

ABSTRAK

Husni Mubarak Putra Abidin: Pengelolaan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melalui Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Al Ihsan memiliki keunggulan unik dibandingkan rumah sakit lainnya, terutama melalui inovasi dan pengelolaan citra yang efektif. Salah satu inovasi utama adalah aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile, yang memudahkan akses informasi dan layanan kesehatan, terintegrasi dengan BPJS Kesehatan, serta menyediakan informasi jadwal dokter dan nomor antrian pasien. Pencapaian ini diperkuat dengan penghargaan dari BPJS Kesehatan dan juara pertama dalam kompetisi peningkatan mutu pelayanan tingkat nasional. Pengelolaan citra RSUD Al Ihsan melalui aplikasi ini mencakup penggunaan teknologi informasi secara optimal dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, memastikan layanan berkualitas tinggi dan berkesinambungan. RSUD Al Ihsan dengan pendekatan terpadu ini, berhasil memperkuat citranya sebagai rumah sakit terkemuka dan inovatif dalam pelayanan kesehatan, mendapatkan kepercayaan, dan perhatian positif dari masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengelolaan citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melalui Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile menggunakan konsep *four step public relations* yang terdiri dari identifikasi masalah, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi, serta evaluasi program.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan wawancara dan dokumentasi untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mendeskripsikan tujuan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melakukan pengelolaan citra melalui serangkaian tahapan yang meliputi *defining problem, planning, actuating and communicating*, dan *evaluating*. Tahap pertama mengidentifikasi masalah pelayanan yang kurang efisien, sementara tahap kedua dan ketiga fokus pada perencanaan dan pelaksanaan aplikasi RSUD Al Ihsan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui sistem terpadu dan sosialisasi. Tahap terakhir, *evaluating*, menyoroti evaluasi terhadap profil dan kepercayaan pasien serta fitur-fitur aplikasi yang dapat ditingkatkan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah RSUD Al Ihsan dengan pendekatan ini berupaya menciptakan citra sebagai rumah sakit yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Citra, Rumah Sakit, Pengelolaan Citra, *Four Step Public Relations*

ABSTRACT

Husni Mubarok Putra Abidin: *Management of the Public Image of Al Ihsan Regional General Hospital through the RSUD Al Ihsan Mobile Application*

The Al Ihsan Regional General Hospital (RSUD Al Ihsan) possesses unique advantages compared to other hospitals, particularly through its innovation and effective image management. One of the primary innovations is the RSUD Al Ihsan Mobile application, which facilitates access to information and healthcare services, is integrated with BPJS Kesehatan, and provides information on doctor schedules and patient queue numbers. This achievement is supported by awards from BPJS Kesehatan and first place in the national level service quality improvement competition. The image management of RSUD Al Ihsan through this application includes the optimal use of information technology and effective human resource management, ensuring high-quality and sustainable services. With this integrated approach, RSUD Al Ihsan has successfully strengthened its image as a leading and innovative hospital in healthcare services, gaining trust and positive attention from the public.

This research aims to explain the image management of Al Ihsan Regional General Hospital through the RSUD Al Ihsan Mobile Application using the four-step public relations concept, which includes problem identification, planning and programming, action and communication, and program evaluation.

This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The researcher uses interviews and documentation to address research questions and describe the research objectives.

The results of the research indicate that Al Ihsan Regional General Hospital manages its image through a series of stages, including defining the problem, planning, actuating and communicating, and evaluating. The first stage identifies the issue of inefficient services, while the second and third stages focus on planning and implementing the RSUD Al Ihsan application to enhance public satisfaction through an integrated system and socialization. The final stage, evaluating, highlights the assessment of the hospital's profile and patient trust as well as the features of the application that can be improved.

The conclusion of this research is that RSUD Al Ihsan, with this approach, strives to create its image as an efficient and responsive hospital to the needs of the community.

Keywords: *Image, Hospital, Image Management, Four-Step Public Relations*