



Pengelolaan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melalui Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile

Husni Mubarak Putra Abidin^{1*}, Enok Risdayah², Barzan Faizin¹

¹Jurusan Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

²Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : husnimpa123@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengelolaan citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melalui Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile yang dilakukan oleh RSUD Al Ihsan menggunakan konsep *4-step public relations* yang terdiri dari aspek pendefinisian masalah, perencanaan dan pemrograman, melakukan aksi dan komunikasi, serta evaluasi program. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipasi pasif, dan dokumentasi untuk menjawab pertanyaan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Al Ihsan melakukan pengelolaan citranya dengan melalui empat tahapan yaitu mengidentifikasi masalah, melakukan perencanaan aplikasi, melakukan pelaksanaan program dan sosialisasi, serta mengevaluasi dan memonitor program yang telah dijalankan.

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

ABSTRACT

This study aims to explain the image management of Al Ihsan Regional General Hospital through the Al Ihsan Mobile Hospital Application conducted by RSUD Al Ihsan using the 4-step public relations concept, which consists of problem definition, planning and programming, taking action and communication, and evaluation. This research employs a descriptive method with a qualitative approach. The researcher used in-depth interviews, passive participant observation, and documentation to answer the research questions. The results of the study show that RSUD Al Ihsan manages its image through four stages: identifying problems, planning the application, implementing and socializing, and evaluating and monitoring the program that has been carried out.

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

PENDAHULUAN

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 kerja sama 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 kerja sama 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 kerja sama 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 antrean 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.

RSUD Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile juga mereka mendapatkan juara pertama dalam kompetisi peningkatan mutu pelayanan Tingkat nasional. Dilansir dari rsudalihan.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).

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.

Penelitian ini mempunyai kajian terdahulu dengan topik atau objek

penelitian yang sama, sehingga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian ini. Kajian pada penelitian terdahulu dilakukan untuk dapat menganalisis persamaan dan perbedaan antar penelitian untuk dapat dibandingkan. Berikut beberapa penelitian terdahulu dengan topik, metode, pendekatan atau objek yang sama dengan penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Habibah Azzahro & Maman Suherman (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 (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 (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 (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 (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.

Berdasarkan penjelasan diatas, fokus pada penelitian ini terbagi menjadi empat, yaitu (1) Bagaimana analisis situasi keberadaan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile kepada publik sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?, (2) Bagaimana perencanaan pesan pada aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?, (3) Bagaimana pelaksanaan interaksi komunikasi pada aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?, (4) Bagaimana evaluasi penggunaan aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai upaya pengelolaan citra RS Al Ihsan?.

Objek penelitian ini adalah RSUD Al Ihsan yang bertempat di Jl. Kiastramanggala, Baleendah, Kec. Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat (40375). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2012: 46) metode kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan tujuan untuk mencari dan memahami makna mengenai fenomena yang terjadi. Penggunaan metode ini dilakukan agar peneliti dapat mengolah informasi dari sebuah fenomena menjadi data pada penelitian yang dilakukan.

LANDASAN TEORITIS

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.

Kegiatan pertama adalah mendefinisikan program. 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 media yang dimilikinya 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.

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.

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.

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Al Ihsan dipilih untuk diteliti karena keberhasilannya yang diakui dan diapresiasi oleh lembaga pemerintah lainnya. Peneliti melakukan wawancara dengan tiga informan untuk mengetahui tahapan yang dilakukan dalam pengelolaannya. Proses wawancara dengan pihak RSUD Al Ihsan mengungkapkan beberapa tahapan yang dilakukan dalam pengelolaan citra melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile.

Defining Problem Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan

Proses ini menggambarkan tantangan yang dihadapi oleh rumah sakit dan cara yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mengidentifikasi masalahnya. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Cutlip et al. (2009: 320) langkah mendefinisikan problem merupakan langkah yang mencakup pemantauan, penyelidikan sikap, opini, dan perilaku pihak terkait. Identifikasi masalah yang ada ini dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dengan melakukan observasi perilaku pasiennya.

Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mengidentifikasi bahwa pelayanan yang disediakan, yaitu aplikasi desktop dan SMS Gateway memiliki keterbatasan. Aplikasi desktop dan SMS Gateway memiliki keterbatasan dalam menangani kompleksitas dan volume pasien yang tinggi. Hal ini menyebabkan antrian Panjang dan proses pendaftaran yang tidak efisien. Menurut Yulianita (2005: 47) salah satu reputasi yang baik ditandai dengan dukungan yang diberikan oleh publik, baik dalam bentuk material maupun spiritual. Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mengidentifikasi bahwa proses pendaftaran yang tidak efisien ini dapat menyebabkan buruknya reputasi rumah sakit dan kurangnya dukungan yang diberikan publik kepada rumah sakit di masa mendatang.

Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan memiliki kesadaran yang tinggi akan menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien. pengalaman yang positif bagi pasien ini diharapkan akan menciptakan reputasi positif bagi rumah sakit dan meningkatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari publik atau pasien rumah sakit. Menurut Yulianita (2005: 47) salah satu reputasi yang baik ditandai dengan tingkat kepercayaan yang tinggi dari publik terhadap kebenaran segala informasi yang terkait dengan lembaga tersebut. Rumah sakit berusaha membangun citra sebagai tempat pelayanan yang mudah diakses, cepat, ramah, dan dapat diandalkan. Inovasi yang dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan tidak hanya berfokus pada efisiensi operasional, tetapi juga pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan zaman. Menurut Meyliano & Putra (2016: 7) Inovasi harus terus didorong agar permasalahan dalam pelayanan publik dapat diatasi. Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan menyadari bahwa pentingnya adopsi teknologi dalam memperbaiki proses administrasi dan pelayanan kesehatan.

Integrasi teknologi informasi menjadi hal yang diperhatikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Menurut Gunawan & Christianto (2020: 27) Sistem teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam pelayanan kesehatan. Integrasi teknologi informasi ini juga diyakini oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan menjadi masalah yang apabila diatasi dapat memberikan kemudahan pada proses pendaftaran, proses administrasi, dan

membangun citra positif rumah sakit sebagai institusi yang terus berinovasi dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Tahap *defining problem* yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dijalankan dengan menganalisis kebutuhan masyarakat. Menurut Cutlip et al. (2009: 321) informasi yang terbentuk pada langkah pertama akan memandu dan mendorong langkah berikutnya dalam proses tersebut. Tahap ini merupakan upaya Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan untuk mengetahui langkah apa yang harus dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi.

Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dalam langkah mendefinisikan masalah *Public Relations*-nya melakukan analisis kebutuhan Masyarakat. Analisis kebutuhan Masyarakat dilakukan untuk dapat mengidentifikasi masalah apa saja yang perlu ditanggapi dan ditemukan jalan keluarnya. Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mendapati bahwa terdapat hal yang kurang efisien dalam pelayanan pendaftaran yang dilakukan. Identifikasi menunjukan bahwa masalah tersebut diyakini dapat diselesaikan dengan pengintegrasian pelayanan kepada teknologi terbaru agar lebih efisien dan membuat masyarakat lebih nyaman dan menerima pelayanan dengan baik.

Adaptasi dalam memperbaiki proses administrasi dan pelayanan kesehatan menurut Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan adalah hal yang sangat penting. Hal ini untuk meningkatkan kualitas hidup pasien secara keseluruhan. Rumah sakit dapat mengoptimalkan efisiensi dan akurasi dalam administrasi dengan menggunakan teknologi yang tepat. Penggunaan teknologi yang tepat juga diharapkan dapat mempercepat proses pendaftaran, pengelolaan data, serta memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat kepada pasien. Pasien dengan demikian diharapkan akan mendapatkan perawatan yang lebih baik dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan mereka secara keseluruhan dan berdampak positif pada citra rumah sakit.

***Planning* Aplikasi RSUD Al Ihsan sebagai Upaya Pengelolaan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan**

Perencanaan program yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum

Daerah Al Ihsan didasarkan pada kebutuhan nyata pasien dan tenaga medis. Menurut Cutlip et al. (2009: 320) informasi yang telah diketahui dalam langkah pendefinisian masalah digunakan untuk membuat Keputusan tentang strategi tujuan, program publik, tindakan dan komunikasi, sasaran, dan taktik. Tahap perencanaan program yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mengenai aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile ini antara lain merencanakan fitur-fitur yang dapat membantu keefektifan pelayanan administrasi rumah sakit yang sejalan dengan tuntutan akan pelayanan kesehatan yang cepat, mudah, dan ramah.

Perencanaan program aplikasi RSUD Al Ihsan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan meliputi dua hal penting. Hal pertama perencanaan program aplikasi didasarkan pada penguraian pendaftaran dengan menggunakan sistem terpadu. Sistem terpadu salah satunya adalah Bridging sistem rumah sakit dengan BPJS. Hal Kedua adalah perencanaan program didasarkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Peningkatan kepuasan masyarakat direncanakan dengan membuat fitur-fitur lain yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit. Semua hal ini dilakukan salah satunya dalam upaya untuk menjaga dan meningkatkan citra rumah sakit di masyarakat.

