

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Al Ihsan merupakan salah satu rumah sakit umum daerah yang dikelola oleh pemerintah, namun tidak seperti rumah sakit umum lainnya RSUD Al Ihsan memiliki keunggulannya tersendiri. Dilansir dari poskota.co.id (2022) menuliskan bahwa, Rumah sakit Al Ihsan kerap kali bekerja sama dengan perusahaan lainnya seperti Bank BJB, melalui kegiatan tambahan kerjasama bank bjb yang terbaru yakni transfer dana pensiun ke RSUD Al Ihsan di Jawa Barat. Kemitraan ini dilaksanakan dalam rangka pemanfaatan program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) bank BJB oleh pegawai RSUD Al Ihsan. Selain itu, kerja sama yang telah terjalin sejak tahun 2010 ini meliputi pengelolaan pembayaran pelayanan rumah sakit melalui rekening giro RSUD, menawarkan opsi kredit konsumen kepada pegawai RSUD Al Ihsan, dan penanganan fasilitas pembayaran gaji (*payroll*) melalui produk tabungan BJB Tandamata. di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan. melalui produk Kredit Guna Bhakti Ihsan.

RSUD Al Ihsan perlu memastikan bahwa kemitraannya dengan Bank BJB tidak hanya berfokus pada keuntungan finansial semata, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. RSUD Al Ihsan memiliki tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa kerjasama dengan bank tidak mengorbankan integritas atau independensinya sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang melayani kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Ini mencakup penggunaan dana yang diterima dari kemitraan tersebut dengan baik

dan transparan, serta memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dalam hal kerjasama tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan kesehatan, dengan begitu citra yang terbentuk akan baik.

Keunggulan lainnya yang dimiliki oleh Rumah Sakit Al Ihsan selain kerjasama yang baik juga memiliki banyak inovasi, salah satunya dengan diluncurkannya aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai bentuk peningkatan kualitas rumah sakit. RSUD Al Ihsan Mobile memberikan kemudahan akses informasi dan layanan kesehatan di RSUD Al Ihsan yang sudah terintegrasi dengan BPJS Kesehatan yang di dalamnya memuat informasi jadwal dokter dan nomor urut antrian pasien.

RSUD Al Ihsan memiliki tanggung jawab moral untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat melalui inovasi dan integrasi dengan BPJS Kesehatan. Membuat aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile adalah langkah positif dalam memperluas akses informasi dan layanan kesehatan kepada masyarakat. RSUD Al Ihsan namun demikian perlu memastikan bahwa penggunaan aplikasi tersebut tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga memberikan manfaat yang nyata bagi pasien dan memperkuat hubungan yang lebih baik antara rumah sakit dan masyarakat. RSUD Al Ihsan diharapkan dapat terus memperbaiki dan memperluas layanan sesuai dengan standar etika dan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya untuk mendapatkan citra yang positif di masyarakat.

Persepsi utama masyarakat terhadap BPJS Kesehatan adalah pemberian pelayanan kepada peserta diutamakan. Dilansir dari Opininews.com menuliskan bahwa melalui Portal Pelayanan Informasi dan Respon Cepat (POROS) BPJS

Kesehatan, BPJS Kesehatan secara resmi menghadirkan inovasi terkini sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Perbaikan ini bertujuan untuk mengoptimalkan penyampaian informasi dan mengatasi keluhan peserta di rumah sakit dan pada kesempatan ini pihak BPJS Kesehatan Jabar memberikan penghargaan kepada Dirut RS Al Ihsan atas pelayanan terbaik kepada peserta BPJS Kesehatan (Endrawan, 2023).

RSUD Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile juga mereka mendapatkan juara pertama dalam kompetisi peningkatan mutu pelayanan Tingkat nasional. Dilansir dari rsudalihsan.jabarprov.go.id menuliskan bahwa dalam kompetisi BPJS Kesehatan, RS Al Ihsan berhasil meraih juara pada Kategori FKRTL Berkomitmen Meningkatkan Mutu Pelayanan JKN Tingkat Nasional pada tahun 2023. Mereka berharap RS Al Ihsan dapat terinspirasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh pasien sebagai hasil menerima penghargaan ini (Administrator, 2023).

