

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Citra merupakan gambaran atau makna yang terbentuk dari kesan, persepsi, dan penilaian publik terhadap sebuah lembaga berdasarkan informasi, pengalaman, atau komunikasi yang diterima. Citra dalam konteks pelayanan kesehatan menjadi elemen penting karena berkaitan dengan kepercayaan, rasa aman, dan kenyamanan pasien serta keluarga. Humas memiliki peran strategis dalam pembentukan, pemeliharaan, dan pemulihan citra, khususnya melalui pengelolaan komunikasi yang terencana, konsisten, dan terfokus pada kebutuhan masyarakat, sehingga nilai dan arah pelayanan rumah sakit dapat terwujud.

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 melalui dukungan layanan medis, program prenatal, hingga fasilitas penunjang lainnya sebagai daya tarik tersendiri bagi masyarakat. RSIA Al Islam Bandung sebagai rumah sakit khusus yang menerapkan nilai-nilai keislaman menjadi suatu pembeda dengan rumah sakit lainnya yang berada di wilayah tersebut.

RSIA Al Islam Bandung melalui *website* resminya (rsia-alislam.com) menjelaskan visi dan misi yang dijalankan rumah sakit. RSIA Al Islam Bandung menekankan peran untuk menjadi sahabat terpercaya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu dan anak yang terintegrasi pada lingkungan ramah dan islami. Visi tersebut menunjukkan identitas organisasi rumah sakit yang tidak hanya fokus

pada aspek medis, tetapi juga membangun posisi lembaga sebagai mitra terpercaya bagi publik, melalui pelayanan kesehatan yang ramah, terintegrasi, dan berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

RSIA Al Islam merupakan unit pelayanan ibu dan anak yang berada di bawah naungan Yayasan Rumah Sakit Islam-Kerja sama Wanita Islam (YRSI-KSWI), satu yayasan yang sama dengan Rumah Sakit Al Islam Bandung. Kedua institusi tersebut terkait dalam hal nilai-nilai dan pengelolaan yayasan, meskipun memiliki substansi layanan kesehatan yang terpisah. Rumah Sakit Al Islam sendiri pada tahun 2024 dikutip dari rsalislam.com telah tersertifikasi sebagai rumah sakit syariah dan telah mencapai standar kualitas syariah melebihi standar yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI). RSIA Al Islam Bandung hingga saat ini belum memiliki sertifikasi serupa, namun identitas institusional yang melekat pada Yayasan YRSI-KSWI menunjukkan komitmen untuk menerapkan nilai-nilai dalam pelayanan kesehatan.

Informasi yang disampaikan kepada publik baik melalui media internal, media sosial, maupun melalui interaksi langsung dengan pasien mencerminkan citra rumah sakit yang humanis dan berlandaskan nilai agama. Berdasarkan analisis pada Instagram RSIA Al Islam (@rsia_alislam_bandung), penggunaan salam pada setiap *caption* unggahan dapat dipahami sebagai salah satu bentuk upaya penerapan nilai syariah dalam praktik komunikasi kehumasan. Penggunaan salam tersebut mewakili identitas kelembagaan rumah sakit yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam serta mencerminkan etika komunikasi yang santun, humanis, dan religius.

Praktik ini menjadi pembeda simbolik yang konsisten dan mudah dikenal masyarakat.

Citra suatu institusi tidak hanya dibentuk melalui pesan yang disampaikan, tetapi juga melalui persepsi dan pengalaman publik, khususnya pasien dalam konteks rumah sakit. Pengalaman tersebut dapat diperoleh melalui kualitas pelayanan medis, fasilitas rumah sakit, hingga interaksi dengan tenaga kesehatan, yang nantinya akan mendorong penilaian subjektif dan berkembang menjadi citra organisasi di ruang publik. RSIA Al Islam sendiri berdasarkan ulasan pengguna di platform Google memperoleh *rating* sekitar 4.5/5 dengan jumlah *reviewers* lebih dari seribu pengguna. Angka tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit cenderung positif.

Salah satu pengguna sekaligus pasien sebagai pemberi ulasan teratas pada platform tersebut memberikan komentar pada bulan Desember 2025 lalu. Pengguna menjelaskan pelayanan RSIA Al Islam dinilai sangat baik, disertai tenaga medis (bidan dan staf lainnya) yang melayani pasien-pasien dengan ramah, serta nilai-nilai islami yang diterapkan rumah sakit menjadi penilaian plus dari pengguna tersebut. Publik termasuk pasien memiliki peran penting dalam membentuk citra rumah sakit, karena pengalaman mereka menjadi landasan terbentuknya kepercayaan, penilaian, dan rekomendasi terhadap rumah sakit.

