungan militer hingga masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan. Fenomena tersebut menjadi bukti keberhasilan RSPAD Gatot Soebroto dalam mempertahankan citra positif dimata publiknya, sehingga hal tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk mengangkat penelitian secara mendalam mengenai “Strategi Humas RSPAD Gatot Soebroto dalam Mempertahankan Citra Positif Rumah Sakit Sebagai Rumah Sakit Pusat TNI AD”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka fokus penelitian dari penelitian ini yaitu “Strategi Humas RSPAD Gatot Soebroto dalam Mempertahankan Citra Positif Rumah Sakit Sebagai Rumah Sakit Pusat TNI AD”, maka diperlukannya pertanyaan penelitian diantaranya:

1. Bagaimana humas RSPAD Gatot Soebroto dalam melakukan Strategi Publikasi (*Strategy of Publicity*) guna mempertahankan citra rumah sakit sebagai rumah sakit pusat TNI AD?
2. Bagaimana humas RSPAD Gatot Soebroto dalam melakukan Strategi Persuasi (*Strategy of Persuasion*) guna mempertahankan citra rumah sakit sebagai rumah sakit pusat TNI AD?
3. Bagaimana humas RSPAD Gatot Soebroto dalam melakukan Strategi Argumentasi (*Strategy of Argumentation*) guna mempertahankan citra rumah sakit sebagai rumah sakit pusat TNI AD?
4. Bagaimana humas RSPAD Gatot Soebroto dalam melakukan Strategi Citra (*Strategy of Image*) guna mempertahankan citra rumah sakit sebagai rumah sakit pusat TNI AD?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana humas RSPAD Gatot Soebroto melakukan *Strategy of Publicity* guna mempertahankan citra rumah sakit sebagai rumah sakit pusat TNI AD.
2. Mengetahui bagaimana humas RSPAD Gatot Soebroto melakukan *Strategy of Persuasion* guna mempertahankan citra rumah sakit sebagai rumah sakit pusat TNI AD.
3. Mengetahui bagaimana humas RSPAD Gatot Soebroto melakukan *Strategy of Argumentation* guna mempertahankan citra rumah sakit sebagai rumah sakit pusat TNI AD.
4. Mengetahui bagaimana humas RSPAD Gatot Soebroto melakukan *Strategy of Image* guna mempertahankan citra rumah sakit sebagai rumah sakit pusat TNI AD.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi akademisi dan mahasiswa dalam memahami bagaimana strategi humas diterapkan dalam menjaga citra positif sebuah institusi kesehatan militer serta dapat memperkaya literatur dalam bidang komunikasi publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam memahami praktik kehumasan di lingkungan rumah sakit yang memiliki peran strategis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi praktisi humas khususnya di instansi kesehatan dalam memahami pentingnya strategi komunikasi untuk mempertahankan citra positif institusi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga kesehatan militer dan memberikan pandangan dalam mengelola citra yang efektif dengan publiknya.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan dasar terpenting dalam melakukan penelitian ilmiah. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa landasan teoritis terdiri dari serangkaian definisi hingga konsep yang disusun secara berurutan dan berfungsi untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Penggunaan teori atau konsep yang relevan dalam penelitian penting karena berfungsi sebagai kerangka analisis yang membantu untuk memahami, menganalisis, dan mengarahkan proses penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini berfokus pada strategi humas RSPAD Gatot Soebroto dalam mempertahankan citra positif rumah sakit yang mengacu pada konsep strategi *public*

relations oleh Harwood L. Childs, 1949 dalam bukunya yang berjudul *An Introduction To Public Opinion* yang terdiri dari 4 pendekatan dari strategi *public relations* yaitu:

1. *Strategy of Publicity*

Strategy of Publicity merupakan pendekatan komunikasi yang berfokus pada penyebarluasan informasi, pesan, dan juga pemberitaan melalui kerja sama dengan media, baik media cetak maupun media *digital*. Strategi ini merupakan teknik pemanfaatan setiap saluran komunikasi yang tersedia dengan tetap memperhatikan efisiensi biaya.

2. *Strategy of Persuasion*

Strategy of Persuasion merupakan pendekatan komunikasi yang berfokus untuk mempengaruhi, membentuk, atau mengubah sikap dan perilaku publik pada penyampaian pesan yang dirancang secara meyakinkan. Pendekatan ini berfokus pada teknik komunikasi yang mampu meyakinkan dan membangun kepercayaan untuk menciptakan kesesuaian antara pesan yang disampaikan dan persepsi khalayak.