Meraih juara pertama dalam kompetisi peningkatan mutu pelayanan tingkat nasional merupakan pencapaian yang memperkuat citra RSUD Al Ihsan sebagai lembaga yang berkomitmen pada peningkatan mutu pelayanan. RSUD Al Ihsan oleh karena itu perlu memanfaatkan penghargaan ini sebagai momentum untuk mendapatkan lebih banyak lagi perhatian positif masyarakat dengan mempertahankan standar mutu yang tinggi, memperbaiki proses pelayanan, dan terus berinovasi dalam menyediakan Solusi kesehatan yang efektif dan terjangkau. RSUD Al Ihsan dengan demikian diharapkan dapat memperkuat citra mereka

sebagai penyedia layanan kesehatan yang unggul dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Kehadiran aplikasi RSUD Al Ihsan ini memungkinkan para profesional medis untuk berkonsultasi secara jarak jauh dengan menggunakan citra medis, sebagai bentuk integrasi dengan sistem rekam medis elektronik untuk mengakses dan memanipulasi citra medis yang lebih baik lagi, dan kegiatan tersebut tentunya terdapat pengelolaan yang baik agar menghasilkan citra yang baik pula. Garcia (2021: 1) memandang bahwa suatu organisasi atau bisnis bergerak dalam bidang manajemen, yaitu proses pelaksanaan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tujuan pengelolaan adalah mengawasi dan menegakkan operasional organisasi atau memastikan bahwa suatu bisnis menggunakan sumber daya manusianya agar berjalan dengan lancar.

RSUD Al Ihsan dalam pengelolaan operasionalnya perlu memastikan bahwa sumber daya manusia dan teknologi informasi yang dimilikinya dikelola dengan baik untuk menciptakan citra yang positif. Pemantauan kinerja dan pengembangan staf medis dan non-medis misalnya dapat menjadi contoh pengelolaan dari sumber daya manusia. Manajemen teknologi informasi juga menjadi hal yang penting dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dan sistem rekam medis elektronik. Pendekatan yang terpadu dalam pengelolaan operasional dan teknologi informasi ini akan memastikan RSUD Al Ihsan menjaga layanan yang mereka berikan tidak hanya berkualitas tinggi tetapi juga berkesinambungan, memperkuat citra mereka sebagai rumah sakit yang terkemuka dan inovatif dalam pelayanan kesehatan.

Kerangka bisnis atau institusi, sumber daya manusia mulai dari manajer hingga pekerja, hingga bertugas mengarahkan perusahaan atau bisnis menuju perkembangan yang lebih besar. Melihat dari berbagai apresiasi yang diterima oleh RS Al Ihsan melalui kehadiran aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra yang dilakukan oleh lembaga agar kehadirannya mendapat kepercayaan dari masyarakat sebagai rumah sakit yang memiliki citra yang positif. Berkaitan dengan hal ini menjadi suatu yang menarik untuk diperdalam lebih lanjut terkait pengelolaan citra RSUD Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile mulai dari analisis situasi terkait pentingnya kehadiran aplikasi, perencanaan pengemasan pesan atau fitur yang akan dibuat, pelaksanaan serta interaksi kegiatan, dan evaluasi citra RSUD melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai bentuk pengelolaan citranya.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian diatas, fokus penelitian ini terkait bagaimana pengelolaan citra RS Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile yang dapat dilihat dalam proses pengelolaan fitur, pesan, interaksi dan publik yang menggunakan aplikasi, sehingga memunculkan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tahap *defining problem* Rumah Sakit Umum Al Ihsan sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?
2. Bagaimana tahap *planning* aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?

3. Bagaimana tahap *actuating and communicating* aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?
4. Bagaimana tahap *evaluating* penggunaan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian terkait pengelolaan citra RS Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dirinci dalam beberapa point yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tahap *defining problem* Rumah Sakit Umum Al Ihsan sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?
2. Untuk mengetahui tahap *planning* aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?
3. Untuk mengetahui tahap *actuating and communicating* aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?
4. Untuk mengetahui tahap *evaluating* penggunaan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang aktual dan bermanfaat untuk pengembangan ilmu komunikasi khususnya pada kajian branding maupun citra *cyber public relations*. Penelitian ini juga diharapkan dapat mempresentasikan kegiatan pengelolaan citra secara nyata dalam kajian komunikasi massa dan *cyber public relations* oleh RS Al Ihsan melalui Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak di berbagai lembaga yang berkaitan dengan proses pengelolaan citra khususnya bagian humas RS Al Ihsan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan masukan. Aktivitas pengelolaan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile oleh RS Al Ihsan dalam mengelola citranya.

Bagi praktisi humas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi dalam menjalankan pengelolaan citra di suatu lembaga untuk menyebarkan pesan- pesan kepada publiknya.