Pengalaman langsung terkait pelayanan RSIA Al Islam Bandung juga dirasakan oleh salah satu pasien sejak tahun 2023. Hani Indriyani melalui wawancara menjelaskan pengalaman pribadinya dalam mendapatkan pelayanan di RSIA Al Islam Bandung selama kurang lebih 3 tahun, mulai dari cek darah & USG

saat hamil, proses melahirkan, imunisasi bayi, tindak bayi, hingga pemasangan IUD. Melalui pengalaman tersebut, pasien menilai RSIA Al Islam Bandung sebagai rumah sakit yang cepat tanggap, profesional, ramah, komunikatif, dan suasana rumah sakit yang tenang karena selalu diputar lantunan ayat suci Al-Qur'an. (Hasil wawancara dengan pasien RSIA Al Islam Bandung, Hani Indriyani, 04 Februari 2026 di Bandung).

Selain pada *website* resmi, RSIA Al Islam Bandung juga cukup aktif mengelola informasi kepada publik di media sosial seperti Instagram @rsia_alislam_bandung. Konten pada *highlight* bertuliskan *Cerita RSIA*, *Testimoni* dan *Testimoni 2* yang berasal dari beberapa penilaian pasien juga menunjukkan aktivitas humas digital dalam mengelola citra rumah sakit melalui pengalaman pasien. Ulasan salah satu pengguna Instagram pada 29 Maret 2022 memberikan apresiasi kepada RSIA Al Islam Bandung dalam upaya rumah sakit menjaga aurat pasien. Unggahan tersebut menampilkan aturan tertulis yang diterapkan rumah sakit terkait penutupan aurat pasien saat dilakukan tindakan medis. Hal ini menunjukkan rumah sakit mempraktikkan nilai Islami yang dirasakan langsung oleh pasien serta merepresentasikan rumah sakit dalam mengelola citra melalui pengalaman pasien yang selaras dengan identitas Islami rumah sakit. Keberadaan fitur tersebut menunjukkan keterkaitan antara identitas organisasi, persepsi publik, dan strategi komunikasi humas dalam pengelolaan citra.

Kemunculan kritik, keluhan, atau ketidakpuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan rumah sakit juga turut menjadi alasan pentingnya pengelolaan citra dilakukan RSIA Al Islam Bandung. Dalam konteks layanan kesehatan yang sangat

sensitif terhadap pengalaman pasien, persepsi negatif dapat dengan cepat menyebar dan mempengaruhi kepercayaan publik terhadap organisasi. Pengelolaan citra tidak hanya fokus pada pembentukan citra positif, tetapi juga mencakup pemeliharaan dan pemulihan citra melalui penanganan keluhan, klarifikasi informasi, serta komunikasi yang responsif dan empati untuk menjaga kepercayaan publik.

Kehadiran banyak rumah sakit di Kota Bandung turut mendorong RSIA Al Islam Bandung dalam mengelola citra rumah sakit, agar mampu mempertahankan kepercayaan publik dan tetap kompetitif di tengah dinamika persaingan layanan kesehatan. Data Badan Pusat Statistik Kota Bandung dalam *website* resminya (bandungkota.bps.go.id) Dinas Kesehatan Kota Bandung tahun 2024 mencatat Kota Bandung memiliki sekitar 27 Rumah Sakit Umum, 15 Rumah Sakit Khusus, 7 Puskesmas Rawat Inap, 80 Puskesmas Non-rawat Inap, 241 Klinik Pratama, dan 2.000 Posyandu. Hal ini menunjukkan bahwa Kota Bandung memiliki rumah sakit dengan jumlah tinggi, sehingga menciptakan persaingan yang tidak hanya menuntut kualitas layanan kesehatan, tetapi juga memiliki identitas yang membedakan organisasi di antara banyaknya pilihan. Masyarakat yang semakin selektif, kritis, dan cenderung membandingkan kualitas satu tempat dengan tempat lainnya juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi.

Nilai, pelayanan, dan keunggulan yang dimiliki rumah sakit harus dikomunikasikan agar tetap relevan dan dinilai positif oleh masyarakat. Berdasarkan artikel yang diunggah RSUD Kabupaten Rokan Hulu (rsud.rokanhulukab.go.id) tanggal 31 Oktober 2025 menjelaskan bahwa humas rumah sakit bukan hanya sekadar bagian administratif institusi, melainkan sebagai

wajah atau ujung tombak komunikasi. Dalam menciptakan rumah sakit yang terpercaya, dicintai, dan dihargai masyarakat, humas berperan penting untuk membentuk tim yang profesional, tanggap, dan inovatif.