3. *Strategy of Argumentation*

Strategy of Argumentation merupakan pendekatan komunikasi untuk mengantisipasi munculnya pemberitaan negatif mengenai suatu lembaga. Pendekatan ini dilakukan dengan menyusun informasi argumentasi yang logis dan meyakinkan

sehingga persepsi publik tetap terjaga dalam pandangan positif terhadap institusi.

4. *Strategy of Image*

Strategy of Image merupakan pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh institusi untuk membangun dan menjaga citra positif melalui berbagai bentuk kegiatan dan publikasi yang dirancang untuk menumbuhkan persepsi tertentu mengenai identitas, nilai, dan karakter institusi. Kegiatan ini bisa berupa kegiatan tanggung jawab sosial maupun kegiatan yang berkaitan dengan promosi dan pemasaran.

1.5.2 Landasan Konseptual

1. Strategi

Strategi merupakan tujuan yang dapat dicapai melalui perencanaan, perencanaan tersebut dibangun berdasarkan nilai atau prinsip tertentu yang dapat menentukan arah dan keberhasilan yang diinginkan. Kata “strategi” menurut Rosady Ruslan dalam jurnal Atayu Hadi Prakoso (2023) merupakan salah satu bagian dari rencana, sementara rencana itu merupakan hasil dari proses perencanaan, perencanaan menjadi salah satu fungsi utama dalam manajemen.

Strategi merupakan suatu perencanaan dan langkah dasar untuk mencapai tujuan tertentu, dalam praktiknya, strategi juga mencakup berbagai keputusan dan tindakan yang berperan dalam

menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Strategi disusun untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sekaligus menjaga keberlangsungan serta mengembangkan aktivitas organisasi guna menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan kerja.

Strategi merupakan suatu cara atau pendekatan berlandaskan hasil analisis yang mendalam terhadap faktor internal dan eksternal, disertai dengan perencanaan, pelaksanaan kegiatan, serta hasil evaluasi hasil dalam jangka waktu tertentu. Proses penyusunan strategi pada akhirnya menghasilkan keputusan yang strategis.

2. Citra

Citra merupakan pandangan publik terhadap perusahaan atau organisasi berdasarkan apa yang pernah dialami. Citra dapat berupa persepsi masyarakat terhadap pelayanan, kualitas produk, maupun perilaku karyawan dalam suatu perusahaan. Citra menjadi aspek yang sangat penting bagi setiap perusahaan atau organisasi, karena melalui citra tersebut dapat tercermin bagaimana kualitas perusahaan atau organisasi.

Citra mempunyai dua jenis penilaian, yaitu citra positif dan citra negatif. Penilaian ini dapat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan atau organisasi menjalin hubungan dengan publiknya. Citra positif pada perusahaan mampu meningkatkan kepercayaan publik sehingga dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan dalam

menggunakan produk atau jasa. Citra negatif dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan publik sehingga akan berdampak pada keberlangsungan perusahaan atau organisasi karena mengurangi minat dalam penggunaan jasa atau pembelian produk.

Citra perusahaan dibangun agar terlihat menarik di mata masyarakat, sehingga perusahaan mampu menonjolkan keunikan sendiri dari perusahaan tersebut yang dapat menarik minat konsumen. Citra yang positif berperan aktif dalam membentuk ekuitas merek yang pada akhirnya memudahkan perusahaan dalam memasarkan produk atau jasa.

Menurut Jefkins (2003) dalam jurnal Rahmawati & Andrini (2023) menjelaskan bahwa citra memiliki lima jenis, yaitu: 1) Citra bayangan, merupakan pandangan internal perusahaan yang meyakini bahwa citra mereka sudah baik di mata masyarakat. 2) Citra yang sedang berlaku, merupakan persepsi publik yang terbentuk dari informasi atau opini yang beredar di lingkungan luar. 3) Citra yang diharapkan, merupakan harapan perusahaan terhadap bagaimana mereka ingin dilihat oleh publik. 4) Citra yang dimiliki, merupakan tujuan yang ingin dicapai perusahaan mengenai citra perusahaan dalam pandangan masyarakat. 5) Citra majemuk, merupakan citra yang muncul karena setiap cabang perusahaan memiliki citra yang berbeda di mata masyarakat.

1.6 Langkah – Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto yang berlokasi di Jl. Abdul Rahman Saleh No.24, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10410. Rumah sakit ini menarik untuk dijadikan objek penelitian karena merupakan institusi pelayanan kesehatan militer dan mempunyai branding sebagai “rumah sakit militer” di kalangan masyarakat. Rumah sakit ini juga memberikan pelayanan bagi masyarakat umum, sehingga memiliki peran ganda sebagai rumah sakit militer dan umum. Berdasarkan situasi tersebut, RSPAD Gatot Soebroto mempunyai tantangan tersendiri dalam menjaga dan mempertahankan citra positif di mata publik.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma merupakan cara pandang seseorang dalam melihat suatu realitas yang terjadi. Menurut Arifin (2014) menjelaskan bahwa paradigma merupakan pedoman dasar bagi peneliti pada proses pencarian data saat melakukan penelitian. Paradigma penelitian dibutuhkan agar peneliti mampu menjawab serta menganalisis keterkaitan antara pengetahuan dengan perilaku masyarakat.