Bagi RS Al Ihsan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam aktivitas pengelolaan citra RS Al Ihsan agar lebih baik di masa mendatang.

Bagi penelitian lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur bacaan untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan penulis dan sebagai pembanding dan analisis mendasar penulis dalam melakukan penelitian. Berikut penelitian terdahulu yang relevan dalam melakukan penelitian.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Habibah Azzahro & Maman Suherman, Jurnal (2023) dengan judul Kegiatan Marketing *Public Relations Marketplace Halalpedia* dalam Membangun Kepercayaan Konsumen Berbelanja Syariah. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus kajian di

mana, tujuan penelitian ini untuk memahami bagaimana kegiatan *marketing public relations Marketplace Halalpedia* dalam membangun kepercayaan konsumen berbelanja Syariah, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pengelolaan citra. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan konsep *four step public relations* dari Cutlip, Center, dan Broom. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Marketplace Halalpedia* tertarik menjadi *marketplace* yang mengangkat konsep berbelanja Syariah karena kemajuan teknologi.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Ulfah Wafa, Skripsi (2021) dalam skripsinya yang berjudul pengelolaan citra pesantren Qiroatussab'ah Kudang Melalui Program Naghmah Quran. Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan observasi dan wawancara. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan teori yang digunakan yakni konsep *four step PR*. Adapun perbedaan penelitian terletak pada objek yang dikaji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan citra pesantren sesuai dengan konsep *four step PR* yang terbagi atas, situasi program Naghmah Quran dalam mengelola citra pesantren qiroatussab'ah kudang masih dalam keadaan baik diperoleh dari alumni melalui *defining public relations problem*. Perencanaan program dilakukan dengan baik melalui *planning and programming* yang dibantu analisis SWOT. Pelaksanaan pengelolaan program mendapat pemantauan dan koordinasi yang jelas melalui *taking actions and communicating*. Program Naghmah Quran terdapat tiga tahap evaluasi dalam *evaluating the program*.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Jeanneth Priscilla & Puji Lesatri, jurnal (2020) dengan judul Model Komunikasi Krisis Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. Persamaan penelitian ini terletak pada objek kajian yang sama- sama membahas terkait branding atau citra RSUD dalam pelayanan dan penggunaan metode deskriptif kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada penggunaan landasan teoritis, dalam penelitian ini menggunakan teori apologia sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan menggunakan konsep *four step public relations*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model komunikasi krisis pelayanan pasien di RSUD BPJS Wonosari. Kontribusi utama penelitian ini adalah model komunikasi krisis yang dapat diterapkan pada institusi lain yaitu pada pelayanan pasien BPJS kesehatan di rumah sakit umum daerah. Kata Kunci: RSUD Wonosari, Pelayanan Pasien BPJS, Model Komunikasi Krisis.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Muh Wildan Ajib & Alfin Thomas, jurnal (2022) dengan judul Aplikasi Pengelolaan Data RBA pada BLUD RS Konawe. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan aplikasi sebagai pengelolaan citra rumah sakit. Adapun perbedaan terletak pada jenis penelitian yakni kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan yakni kualitatif dan penggunaan teori yakni teori RBA sedangkan penulis menggunakan konsep *four step public relations*. Adapun hasil penelitian ini menemukan bahwa pengendalian data RBA di Blud RSUD Konawe. Aplikasi yang dikembangkan diharapkan dapat memudahkan Blud RS Konawe dalam pengelolaan data RBA.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Nurizal Maulana, skripsi (2022) dengan judul Pengelolaan Citra Cicalengka Dreamland Melalui Wisata Islam. Adapun persama penelitian terletak pada penggunaan konsep yang digunakan yakni *four step public relations*. Adapun perbedaan terletak pada fokus penelitian dalam hal ini pengelolaan citra dilakukan melalui wisata islam sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan pengelolaan citra dilakukan melalui aplikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan citra Cicalengka *Dreamland* melalui wisata islam sesuai dengan tahapan *four step public relations* yang terbagi atas: 1). *Defining public relations problem* dalam mengelola citra melalui konsep wisata islam melalui observasi dan diskusi dengan beberapa pemuka agama, 2). *Planning* pengelolaan citra melalui wisata islam dilakukan dengan tahapan analisis SWOT, 3) *actuating* pengelolaan citra dilakukan dengan pemberian fasilitas terbaik, optimalisasi pelayanan, sosialisasi melalui Instagram, dan kolaborasi dengan pihak eksternal, 4). *Evaluating* pengelolaan citra melalui wisata islam dilakukan dalam evaluasi jangka pendek dan evaluasi jangka panjang.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Lembaga	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Habibah Azzahro & Maman Suherman, Jurnal <i>Public Relations</i> (2023)	Kegiatan Marketing <i>Public Relations Marketplace Halalpedia</i> dalam Membangun	Metode deskriptif kualitatif	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus kajian di mana, tujuan penelitian ini untuk memahami bagaimana	<i>Marketplace</i> Halalpedia tertarik menjadi <i>marketplace</i> yang mengangkat konsep berbelanja Syariah karena kemajuan teknologi