Humas dalam konteks pelayanan kesehatan berfungsi untuk menjembatani kepentingan manajemen rumah sakit dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas D Bantargebang oleh Nawangwulan, Restyani, Nurhalizah, dan Alam (2025) dalam Jurnal Sintesis Vol. 2 (6) menunjukkan bahwa Humas berperan aktif dan terlibat dalam berbagai aktivitas, mulai dari memberikan masukan strategis kepada manajemen, menengahi komunikasi dua arah antara rumah sakit dan masyarakat, menangani berbagai keluhan pasien, dan mengelola berbagai saluran komunikasi. Humas berfungsi sebagai pengelola relasi dan makna antara rumah sakit dan publik, yang berarti pengelolaan citra dapat dibentuk dari bagaimana organisasi mengelola komunikasi, merespons isu, dan mengonstruksi kepercayaan publik.

Public Relations menjadi elemen strategis yang menentukan upaya organisasi dalam membangun, menyampaikan, dan mempertahankan citra di mata publik. Hasil penelitian Riswanti, Zuraini, Asian, dan Haryati (2023) dalam Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP) menjelaskan Humas memiliki peranan dalam manajemen citra organisasi, yang mencakup bagaimana organisasi dipandang publik dan *stakeholders*. Melalui perencanaan komunikasi, pengelolaan informasi, dan interaksi yang konsisten, humas berperan langsung dalam pembentukan persepsi publik agar sejalan dengan nilai-nilai organisasi.

Peneliti tertarik untuk meneliti fenomena tersebut mengingat RSIA Al Islam Bandung berupaya membentuk identitas lembaga berbasis pada nilai-nilai Islami yang menimbulkan ekspektasi khusus dari masyarakat, sehingga citra yang terbentuk harus selaras antara nilai yang dikomunikasikan dengan persepsi publik, khususnya pasien.

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. Dengan demikian, penelitian ini penting untuk mengkaji tahapan pengelolaan citra dari sudut pandang institusi melalui strategi yang dilakukan secara sistematis untuk membentuk, menjaga, dan memperkuat citra positif di mata publik. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif.

1.2 Fokus Penelitian

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Al Islam Bandung tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai ruang interaksi lembaga dengan publik dalam proses pembentukan makna dan persepsi masyarakat terhadap institusi. Berdasarkan latar belakang di atas, fokus penelitian ini mengkaji bagaimana RSIA Al Islam Bandung membangun dan mempertahankan citra sebagai rumah sakit Islami melalui tahapan-tahapan sistematis dalam pengelolaan citra. Penelitian ini menggunakan pendekatan model RACE (*Research, Action, Communication, dan Evaluation*) yang dikemukakan oleh John E. Marston (1963).

Penelitian ini mengkaji empat tahapan atau proses dalam mengelola citra perusahaan, mulai dari melakukan riset, aksi atau tindakan, mengkomunikasikan kepada publik, hingga evaluasi. Untuk mendapatkan fokus penelitian secara mendalam, maka diperlukan beberapa pertanyaan penelitian, di antaranya:

1. Bagaimana proses riset (*Research*) yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung dalam pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami?
2. Bagaimana aksi atau tindakan strategis (*Action*) RSIA Al Islam Bandung dalam pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami?
3. Bagaimana strategi komunikasi (*communication*) RSIA Al Islam Bandung dalam pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami?
4. Bagaimana evaluasi (*evaluation*) yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung terhadap pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, tujuan yang hendak dicapai peneliti dalam penelitian ini, di antaranya:

1. Untuk mengetahui proses riset (*Research*) yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung dalam pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami.
2. Untuk mengetahui aksi atau tindakan strategis (*Action*) RSIA Al Islam Bandung dalam pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami.
3. Untuk mengetahui strategi komunikasi (*communication*) RSIA Al Islam Bandung dalam pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami.
4. Untuk mengetahui tahap evaluasi (*evaluation*) yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung terhadap pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya kehumasan secara akademis. Pada ilmu kehumasan, kajian terkait pengelolaan citra dalam sebuah organisasi memberikan kontribusi bagaimana organisasi mengelola komunikasi dan persepsi publik agar sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi, mulai dari tahap melakukan riset, implementasi kegiatan, mengkomunikasikan kepada publik, hingga evaluasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran langsung mengenai penerapan konsep kehumasan secara nyata dalam praktik organisasi, khususnya pada konteks citra di lembaga pelayanan kesehatan rumah sakit ibu dan anak yang menerapkan prinsip-prinsip keislaman.

Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi empiris bagi pengembangan teori dan konsep pengelolaan citra melalui hasil temuan-temuan penelitian. Sehingga dapat digunakan peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan pada kajian kehumasan dan citra organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian dengan kajian citra ini secara praktis dapat memberikan kontribusi kepada praktisi humas dalam mengelola citra secara relevan dan aplikatif dengan menggunakan model RACE oleh John E. Marston (1963) yang umum digunakan dalam praktik kehumasan, khususnya dalam konteks organisasi.