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme merupakan cara pandang yang berasumsi bahwa pengetahuan dan kebenaran tidak bersifat

mutlak, melainkan terbentuk dari sudut pandang masing-masing individu. Konstruktivisme berawal pada pemikiran Immanuel Kant (1724-1804) dalam buku Ronda (2018) yang berjudul Tafsir Kontemporer Ilmu Komunikasi, menjelaskan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari konstruksi manusia itu sendiri. Paradigma ini termasuk ke dalam jenis penelitian yang bersifat subjektif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang dapat diamati secara langsung. Menurut (Sugiyono, 2013) pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk meneliti kondisi secara alamiah yang terjadi di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena sesuai dengan fenomena yang diamati oleh peneliti, dimana RSPAD Gatot Soebroto berhasil mempertahankan citra positif di mata publik sebagai rumah sakit militer yang juga melayani masyarakat umum selama bertahun-tahun. Penjelasan tersebut memberikan gambaran bahwa penelitian kualitatif ini relevan dengan apa yang menjadi fokus penelitian.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara yang bersifat ilmiah untuk memperoleh data guna mencapai tujuan serta manfaat tertentu. Tujuan umum dari suatu penelitian pada dasarnya untuk memperoleh data dan informasi yang kemudian di analisis sesuai dengan fokus yang ingin dicapai oleh peneliti. Metode penelitian dapat

dipahami sebagai prosedur yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data mengenai objek yang diteliti. Data tersebut akan dideskripsikan secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat memberikan pengetahuan baru.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengumpulkan dan memperoleh data secara mendalam sehingga fenomena yang diteliti dapat digambarkan serta diinterpretasikan secara lebih rinci sesuai dengan fokus penelitian. Rahman dan Azmiyanti (2024) menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang berfokus pada aspek siapa, apa, dan dimana suatu peristiwa terjadi. Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh data langsung dari informan terkait fenomena di lapangan. Hasil penelitian dengan metode ini berupa informasi empiris yang bersifat faktual dan menggambarkan realitas secara mendalam.

Metode penelitian ini dipilih berdasarkan fenomena yang ada dalam latar belakang penelitian yaitu beberapa reputasi positif yang diperoleh oleh RSPAD Gatot Soebroto yang mencerminkan bahwa RSPAD Gatot Soebroto berhasil mempertahankan citra positifnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai pendekatan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara

mendalam, sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan berdasarkan penelitian sebelumnya.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif yang disajikan dalam bentuk kalimat, dengan tujuan untuk menggambarkan realitas sosial yang ditemukan selama proses penelitian. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama yang diperoleh dari informan pertama. Data ini digunakan sebagai dasar untuk memecahkan suatu permasalahan. Data sekunder merupakan data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumber pertama. Data ini berfungsi sebagai pelengkap sekaligus penguat terhadap data primer yang telah dikumpulkan.

1.6.4.2 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data utama yang secara langsung memberikan informasi atau keterangan kepada peneliti tanpa perantara. Sumber data primer biasanya didapatkan melalui wawancara atau observasi secara langsung kepada informan. Hardani, Helmina Andriani et al., (2020) menjelaskan bahwa sumber data

primer merupakan sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Sumber data primer dianggap memiliki tingkat keakuratan yang tinggi karena berasal dari informan terkait objek penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan melalui bahan yang sudah ada sebelumnya. Hardani, Helmina Andriani et al., (2020) menjelaskan bahwa sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder ini dapat memperkuat latar belakang penelitian dengan memberikan gambaran awal mengenai fenomena yang dikaji.

Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder sebagai landasan bagi peneliti untuk mendapatkan data secara langsung pada saat wawancara mendalam kepada Unit PEN/PKRS RSPAD Gatot Soebroto terkait strateginya dalam mempertahankan citra positif rumah sakit. Peneliti mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, termasuk *website* dan media sosial yang berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat latar belakang dalam penelitian ini.

1.6.5 Pemilihan Informan

1.6.5.1 Informan dan Unit Analisis

Informan penelitian merupakan individu maupun kelompok yang terlibat dalam suatu penelitian dengan tujuan memberikan data atau informasi yang diperlukan oleh peneliti. Penelitian kualitatif tidak menitikberatkan pada besarnya jumlah sampel, sehingga jika jumlah informan terbatas, data yang diperoleh tetap akurat. Informan yang terlibat perlu memiliki pengetahuan serta pengalaman terkait upaya mempertahankan citra, agar data yang dikumpulkan dapat dipahami dan digunakan secara efektif oleh peneliti.

