

ABSTRAK

Hopipah Nurul Ihsan: Pengelolaan Citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung Sebagai Rumah Sakit Islami.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Al Islam merupakan rumah sakit yang terletak di Kota Bandung dengan menawarkan pelayanan kesehatan menyeluruh bagi ibu hamil dan anak yang menerapkan nilai-nilai keislaman dalam setiap aspeknya. Citra suatu institusi tidak hanya dibentuk melalui pesan yang disampaikan, tetapi juga melalui persepsi dan pengalaman publik, khususnya pasien dalam konteks rumah sakit. Perkembangan ruang digital di sisi lain dapat membentuk persepsi masyarakat secara terbuka melalui ulasan, testimoni maupun keluhan yang disampaikan, sehingga menuntut rumah sakit tidak hanya fokus membangun citra, tetapi juga mampu memelihara dan mempertahankan citra positif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses atau tahapan pengelolaan citra yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung sebagai rumah sakit Islami menggunakan kerangka kerja Humas Model RACE yang dikemukakan oleh John E. Marston di antaranya mencakup tahap *research*, *action*, *communication*, dan *evaluation*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menjelaskan temuan penelitian secara rinci. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang relevan.

Hasil penelitian yang diperoleh menjelaskan bahwa RSIA Al Islam Bandung mengelola citra sebagai rumah sakit Islami melalui Model RACE yang menawarkan empat proses manajemen, yaitu: (1) *Research*, dilakukan melalui identifikasi persepsi publik dan analisis kebutuhan serta peluang di lingkungan, khususnya kewilayahan, (2) *Action* berupa perencanaan sistem program kerja, program berbasis nilai Islami, penanganan keluhan pelanggan, dan menjalin kolaborasi bersama pihak eksternal, (3) *Communication* dilakukan melalui komunikasi langsung (*direct communication*) dan komunikasi digital (*digital communication*), (4) *Evaluation* dilakukan dengan menyelenggarakan evaluasi rutin di internal dan evaluasi partisipatif dengan terlibat kegiatan lokakarya mini dan meninjau survei kepuasan pelanggan. Evaluasi dapat menjadi sumber riset selanjutnya, karena keempat ini merupakan proses spiral berkelanjutan.

Hasil temuan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung sebagai rumah sakit Islami telah dijalankan secara terstruktur dan sistematis melalui penguatan nilai-nilai Islami sebagai identitas dan ciri khas organisasi sehingga mampu menjadi fondasi dalam membangun, memelihara, dan memperkuat citra positif rumah sakit di mata publik.

Kata Kunci: Pengelolaan Citra, Citra Organisasi, Rumah Sakit Islami, RSIA Al Islam Bandung.

ABSTRACT

Hopipah Nurul Ihsan: *Image Management of Al Islam Bandung Mother and Child Hospital as an Islamic Hospital.*

Al Islam Mother and Child Hospital (RSIA) is a hospital located in Bandung that offers comprehensive healthcare services for pregnant women and children, embracing Islamic values in every aspect. An institution's image is shaped not only by the messages it conveys, but also by the public's perceptions and experiences, particularly those of patients within the hospital context. The development of the digital space, on the other hand, can openly shape public perception through reviews, testimonials, and complaints, requiring hospitals to focus not only on building their image but also on maintaining and sustaining a positive image.

This study aims to examine the image management process undertaken by RSIA Al Islam Bandung, an Islamic hospital, using the RACE Model of Public Relations framework proposed by John E. Marston, which includes research, action, communication, and evaluation. This study employed qualitative descriptive methods to explain the research findings in detail. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation, and documentation to obtain relevant information.

The research findings demonstrate that RSIA Al Islam Bandung manages its image as an Islamic hospital through the RACE Model, which offers four management processes: (1) Research, conducted through identifying public perceptions and analyzing needs and opportunities in the environment, particularly regionally, (2) Action, including planning a work program system, Islamic value-based programs, handling customer complaints, and establishing collaboration with external parties, (3) Communication, conducted through direct and digital communication, and (4) Evaluation, conducted through regular internal and participatory evaluations involving mini-workshops and reviewing customer satisfaction surveys. Evaluations can be a source for further research, as these four processes constitute a continuous, spiral process.

The findings suggest that the image management of RSIA Al Islam Bandung as an Islamic hospital has been carried out in a structured and systematic manner by strengthening Islamic values as the organization's identity and characteristics, thus serving as a foundation for building, maintaining, and strengthening the hospital's positive image in the public eye.

Keywords: *Image Management, Organizational Image, Islamic Hospital, RSIA Al Islam Bandung.*