		Kepercayaan Konsumen Berbelanja Syariah		kegiatan <i>marketing public relations Marketplace Halalpedia</i> dalam membangun kepercayaan konsumen berbelanja Syariah, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pengelolaan citra	
2.	Ulfah Wafa Almubarakah, Skripsi UIN Sunan Gunung Djati (2021)	Pengelolaan Citra Pesantren Qiroatussab'ah Kudang Melalui Program Naghmah Quran	Metode deskriptif kualitatif	Perbedaan terletak pada penelitian ini terdapat perbedaan pada hasil pembahasan dari penelitian.	Perencanaan program dilakukan dengan baik melalui <i>planning and programming</i> yang dibantu analisis SWOT. Pelaksanaan pengelolaan program mendapat pemantauan dan koordinasi yang jelas melalui <i>taking actions and communicating</i> . Program Naghmah Quran terdapat tiga tahap evaluasi dalam <i>evaluating the program</i>
3.	Jeanneth Priscilla & Puji Lesatri, jurnal ilmu komunikasi (2020)	Model Komunikasi Krisis Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah.	Metode deskriptif kualitatif	perbedaannya terletak pada penggunaan landasan teoritis, dalam penelitian ini menggunakan teori apologia sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan	model komunikasi krisis pelayanan pasien di RSUD BPJS Wonosari. Kontribusi utama penelitian ini adalah model komunikasi krisis yang dapat diterapkan pada

				menggunakan konsep <i>four step public relations</i> .	institusi lain yaitu pada pelayanan pasien BPJS kesehatan di rumah sakit umum daerah. Kata Kunci: RSUD Wonosari, Pelayanan Pasien BPJS, Model Komunikasi Krisis
4.	Muh Wildan Ajib & Alfin Thomas, jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer (2022)	Aplikasi Pengelolaan Data RBA pada BLUD RS Konawe	Metode deskriptif kuantitatif	perbedaan terletak pada jenis penelitian yakni kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan yakni kualitatif dan penggunaan teori yakni teori RBA.	pengendalian data RBA di Blud RSUD Konawe. Aplikasi yang dikembangkan diharapkan dapat memudahkan Blud RS Konawe dalam pengelolaan data RBA.
5.	Mochamad Nurzal Maulana, skripsi UIN Sunan Gunung Djati (2022)	Pengelolaan Citra Cicalengka Dreamland Melalui Wisata Islam	Metode deskriptif kualitatif	perbedaan terletak pada fokus penelitian dalam hal ini pengelolaan citra dilakukan melalui wisata islam sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan pengelolaan citra dilakukan melalui aplikasi.	Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan citra Cicalengka Dreamland melalui wisata islam sesuai dengan tahapan <i>four step public relations</i> sehingga Cicalengka Dreamland telah melakukan pengolahan citra Cicalengka Dreamland melalui wisata islam.

1.5.2 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merujuk pada dasar-dasar konsep, prinsip, atau teori yang menjadi landasan atau dasar pemahaman suatu fenomena atau masalah tertentu. Boiliu (2022: 1) memandang bahwa dalam konteks berbagai

bidang, seperti penelitian ilmiah, pengembangan kebijakan, atau implementasi proyek, landasan teoritis berperan penting dalam membentuk dasar argumentasi atau pemahaman yang mendalam landasan teoritis ini diharapkan dapat memperkuat data yang tersedia untuk menarik temuan menarik berdasarkan tujuan yang telah ditentukan.

Landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep *four step public relations* dari Cutlip, Center, dan Broom. Qorib, Rinata, & Fianto (2021: 2) menuliskan bahwa model komunikasi Public Relations, khususnya model komunikasi dua arah simetris Grunig, memberikan dukungan terhadap *four step public relations*. Cutlip, Center, dan Broom menjelaskan beberapa tahapan dalam proses *public relations*. Pertiwi, Fitriani, dan Santoso (2019: 4) menjelaskan bahwa *four step public relations* digunakan untuk membantu praktisi humas dalam terus memodifikasi dan menciptakan taktik sebuah program atau produk perusahaan atau instansi. Karena menganalisis proses pengelolaan pada aplikasi yang merupakan salah satu program pelaksanaan humas dalam bentuk aplikasi, maka penelitian ini menggunakan *four step public relations* Empat tahapan pengelolaan citra yang saling berkaitan dan penting tercakup dalam *defining public relations problems, planning and programming, taking action and communicating, evaluating the program*. Terkait rincian penjelasannya, Cutlip, Center, dan Broom (2016: 108) menjelaskan tahapan pengelolaan aplikasi sebagai berikut:

- 1) *Defining public relations problems*

Kegiatan ini merupakan proses memfasilitasi organisasi atau bisnis dalam menjalin hubungan dengan publik melalui kepentingan dan nilai-nilai yang sama dengan cara menjawab pertanyaan *what's happening now*. Prosedur ini merupakan upaya internal organisasi atau bisnis untuk menarik perhatian masyarakat. Sebuah organisasi atau bisnis menyebarkan detail tentang programnya menggunakan berbagai saluran, termasuk aplikasi yang biasanya ditampilkan sebagai gambar, infografis, dan keterangan. Tentu saja, bisnis atau perusahaan harus mengembangkan akun media sosial dan memahami karakteristik masyarakat sebelum terlibat dalam aktivitas. Hal ini membantu organisasi dalam berkomunikasi dengan publik dengan cara yang memupuk komunikasi, saling pengertian, kepercayaan, dan pengetahuan organisasi-publik. RS Al Ihsan sendiri sudah di download lebih dari 50 ribu pengguna sampai pada 29 Desember 2023, target publik pada aplikasi ini yakni pasien dari berbagai jenis usia yang tentunya mampu mengoperasikan gawai.

2) *Planning and programming*

perumusan mengenai strategi atas informasi yang sebelumnya terkumpul dengan cara menjawab pertanyaan *what should do and say and why*. Dalam hal ini kegiatan berupa memutuskan jenis konten apa yang perlu diproduksi di area tertentu. Tujuannya adalah agar organisasi dapat meramalkan potensi informasi buruk yang berkaitan dengan organisasi. Tugas organisasi dalam situasi ini adalah

menyebarkan informasi atau pesan mengenai suatu topik yang sedang didiskusikan kepada masyarakat umum, baik yang relevan secara langsung dengan organisasi maupun tidak. Hal ini akan memberikan kesempatan bagi organisasi untuk dilihat oleh publik. Perusahaan dapat menggunakan sumber daya seperti penyebutan di media sosial untuk membantu mereka menemukan diskusi publik tentang program dan kebijakan mereka, serta informasi lain yang mungkin ingin mereka pelajari.

3) *Taking action and communicating*

Tahapan ini merupakan implementasi atas perencanaan dengan menjawab pertanyaan *how and when do and say it*. Organisasi perlu mencermati dan memahami berbagai reaksi atau permasalahan yang muncul ketika publik membicarakannya, khususnya yang berkaitan dengan opini publik terhadap organisasi. Masalah Media sosial menyebar dengan sangat cepat, oleh karena itu bisnis perlu bertindak cepat dan akurat untuk menghentikan timbulnya atau penyebaran informasi negatif tentang media sosial. Untuk mengelola proses ini dan bahkan menanggapi pertanyaan publik, organisasi harus menjalin kontak publik yang tulus. Bisnis bisa mendapatkan keuntungan dari platform dasbor media sosial seperti *Hootsuite* dan *Tweetdeck*. Alat yang dapat melacak percakapan dan bereaksi terhadap pengguna secara instan, mengirim pesan pribadi, memperbarui dan melacak artikel yang

baru-baru ini dibahas, melacak percakapan, dan menilai keberhasilan semuanya tersedia.

4) *Evaluating the program*

Tahap terakhir dalam pengolahan citra yakni evaluasi sebagai bentuk penentuan apakah program harus diteruskan atau tidak, dengan menjawab pertanyaan *how did we do*. Salah satu kegiatannya yakni *engage*, khususnya dalam konteks ini, menyoroti proses menjalin hubungan dengan publik atau pasien dengan menghasilkan informasi yang menarik. Tujuan pembuatan informasi bagi organisasi adalah untuk melibatkan publik dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Berdasarkan karakteristik publik, organisasi dapat menentukan publik mana yang dijangkau dan seberapa efektif pesan dan tindakan disampaikan. Mencapai tujuan, mencari tahu posisi pemberi pengaruh publik, dan menemukan cara untuk melibatkannya sehingga organisasi tidak bergerak sendiri adalah masalah yang dihadapi organisasi ketika mereka terlibat dalam wacana publik.