Gea dan Anom (2024) menjelaskan bahwa informan penelitian merupakan individu yang berfungsi untuk memberikan informasi yang akurat terkait konteks penelitian. Kriteria informan yang diperlukan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Informan Kunci

Informan ini mempunyai data utama atau informasi yang diperlukan untuk penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini yakni *staff* dari Unit PEN Humas RSPAD Gatot Soebroto yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membentuk dan menjaga citra perusahaan melalui

strategi, riset, praktik, dan juga evaluasi konten yang tersebar di *website* dan juga media sosial.

2. Informan Pendukung

Informan ini berperan sebagai informan tambahan yang memberikan informasi untuk melengkapi dan memperkaya data yang sebelumnya diperoleh dari informan kunci. Informan pendukung dari penelitian ini yakni *staff* dari Unit PEN/PKRS yang bertugas dan bertanggung jawab dalam membangun hubungan baik dengan pihak *eksternal*.

1.6.5.2 Teknik Pemilihan Informan

Penentuan informan merupakan aspek penting dalam suatu penelitian, karena peneliti perlu mengetahui secara jelas sumber data yang akan diperoleh darimana data tersebut dikumpulkan. Jumlah informan yang dipilih memiliki peran penting dalam memperoleh data yang akan diteliti. Menurut Creswell (2014) menjelaskan bahwa partisipan dalam penelitian kualitatif dipilih karena kemampuannya dalam memberikan informasi yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian.

Jumlah informan yang dianggap cukup antara 3 hingga 15 orang. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan mempertimbangkan pengalaman dan keterlibatan mereka terhadap fenomena yang diteliti, sehingga mampu

memberikan informasi yang relevan. Penentuan jumlah informan bersifat fleksibel, peneliti dapat menambah atau mengurangi jumlah informan selama proses penelitian berlangsung, sesuai dengan kecukupan data yang diperoleh.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu mengacu pada Cresswell (2013:78) penelitian yang bersifat naratif umumnya menggunakan dua teknik utama yaitu wawancara mendalam dan observasi. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut yaitu sebagai berikut:

1.6.6.1 Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati secara langsung objek atau peristiwa yang menjadi fokus penelitian. Pengumpulan data melalui observasi dapat dilakukan sejak tahap pra penelitian hingga seluruh proses penelitian berakhir. Penelitian ini menggunakan observasi partisipasi pasif karena peneliti hanya berperan sebagai pengamat dan melakukan analisa terhadap aktivitas yang dilakukan oleh Humas tanpa terlibat langsung dalam kegiatannya.

Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa observasi partisipasi pasif merupakan kegiatan yang dilakukan oleh

peneliti yang hadir dalam suatu kegiatan yang berlangsung, namun tidak turut serta berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

1.6.6.2 Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan proses tanya jawab antara peneliti dan informan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dibandingkan dengan hasil yang diperoleh melalui observasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam karena peneliti membutuhkan data serta gambaran mengenai proses RSPAD Gatot Soebroto dalam mempertahankan citra positif rumah sakit. Wawancara dilakukan secara terstruktur agar peneliti dapat memahami dan mengamati secara langsung permasalahan yang muncul di lapangan.

1.6.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang menjadi pelengkap dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2013) dokumentasi merupakan rekaman peristiwa yang telah terjadi sebelumnya. Bentuk dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, maupun hasil karya yang bernilai penting. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengambilan foto ataupun gambar yang dapat mendukung keabsahan data yang telah diperoleh.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dalam periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam jurnal Qomaruddin dan Sa'diyah (2024) proses analisis data dilakukan secara interaktif hingga mendapatkan data yang dianggap jenuh. Tahapan dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyederhanakan data dengan cara merangkum, menyeleksi informasi yang relevan, serta memfokuskan aspek-aspek penting untuk menemukan tema yang sesuai. Teknik ini akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, sehingga teknik ini merupakan aspek penting dalam menghasilkan hasil yang relevan untuk keseluruhan proses penelitian. Teknik reduksi data pada penelitian ini yaitu dengan mengklasifikasikan hasil wawancara dan observasi dari pengumpulan data oleh peneliti pada Unit PEN/PKRS RSPAD Gatot Soebroto.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sebagainya. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam

7.	Pelaksanaan Penelitian									
8.	Analisis dan Pengolahan data									
9.	Penulisan Laporan									
10.	Bimbingan Skripsi									
11.	Sidang Skripsi									