Penelitian ini juga diharapkan menjadi pedoman bagi praktisi humas, khususnya di rumah sakit terkait langkah dalam melakukan riset, implementasi

kegiatan, mengkomunikasikan kepada publik, hingga evaluasi. Hasil penelitian ini dapat membantu pihak rumah sakit memahami tahapan kehumasan dalam mengelola citra, sehingga dapat menentukan langkah yang tepat untuk membangun dan mempertahankan citra rumah sakit di mata publik.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Model RACE yang dikemukakan oleh John E Marston tahun 1963 pada buku kehumasan berjudul “*The Nature Of Public Relations*” digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini karena dapat memberikan gambaran proses pengelolaan secara terstruktur dan sistematis. Model ini menawarkan empat tahap proses manajemen yang terdiri dari riset (*Research*), aksi atau implementasi (*Action*), komunikasi (*communication*), hingga tahap terakhir evaluasi (*evaluation*) untuk memahami bagaimana organisasi mengelola citranya. John E Marston (1963: 161) juga menjelaskan model RACE ini digunakan dalam praktik *Public Relations* sebagai langkah sistematis dalam mendukung rencana/program dan menangani masalah Humas. Citra tidak terbentuk secara instan, melainkan sebagai hasil dari proses sistematis yang dilakukan organisasi.

RSIA Al Islam Bandung sebagai rumah sakit yang menekankan pada pelayanan jasa, model ini relevan untuk mengkaji bagaimana humas rumah sakit mengidentifikasi kebutuhan pasien, merancang strategi layanan dan komunikasi yang selaras dengan nilai-nilai Islami. Gandariani (2023:10) menjelaskan bahwa model perencanaan strategis RACE dianggap generik di beberapa buku *Public Relations*. Model RACE akan membantu analisis pengelolaan citra rumah sakit

Islami sebagai proses melalui tahapan yang sistematis, terencana, dan berkelanjutan.

1.5.1.1 Research

Tahap pertama model RACE ini adalah memahami situasi sebelum program *Public Relations*. Praktisi Humas harus memahami tujuan dan kondisi organisasi, sumber daya yang tersedia, serta situasi publik yang dituju. Riset dilakukan dengan mengumpulkan data, mempelajari dokumen perusahaan, memahami sejarah organisasi, dan mengetahui opini publik.

Riset dalam konteks RSIA Al Islam Bandung pada pengelolaan citra bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi pasien dan masyarakat terhadap identitas rumah sakit Islami yang dimiliki. Pada tahap ini juga mencakup identifikasi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pasien dalam menerima layanan. RSIA Al Islam Bandung melalui riset dapat mengetahui aspek yang dianggap mencerminkan nilai-nilai Islami dan faktor yang mempengaruhi citra di mata publik.

1.5.1.2 Action

Tahap berikutnya adalah perencanaan/tindakan (*Action*). Dalam Humas, citra tidak dibangun hanya melalui kata-kata, tetapi organisasi perlu melakukan perubahan, menciptakan aktivitas, atau menunjukkan bukti nyata dari nilai yang ingin ditampilkan. Tindakan dapat berupa penyusunan strategi, penentuan tujuan, perbaikan layanan, kegiatan atau program khusus, maupun upaya yang menunjukkan komitmen organisasi kepada publik.

Langkah ini berkaitan dengan bagaimana RSIA merancang, menerapkan, atau menyesuaikan strategi dalam mengelola citra Islami tersebut. Tahap ini berfokus

pada analisis kebijakan, program, lingkungan, maupun peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai Islami yang diyakini rumah sakit.

1.5.1.3 Communication

Komunikasi menjadi tahap penting karena digunakan untuk menyampaikan pesan kepada publik. Seorang *Public Relations* harus memahami media komunikasi serta cara kerja proses komunikasi agar pesan tidak hanya disampaikan, tetapi juga dapat diterima dan dipahami oleh publik.

Tahap komunikasi melihat cara RSIA Al Islam Bandung menyampaikan nilai-nilai Islami dan identitas rumah sakit kepada masyarakat. Tahap ini juga mengkaji bentuk-bentuk komunikasi yang digunakan, baik pelayanan secara langsung ataupun melalui saluran komunikasi lainnya, sehingga pesan-pesan tersebut dapat membentuk pemahaman dan kepercayaan terhadap citra rumah sakit Islami yang ingin ditampilkan.

1.5.1.4 Evaluation

Tahap terakhir adalah menilai hasil dari program Humas. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah pesan diterima, bagaimana perubahan sikap masyarakat, serta dampak yang dihasilkan. Evaluasi juga menjadi dasar untuk perencanaan program berikutnya. Dalam praktiknya, evaluasi sering sulit dilakukan karena perubahan opini publik tidak mudah diukur secara pasti.