Konsep *Four Step Public Relations* dari Cutlip, Center, dan Broom digunakan dalam penelitian ini karena memberikan gambaran rinci tentang proses pengelolaan aplikasi, yang terlihat dalam empat langkah yang disebutkan di atas. Salah satu rumah sakit yang memanfaatkan aplikasi sebagai saluran informasi publik adalah RSUD Al Ihsan. Agar operasional RSUD Al Ihsan yang melibatkan berbagi aplikasi, optimalisasi pesan,

manajemen interaksi, dan keterlibatan publik dapat berfungsi dengan baik, manajemen aplikasi tentunya harus diterapkan.

1.5.3 Landasan Konseptual

1. Pengelolaan Citra

Pengelolaan citra adalah serangkaian tugas atau usaha yang diselesaikan oleh suatu tim yang terdiri dari individu-individu untuk menyelidiki dan memanfaatkan sepenuhnya semua potensi yang tersedia dengan cara yang efektif dan efisien agar nama baik perusahaan maupun lembaga tetap terjaga. Pengelolaan citra adalah aktivitas berorientasi proses sehingga, tindakan pengelolaan citra mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi perkembangan institusi dan organisasi, maka tindakan tersebut memerlukan pertimbangan khusus (Almubarokah, 2021: 14).

Membangun dan mempertahankan reputasi yang baik di mata masyarakat sangat bergantung pada pengelolaan citra kelembagaan atau nama baik suatu organisasi. Maharani (2023: 2) memandang bahwa, seluruh perusahaan memikul tanggung jawab atas manajemen citra, bukan hanya departemen komunikasi atau pemasaran. Persepsi masyarakat terhadap suatu institusi dapat sangat dipengaruhi oleh kebijakan dan budaya organisasi secara keseluruhan yang diterapkan.

Pengelolaan citra dalam penelitian ini dilaksanakan pada lingkup aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra melalui kegiatan pelayanan kesehatan yang dikelola oleh RS Al Ihsan. Proses pengelolaan pada aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dapat ditinjau

sebagaimana *konsep four step public relations* dari Cutlip, Center, dan Broom (2016: 109) yang membahas bagaimana proses pengelolaan medial sosial atau aplikasi penunjang komunikasi yang ditinjau dari empat tahapan meliputi analisis situasi, perencanaan pengemasan pesan atau konten, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi. RSUD Al Ihsan Mobile sendiri sampai pada tahun 2023 sudah diunduh sebanyak lebih dari 50 ribu kali dan melalui aplikasi ini mereka mendapatkan penghargaan, salah satunya penghargaan pengelolaan kehumasan di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat pada 10 Agustus 2023.

2. Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile

Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile mulai beroperasi sejak tahun 2020. Entri data RSUD Al Ihsan tahun 2020, 2021, dan 2023 dapat di review di Google, sehingga disimpulkan perlu adanya pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat. Karena jumlah pengunjung RSUD lebih dari 250 orang per hari dan tingkat kepegawaian tetap sama, tidak dapat dihindari bahwa beberapa pasien akan merasa diremehkan dan bahkan memilih untuk menunjukkan ketidakpuasan mereka terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Banyaknya pengaduan yang diterima secara langsung atau melalui media sosial dan situs web khusus menjadikan latar belakang mengapa aplikasi ini hadir.

Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dirancang hanya menggunakan ruang memori kartu sebesar 9.0Mb dan sampai 30 Desember 2023 aplikasi ini mendapat penilaian dari publik sebesar 4,5 yang artinya aplikasi ini

memiliki kualitas yang bagus untuk digunakan. Zhorif & Utomo (2023: 1) memandang bahwa bintang satu adalah peringkat terendah dan bintang lima adalah peringkat tertinggi untuk aplikasi di Google Play Store. Peringkat dinyatakan dalam bentuk bintang. Oleh karena itu, peringkat 4,5 bintang menandakan bahwa mayoritas pengguna memandang positif program tersebut. Nilai 4,5 umumnya dianggap luar biasa dan menguntungkan. Pengguna yang memberikan nilai seperti ini mungkin merasa bahwa program tersebut melebihi ekspektasi atau nilai tambah mereka berdasarkan pengalaman positif mereka dalam menggunakannya.