Perencanaan program yang dilakukan ini juga didasari oleh tantangan administratif, dalam hal ini terutama dalam hal ini pendaftaran pasien BPJS yang memiliki antrian yang Panjang. Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan berinisiatif untuk mengembangkan Solusi inovatif seperti Bridging BPJS, yang mengintegrasikan sistem rumah sakit dengan BPJS untuk mempercepat dan memudahkan proses pendaftaran. Menurut Artis (2011: 188) Hasil identifikasi dapat dijadikan untuk bahan pertimbangan Perusahaan dalam menerapkan strategi atau rencana yang sesuai. Perencanaan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan ini dilakukan dalam langkah strategis untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat.

Salah satu perencanaan program yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan, Bridging BPJS mengacu pada pembaruan sistem pendaftaran dengan penerapan pendaftaran online. Menurut Claretta & Rachmawati (2022: 35) salah satu strategi yang harus diperhatikan dalam pembentukan citra adalah kredibilitas, yaitu kemampuan untuk membangun kepercayaan dan rasa hormat dalam memberikan pelayanan kepada publik. Tantangan dalam aplikasi BPJS,

yaitu Mobile JKN ini adalah mengenai informasi yang kurang akurat dan dapat mengganggu proses pelayanan dan menciptakan citra buruk bagi rumah sakit, maka dari itu rumah sakit merencanakan penanganan hal ini dengan pengintegrasian.

Pengintegrasian yang direncanakan ini salah satunya adalah mengintegrasikan sistem BPJS dan Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile. Menurut Effendi & Junita (2020: 83) Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Hal ini sesuai dengan perencanaan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melalui aplikasi RSUD Mobile-nya yaitu untuk mengurangi antrian, meningkatkan efisiensi SDM, dan penghematan biaya bagi pasien.

Integrasi teknologi informasi seperti RSUD Al Ihsan Mobile ini menjadi instrumen penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan apa yang jelaskan oleh Gunawan & Christianto (2020: 29) Teknologi internet kesehatan berpotensi dalam peningkatan efisiensi, penelitian peningkatan kualitas, dan pengurangan biaya. Rumah sakit dengan mengelola sistem pendaftaran online dapat mengoptimalkan pengalaman pasien, mengurangi biaya administratif, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Perencanaan program pengelolaan citra melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile secara keseluruhan mencerminkan upaya rumah sakit dalam menghadirkan Solusi yang menguntungkan bagi pasien dan tenaga medis. Hal ini dapat dicapai dengan perencanaan strategis yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan. Menurut Cutlip et al. (2009: 356) Strategi dipilih untuk mencapai hasil tertentu. Adaptasi teknologi yang berusaha dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan ini menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan responsif terhadap perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

***Actuating and Communicating* Aplikasi RSUD Al Ihsan sebagai Upaya Pengelolaan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan**

Tahap *actuating dan communicating* dalam pengelolaan citra melalui aplikasi RSUD Al Ihsan merupakan langkah krusial dalam menjalankan rencana-

rencana yang telah disiapkan oleh rumah sakit. Cutlip et al. (2009: 320) program aksi dan komunikasi ini didesain untuk mencapai tujuan yang khusus untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Rumah sakit berusaha membuat programnya relevan dengan kebutuhan dan aksesibilitas masyarakat.

Aplikasi RSUD Al Ihsan seperti program baru pada umumnya memerlukan sosialisasi untuk dapat diketahui oleh publik tujuan. Pelaksanaan program juga dilakukan dengan secara bertahap untuk menjangkau seluruh publik sasarannya. Langkah-langkah ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Proses pertama dalam tahap ini adalah sosialisasi aplikasi. Sosialisasi aplikasi memerlukan media yang tepat dalam pelaksanaannya untuk dapat mencapai manfaat yang diinginkan. Cutlip et al. (2009: 393) menjelaskan salah satu Teknik yang sudah teruji untuk mengurangi ketidaksesuaian antara komunikator dan audiens adalah dengan menggunakan sumber komunikasi yang berkredibilitas tinggi untuk audien. Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melakukan sosialisasi melalui media internet dan juga secara langsung. Media internet yang digunakan antara lain web resmi dan akun media sosial RSUD Al Ihsan. Hal ini dilakukan untuk menjangkau seluruh publik dari RSUD Al Ihsan.