Tahap evaluasi ini berkaitan dengan upaya RSIA Al Islam Bandung untuk menilai keberhasilan pengelolaan citra yang telah dilakukan. Evaluasi dapat dilihat melalui respons pasien, tingkat kepuasan, dan umpan balik publik terhadap rumah sakit. Tahap ini menunjukkan bahwa pengelolaan citra tidak hanya sampai pada

implementasi, tetapi terus ditinjau untuk peningkatan dan penguatan citra yang akan datang.

1.5.2 Landasan Konseptual

1.5.2.1 Pengelolaan Citra

1. Pengelolaan

Pengelolaan berarti rangkaian proses yang dilakukan secara sistematis dalam mencapai suatu tujuan, biasanya disebut juga dengan manajemen. Usman dalam (Wardah, 2017) menjelaskan bahwa *management* diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Keduanya dalam beberapa konteks mempunyai arti yang sama, dengan kandungan makna *to control* yang artinya mengatur dan mengurus. Pengelolaan pada dasarnya berarti mengatur segala sumber daya dan kegiatan yang terencana untuk tercapainya suatu tujuan.

Setiap perusahaan penting untuk melakukan pengelolaan yang terarah, agar seluruh sumber daya yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara optimal. Ahmad dalam Fadila (2025) menjelaskan tujuan pengelolaan yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, mewujudkan visi dan misi, dan menjaga keseimbangan organisasi atau perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tujuan dalam pengelolaan bukan hanya tentang administrasi teknis saja, melainkan sebuah proses menyeluruh yang menggabungkan seluruh aspek penting perusahaan dalam menjaga keberlanjutan dan eksistensinya.

2. Definisi Citra

Citra sebagai salah satu faktor yang memiliki peran penting terhadap keberlangsungan sebuah organisasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia

(KBBI), citra diartikan sebagai rupa, gambar, gambaran, atau gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk. Citra merupakan gambaran tentang ide yang dihasilkan oleh imajinasi individu.

Citra yang diciptakan akan mencerminkan identitas sebenarnya dari lembaga tersebut. Sebuah organisasi harus memastikan bahwa mereka telah menciptakan produk terbaik untuk segmen pasarnya jika ingin memproyeksikan citra terbaiknya.

Pengelolaan citra perusahaan penting untuk memastikan bahwa pandangan publik sesuai dengan nilai-nilai yang diharapkan perusahaan. Massey (2016) menjelaskan manajemen citra organisasi mengacu pada tindakan yang diambil untuk menciptakan, mempertahankan, dan dalam beberapa kasus perlu mendapatkan kembali citra yang diinginkan di mata *stakeholders*. Manajemen citra organisasi merupakan upaya strategis dan berkelanjutan yang dilakukan secara terencana untuk menjaga kepercayaan publik dalam jangka panjang.

1.5.2.2 Jenis-jenis Citra

Citra suatu organisasi akan terbentuk sesuai dengan bagaimana sudut pandang beberapa pihak. Menurut Jefkins (2004:20) citra dibagi ke dalam lima jenis, di antaranya:

1. Citra Bayangan (*mirror image*), merupakan citra yang dianut orang-orang di dalam organisasi (internal) mengenai pandangan luar terhadap organisasi. Pandangan ini sering kali tidak sesuai dengan kenyataan di mata publik, karena hanya berdasarkan asumsi internal bukan penilaian publik

2. Citra yang Berlaku (*current image*) merupakan citra yang ada berdasarkan pandangan dan penilaian nyata dari pihak luar terhadap organisasi. Citra ini terbentuk dari pengalaman, informasi, maupun kesan yang diterima publik.
3. Citra yang Diharapkan (*wish image*) merupakan citra ideal yang hendak dicapai manajemen organisasi. Citra ini biasanya lebih positif dibanding citra yang berlaku.
4. Citra Perusahaan (*corporate image*) merupakan kesan menyeluruh tentang organisasi yang terbentuk dari segala aspek, baik itu kualitas produk atau layanan.
5. Citra Majemuk (*multiple image*) merupakan citra yang muncul karena setiap kelompok publik memiliki penilaian yang berbeda terhadap organisasi yang sama.
6. Citra yang Baik dan yang Buruk, biasanya muncul akibat informasi yang keliru, kesalahan organisasi, atau perilaku yang tidak sesuai dengan harapan publik.