Sistem pengaduan masyarakat atau Sidumas merupakan fitur terbaru RSUD Al Ihsan Mobile. Publik Al Ihsan yang sehat dapat menyampaikan keluhan dan kritiknya mengenai apapun di aplikasi ini. Cara pelaksanaan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dapat diakses langsung. Pasien dapat memilih jenis keluhan dengan mengklik simbol Sidumas pada jendela utama, kemudian mengisi uraian keluhan. Pelanggan dapat menyelesaikannya dengan cepat dan mudah, dari mana saja dan kapan saja. Mengenai solusi komunitas atas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat oleh Rumah Sakit Al Ihsan dan mereka dapat mengelolanya dengan cepat.

1.6 Langkah- Langkah Penelitian

1.6.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah RS Al Ihsan yang bertempat di Jl. Kiastramanggala, Baleendah, Kec. Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa

Barat (40375). Rs Al Ihsan ini dipilih karena mendapat berbagai penghargaan. Rs Al Ihsan mendapat penghargaan juara pertama dalam pengelolaan kehumasan di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat pada 10 Agustus 2023, kemudian RS Al Ihsan juga mendapat predikat Kualitas Tertinggi pada Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diberikan oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia, RS Al Ihsan juga mendapat peringkat ke-59 di Kemendagri dalam kategori inovasi pelayanan rumah sakit di Indonesia dan masih banyak lagi. Melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile mereka dapat berinteraksi secara cepat dengan pasien dan waktu kunjungan, pemeriksaan, maupun pengaduan pasien lebih terarah dan lebih praktis, serta informasi lebih cepat karena melalui gawai mereka bisa melihat informasi terkini seputar kunjungan di RS Al Ihsan.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode paradigma konstruktivisme. Konstruktivisme memandang bahwa realitas dibentuk oleh setiap individu karena adanya perbedaan pengetahuan, pengalaman, dan lingkungan sosial. Hasanah & Darmajaya (2023: 1) memandang bahwa paradigma konstruktivisme menekankan bagaimana setiap orang memiliki cara pandang unik terhadap dunia dan interaksi sosial. Konstruktivisme sangat menekankan betapa pentingnya konteks dalam memahami realitas sosial. Dalam hal mempengaruhi opini dan penilaian pribadi, konteks sangatlah penting. Peneliti dapat lebih memahami bagaimana makna dan realitas sosial diciptakan, dipertahankan, dan diubah dalam konteks komunikasi

humas dengan memanfaatkan paradigma konstruktivis dalam penelitian humas.

Konstruktivisme akan memberikan gambaran bagaimana cara orang berpikir tentang pengetahuan karena ini merupakan proses aktif yang melibatkan pemikiran dan komunikasi untuk memperoleh informasi. Ardianto (2014: 154) memandang bahwa dalam konstruktivisme tidak ada pengalaman seseorang dalam pembentukan realitas sosial yang sama, dan bahwa pengalaman setiap orang adalah unik. Konstruktivisme dapat dikembangkan dengan menggunakan pemikiran manusia untuk mengaktualisasikan perilaku guna menafsirkan dan memaknai perilaku yang dilakukan. Karena datanya berkaitan dengan proses manajemen aplikasi di RS Al Ihsan, maka dihasilkan dengan paradigma konstruktivis yang akan dialami RS Al Ihsan.

Pendekatan ini menggunakan pendekatan interpretatif. Garcia (2021: 18) memandang bahwa menurut perspektif interpretatif, realitas itu berbeda dan mempunyai makna tertentu yang berkontribusi terhadap pemahaman kita tentang makna sosial. Metode interpretatif ini digunakan karena informasi yang diperoleh dari wawancara informan dan data pendukung tambahan yang relevan. Dalam kapasitasnya sebagai pengelola aplikasi Mobile RSUD Al Ihsan, RS Al Ihsan akan memberikan pemaparan dan interpretasi terhadap penelitian ini.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif menurut Rukin (2019:6) merupakan penelitian deskriptif yang dipadukan dengan analisis yang menunjukkan aktualitas kejadian di lapangan. Pendekatan kualitatif ini dilakukan untuk menyikapi kejadian yang melibatkan pengelolaan aplikasi Rumah Sakit Keliling Al Ihsan dalam upaya mengendalikan reputasi rumah sakit, yang akan diuraikan secara menyeluruh berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari lapangan.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data kualitatif yang dideskripsikan melalui kata-kata. Data kualitatif penelitian ini mengenai pengelolaan citra RS Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile. Kaharuddin (2021: 1) memandang bahwa kualitas suatu objek atau fenomena digambarkan dengan data kualitatif. Meskipun data ini tidak dapat dikuantifikasi, namun data ini memberikan gambaran menyeluruh tentang fitur, karakteristik, atau atribut suatu subjek. Gambaran atau deskripsi kualitas suatu subjek atau fenomena diberikan oleh data ini. Misalnya warna, bentuk, kemilau, dan lain sebagainya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua yakni sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer yakni informasi yang didapat secara langsung melalui wawancara kepada objek penelitian. Sumber data sekunder merupakan informasi pendukung di luar