Pengelolaan citra bukan hanya tentang bagaimana membangun persepsi positif, tetapi juga tentang menyelaraskan berbagai dimensi citra untuk konsistensi. Citra RSIA Al Islam Bandung dipahami sebagai hasil interpretasi pasien terhadap pengalaman yang mereka dapatkan dari rumah sakit. Pasien akan memaknai bagaimana rumah sakit memperlakukan mereka, pelayanan dan fasilitas yang diberikan, komunikasi/interaksi, rasa nyaman dan aman, sehingga akan membentuk penilaian tertentu terhadap organisasi.

Pengelolaan citra tidak hanya dilaksanakan melalui penyampaian informasi dan pesan komunikasi, tetapi melalui pengelolaan pengalaman pasien. Rumah sakit menyusun standar pelayanan dan komunikasi kepada pasien, melaksanakan interaksi melalui pelayanan, hingga mengolah respons pasien baik itu berupa kepuasan maupun keluhan. Respons tersebut menjadi acuan bagaimana citra rumah sakit terbentuk.

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Al Islam Bandung yang beralamat di Jalan Awi Bitung Nomor 29 - 31, Kelurahan Cicadas, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40121. Lokasi ini dipilih karena RSIA Al Islam Bandung merupakan rumah sakit khusus yang menerapkan nilai-nilai Islami yang menjadi ciri yang khas dan berbeda dari rumah sakit ibu dan anak lain di Kota Bandung khususnya. RSIA Al Islam Bandung juga sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak yang tidak hanya bergantung pada kualitas publik, tetapi juga sejauh mana publik percaya terhadap instansi tersebut. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang rawan isu negatif (keluhan pelayanan, waktu tunggu, serta interaksi tenaga medis), sehingga penting untuk melihat bagaimana pihak humas mengelola persepsi publik agar citra positif dapat dipertahankan.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang berlandaskan bahwa realitas sosial dibentuk oleh pengalaman, persepsi, dan interaksi sosial individu dalam konteks tertentu daripada menjadi sesuatu yang tunggal dan

objektif. Sejalan dengan pandangan Creswell (2013) yang menjelaskan bahwa konstruktivisme sosial merupakan pemahaman seseorang tentang dunia mereka dan tempat mereka bekerja, serta pembentukan makna subjektif dari pengalaman mereka. Makna tersebut bervariasi dan mengarahkan pada objek atau hal-hal tertentu, serta mengarahkan peneliti untuk mencari perspektif yang kompleks daripada menangkap makna menjadi kategori atau gagasan. Sehingga, tujuan penelitian untuk memanfaatkan sebanyak mungkin perspektif narasumber tentang keadaan tersebut. Selain itu, makna subjektif sering juga dikemukakan secara sosial dan historis, yaitu dibentuk oleh norma, sejarah, hingga budaya individu dan interaksi mereka satu sama lain.

Paradigma konstruktivisme digunakan dalam penelitian ini berlandaskan pada tujuan penelitian untuk memahami tahapan yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung dalam mengelola citra rumah sakit Islami. Citra merupakan hasil konstruksi sosial berdasarkan persepsi dan pengalaman publik. Realitas tentang citra tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan dibentuk melalui interaksi antara organisasi dengan publik. Paradigma konstruktivisme memungkinkan peneliti untuk memahami makna dan proses pengelolaan citra secara mendalam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2009: 8), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berbasis atas dasar filsafat post-positivisme, yaitu melakukan penelitian pada kondisi objek alamiah. Pendekatan ini menggunakan peneliti sebagai instrumen utama, menggunakan teknik pengumpulan data gabungan (triangulasi), dan analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif. Penelitian kualitatif penting karena signifikansinya. Metode

kualitatif menekankan pada pemahaman realitas sosial dengan peneliti sebagai instrumen utama penelitian.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk memahami fenomena berdasarkan data yang dikumpulkan. Menurut Triyono (2001:3) metode deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti data dikumpulkan dapat dijelaskan melalui kata dan kalimat yang diperoleh saat penelitian berlangsung. Penelitian ini memberikan gambaran secara detail tentang fenomena yang terjadi dengan apa adanya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu meneliti secara mendalam tahapan yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung dalam mengelola citra sebuah organisasi. Sehingga, pendekatan ini akan memberikan gambaran secara menyeluruh tentang fenomena yang terjadi dan memberikan landasan bagi teori-teori tambahan yang mendasari hasil penelitian lapangan.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif bersifat deskriptif, baik melalui wawancara maupun tulisan. Pengumpulan data akan terfokus pada informasi keseluruhan terkait tahapan pengelolaan citra RSIA Al Islam Bandung sebagai rumah sakit yang menerapkan nilai-nilai Islami berdasarkan model RACE menurut John E. Marston. Peneliti mengkaji tahapan-tahapan yang dilakukan RSIA Al Islam

Bandung dalam mengelola citra rumah sakit Islami, mulai dari riset, analisis tindakan, komunikasi, hingga evaluasi.

1.6.4.2 Sumber Data

Penelitian ini memilih dua sumber data dalam mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengelolaan citra di RSIA Al Islam Bandung, di antaranya:

- a. Data primer, yang berasal dari informan yang terlibat dalam penelitian. Peneliti mewawancarai tim yang menjalankan fungsi kehumasan di RSIA Al Islam Bandung untuk mendapatkan informasi langsung dan menyeluruh tentang tahapan pengelolaan citra yang diterapkan RSIA Al Islam Bandung tersebut.
- b. Data sekunder, merupakan informasi tambahan yang diterapkan untuk melengkapi atau mendukung sumber data primer. Peneliti menggunakan sumber tekstual atau dokumen dengan penelitian ini, seperti buku, jurnal, artikel, dan *website* yang relevan.

1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Menentukan dan memilih informan penelitian penting dilakukan, karena mereka berfungsi sebagai sumber utama dari data yang dikumpulkan selama penelitian. Informan dipilih berdasarkan pengetahuan mendalam mereka tentang subjek yang diteliti, untuk memastikan bantuan mereka dalam proses analisis lapangan. Menurut Creswell & Poth (2018) proses identifikasi kelompok atau individu dapat melibatkan berbagai jumlah orang, mulai dari tiga hingga empat dengan maksimal lima belas orang. Ini berarti bahwa proses pemilihan informan harus dilakukan dengan teliti untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mencakup keragaman dan kedalaman elemen yang sedang dipelajari. Untuk

mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam mengenai topik penelitian, peneliti memilih tiga informan dari RSIA Al Islam Bandung yang terlibat secara langsung dalam kegiatan kehumasan khususnya pengelolaan citra.

Informan dalam penelitian ini merupakan mereka yang berkontribusi dan terlibat secara langsung dalam kegiatan pengelolaan citra rumah sakit Islami di RSIA Al Islam Bandung. Berikut kriteria informan yang dibagi ke dalam tiga kategori, meliputi:

- a. Informan merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan kehumasan di RSIA Al Islam Bandung, yaitu dapat dijelaskan oleh Kepala Instalasi Informasi dan Pelayanan Pelanggan.
- b. Informan merupakan pihak yang terlibat pengelolaan hubungan baik dengan publik yaitu Staf Humas dan Marketing bidang Kewilayahan, *Customer Care*, dan Pemasaran.
- c. Informan terlibat dalam pengelolaan media dan strategi komunikasi rumah sakit dalam membangun dan menjaga kepercayaan publik, yaitu staf unit Humas dan Marketing bidang *Social Media* dan *Content*.

Pemilihan informan didasarkan pada pengalaman dan posisi mereka yang terkait dengan topik penelitian. Data yang dikumpulkan dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang proses pengelolaan citra yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung sebagai rumah sakit Islami. Tujuan pengumpulan data ini adalah untuk memastikan bahwa metode penelitian yang digunakan tepat dan bahwa data tersebut relevan juga dapat diandalkan.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penting dilakukan untuk memperoleh informasi terkait tema yang diteliti, hal ini juga menjadi elemen pendukung dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu:

1.6.6.1 Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dilakukan dalam memperoleh informasi melalui percakapan terstruktur antara pewawancara dan informan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang ditetapkan. Teknik wawancara yang digunakan adalah *in-depth interview*. Mulyana, (2004: 180) menjelaskan bahwa wawancara mendalam atau wawancara tidak terstruktur memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi dalam bentuk-bentuk tertentu dari semua informan. Wawancara ini dikenal juga sebagai wawancara intensif atau kualitatif.

Metode ini membutuhkan wawancara berulang dan waktu yang cukup dengan informan, sehingga peneliti memilih metode ini untuk melakukan wawancara mendalam di RSIA Al Islam. Hal ini memungkinkan untuk memahami detail tahapan yang dilakukan di rumah sakit tersebut.

1.6.6.2 Observasi

1. Observasi Partisipasi Pasif

Observasi partisipan pasif adalah jenis observasi yang membutuhkan kegiatan turun lapangan langsung, namun tanpa ikut terlibat secara mendalam. Menurut Hasan (2002:86) observasi non-partisipan merupakan metode observasi di mana peneliti hanya bertindak sebagai pengamat tanpa terlibat langsung atau memengaruhi aktivitas subjek penelitian. Jenis observasi ini

untuk memperoleh gambaran mengenai perilaku atau aktivitas subjek sebagaimana berlangsung dalam situasi nyata.

Observasi yang dilakukan mengamati kegiatan yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung yang berkaitan dengan pengelolaan citra sebagai rumah sakit Islami. Tujuan kegiatan tersebut untuk mendapatkan data yang konkret dan jelas mengenai tahapan pengelolaan citra yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung.