data utama untuk membantu dalam proses penelitian seperti *company profile*, struktur suatu lembaga, serta situs resmi yang dimiliki atau digunakan oleh lembaga yang bersangkutan, juga beberapa literatur bacaan seperti buku atau jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

1.6.5 Informan Penelitian

Informan yang dipilih pada penelitian ini sebanyak tiga orang informan meliputi petugas pengelola pengaduan sebagai informan utama di RS Al Ihsan atau mereka yang faham mengenai operasional aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile, serta dua informan pendukung. Pemilihan informan tersebut didasarkan atas pertimbangan dapat memberikan informasi secara lengkap dan akurat dari sudut pandang lembaga sebagai pengelola citra RS Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun yang menjadi Teknik pengumpulan data yang dipilih yakni sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara penelitian ini akan dikaitkan dengan sejumlah informasi terkait pengelolaan citra RS Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile. Wawancara dilaksanakan dengan informan RS Al Ihsan, adapun Teknik wawancara yang digunakan yakni terbuka dan mendalam. Wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan data penelitian dan mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan yang diteliti serta berbagai macam temuan di lapangan melalui narasumber

sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi penelitian ini berupa data yang tersimpan pada *website* RS Al Ihsan yakni <https://rsudalihsan.jabarprov.go.id>, dambar, grafik, dan beberapa informasi lainnya pada aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dan bukti yang kuat mengenai pengelolaan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile oleh RS Al Ihsan.

1.6.7 Analisis Data

Proses pengolahan data, atau informasi terstruktur, yang dikumpulkan dari wawancara dan dokumen disebut analisis data. Menurut Moleong (2017:280), menyusun, menyajikan, menguji, dan membuat kesimpulan merupakan seluruh langkah dalam proses analisis data. Moleong (2017:252) mendefinisikan pengorganisasian atau pengkategorian data sebagai proses pengumpulan informasi menurut kelompok ide, perasaan, penilaian, atau standar yang telah ditentukan. Tujuan pengklasifikasian data dalam penelitian ini adalah untuk mengorganisasikan informasi lapangan dari informan RS Al Ihsan berdasarkan fokus penelitian.

Tujuan dari kategorisasi data ini adalah untuk menyajikan cakupan data yang diperoleh sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan dan memberikan penjelasan sistematis terhadap data tersebut. Penyajian data menggunakan teknik triangulasi untuk mengetahui kelengkapan data yang dilakukan, dan penyajian data dilakukan dengan cara data akan ditampilkan

dan dianalisis untuk menghasilkan gambaran yang jelas tentang pengelolaan Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile. Langkah terakhir dalam prosedur analisis kesimpulan baru tentang pengelolaan citra RS Al Ihsan menggunakan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dapat dilakukan dengan menggunakan data ini. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni dari Miles dan Huberman sebagai berikut:

1. *Display Data (Penyajian Data)*

Tahap awal pengumpulan dan penyajian data yang dilakukan peneliti adalah menampilkan data yang dikumpulkan dari sumber data. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017: 249), jaringan, grafik, bagan, dan teks naratif sering digunakan untuk menampilkan data kualitatif. Visualisasi data tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan administrasi bentuk narasi batin pada aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile. Tujuan dari tampilan data adalah untuk memberikan ringkasan yang jelas untuk memahami temuan penelitian dan membantu dalam pengambilan kesimpulan.

2. *Penentuan Keabsahan Data*

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang dipadukan dengan metodologi keabsahan data. Menurut Sugiyono (2017:273), triangulasi adalah suatu metode pengujian kebenaran data dengan cara dikonfirmasi melalui beberapa sumber, metode, dan waktu. Pendekatan dan metodologi triangulasi digunakan dalam penelitian ini. metode