2. Observasi Digital

Era digital saat ini memunculkan jenis baru berupa observasi daring (*online observation*), yang memungkinkan para peneliti untuk mengamati interaksi, perilaku, dan fenomena sosial yang terjadi di ruang digital seperti media sosial, forum, dan *platform* daring lainnya. Menurut Dawson (2020:274) observasi daring dapat dipahami sebagai suatu metode penelitian yang dilakukan peneliti dengan cara mengamati fenomena di ruang digital secara selektif dan terstruktur, konsep tersebut digunakan sebagai dasar dalam memahami observasi digital pada media sosial dan platform *online*. Observasi digital dapat diterapkan secara metodologis dalam mengkaji fenomena sosial di media sosial dan platform *online*, sekaligus membedakannya dari observasi tradisional yang bersifat tatap muka.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui proses pengelolaan citra yang dilakukan RSIA Al Islam Bandung dalam berbagai ruang digital, seperti akun media sosial resmi, *website*, hingga kolom ulasan di Google Maps,

1.6.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian kualitatif merupakan metode pengumpulan data yang berfungsi sebagai pelengkap data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Sugiyono (2018:476) menjelaskan bahwa pengumpulan informasi dan data dari berbagai sumber tertulis, mulai dari buku, laporan, dokumen hingga arsip, berfungsi sebagai bahan pendukung penelitian. Informasi dikumpulkan untuk mendukung dan melengkapi kekurangan yang dimuat dalam pernyataan wawancara dan observasi langsung di lapangan.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan mengelola data yang telah dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Creswell (2018) menjelaskan pengelolaan data sangat penting untuk memfasilitasi pemahaman data penelitian. Analisis data kualitatif dilakukan dalam empat tahap, yang diuraikan di bawah ini:

1.6.7.1 Menyiapkan dan Mengelola Data

Tahap awal ini peneliti mempersiapkan dan mengelola semua data yang telah dikumpulkan dari tahapan pengelolaan citra di RSIA Al Islam Bandung, termasuk hasil wawancara dan dokumentasi untuk dianalisis. Data dari observasi dan dokumentasi dikumpulkan, dipilih, kemudian diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian. Tujuan pengelolaan data ini adalah untuk memastikan bahwa semua data diorganisir secara sistematis dan siap untuk analisis lebih lanjut.

1.6.7.2 Membaca Keseluruhan Data dan Membuat Memo

Tahap ini melibatkan pembacaan berulang dan menyeluruh terhadap semua data yang telah dikumpulkan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang

fenomena pengelolaan citra di RSIA Al Islam Bandung. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang peran dan aktivitas kehumasan apa yang dilakukan dalam setiap tahapan pengelolaan citra. Tahap ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola awal yang muncul dari data.

1.6.7.3 Mengorganisasikan Kode dan Tema

Proses pengkodean data dilakukan peneliti dengan membagi semua data ke dalam kategori dan tema utama. Proses pengkodean melibatkan pemberian kode atau penanda pada bagian-bagian data yang relevan dengan fokus penelitian. Kode-kode ini kemudian dikelompokkan berdasarkan makna atau hubungan yang sama antar data, membentuk kategori yang lebih luas. Pengelompokan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar temuan selama proses analisis data. Tema-tema ini disesuaikan dengan fokus penelitian, yaitu tahap riset, menyusun aksi, komunikasi, hingga evaluasi.

1.6.7.4 Menyajikan Deskripsi dan Tema

Setelah analisis data selesai, selanjutnya menyajikan tema dan deskripsi yang dibuat dalam narasi yang sistematis dan terstruktur. Kesimpulan analisis didukung oleh kutipan langsung dari informan dan dokumentasi data yang relevan. Tahap ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang temuan penelitian dan membantu dalam pengambilan keputusan pengelolaan citra RSIA Al Islam Bandung.

1.6.8 Rencana Jadwal Penelitian

No	Daftar Kegiatan	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026	Mei 2026	Jun 2026
1.	Tahap Pertama: Observasi Lapangan dan Pengumpulan Data							
	Pengumpulan data Proposal Penelitian							
	Penyusunan proposal penelitian							
	Bimbingan proposal penelitian							
	Revisi proposal penelitian							
2.	Tahap Kedua: Usulan Penelitian							
	Sidang Usulan Penelitian							
	Revisi Usulan Penelitian							
3.	Tahap Ketiga: Penyusunan Skripsi							
	Pelaksanaan penelitian							
	Melakukan wawancara mendalam							
	Analisis pengolahan data							
	Laporan penelitian							
	Bimbingan skripsi							
4.	Tahap Keempat: Sidang Skripsi							
	Sidang Skripsi							
	Revisi Skripsi							

Tabel 1. 1 Rencana Jadwal Penelitian