Unggahan dan informasi yang disebarkan melalui media sosial, salah satunya Instagram oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan adalah mengenalkan aplikasi RSUD Al Ihsan dan memperjelas fitur-fiturnya. Sosialisasi ini dilakukan juga untuk mempertegas bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan telah melakukan inovasi terhadap permasalahan yang ada dan berusaha membentuk citranya dari sosialisasi ini. Claretta & Rachmawati (2022: 35) menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh Humas dalam membentuk citra adalah mengelola saluran komunikasi, yang digunakan dengan mempertimbangkan target audiens dan proses penyebaran informasi agar efektif dan efisien. Penjelasan dan informasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dalam konteks ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada pengguna potensial tentang aplikasi RSUD Al Ihsan dalam aktivitas administrasi mereka di rumah sakit.

Pelaksanaan program implementasi aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dilakukan secara bertahap dan melibatkan beberapa pihak internal.

Menurut Mukarom & Laksana (2015: 198-199) memberikan bimbingan kepada para pelaksana, terutama publik internal merupakan salah satu cara untuk memberikan pemahaman yang jelas terhadap tujuan dan tugas yang harus diemban. Rumah Umum Daerah Al Ihsan melalui satpamnya membantu pasien yang tidak terbiasa dengan teknologi untuk memastikan bahwa semua pihak pasien bisa mengakses dan memanfaatkan teknologi yang telah dibuat dengan baik.

Langkah implementasi ini juga mencakup berbagai inisiatif lain untuk mempermudah pengguna aplikasi, terutama bagi pasien BPJS. Inisiatif ini dilakukan dalam upaya menjaga keberlangsungan program. Menurut Akmalia et al. (2022: 42) salah satu upaya dalam manajemen strategis yang berkaitan langsung dengan relasi adalah memperkuat usaha-usaha pada tahapan sebelumnya dan mempertahankan keseluruhan momentum. Inisiatif yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dalam hal ini adalah dengan menyediakan tempat scan QR untuk antrian apotek. Inisiatif ini disediakan untuk pasien yang masih menggunakan bantuan keluarganya untuk menggunakan aplikasi RSUD Al Ihsan dan tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut saat sedang di rumah sakit.

Kehadiran aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile berkontribusi pada pembentukan citra rumah sakit. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Kotler dalam Ardianto (2009: 134) bahwa citra merupakan Kumpulan gambaran, keyakinan, serta kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek, baik itu individu, kelompok, maupun organisasi. Aplikasi RSUD Al Ihsan dalam hal ini dapat menjadi salah satu citra rumah sakit sebagai rumah sakit yang menyediakan pelayanan cepat, inovatif, dan efisien. Dukungan dari berbagai pihak internal rumah sakit, termasuk direktur dan instalasi SIMRS menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan memiliki komitmen dalam menyediakan pelayanan, khususnya sarsana administrasi yang efisien dan berfokus pada kenyamanan pasiennya.

Era digitalisasi tidak hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga sebuah keharusan untuk mengikuti perkembangan zaman. Rumah sakit dengan implementasi aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile telah menunjukkan kesediaan untuk terus berinovasi demi memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Interaksi langsung dengan pasien juga menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan citra positif rumah sakit ini di mata masyarakat. Dengan demikian, langkah-langkah ini tidak hanya mendukung efisiensi internal rumah sakit tetapi juga memberikan nilai tambah dalam memberikan

pengalaman berobat yang lebih baik kepada pasien.

Evaluating Aplikasi RSUD Al Ihsan sebagai Upaya Pengelolaan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan

Tahap terakhir yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan terhadap pengelolaan citra melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile adalah evaluasi. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Cutlip et al. (2009: 320) langkah terakhir dalam proses manajemen ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil program. Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melakukan evaluasi atau penilaian terhadap implementasi dan hasil programnya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan apa yang bisa ditingkatkan dari pengelolaan citranya melalui aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile.

Evaluasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan terhadap aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile mencakup dua aspek penting, yaitu evaluasi pengguna dan evaluasi fitur. Aspek pertama yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan yaitu evaluasi pengguna. Menurut Effendi & Junita (2020: 83) tingkat kepuasan pasien berhubungan erat dan sangat penting dengan tingkat kunjungan kembali pasien. Hal ini dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna aplikasi. Evaluasi ini juga dapat memetakan profil pasien yang menggunakan aplikasi untuk dapat menyesuaikan inovasi yang dapat dilakukan setelahnya.

Aspek kedua dalam konteks evaluasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan adalah evaluasi fitur. RSUD Al Ihsan dengan melakukan pendekatan ini dapat memastikan bahwa aplikasi tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan teknologi terkini yang dibutuhkan oleh pasien. Eprilianto et al. (2019: 31) Inovasi pada sektor publik dianggap penting dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Evaluasi ini memperlihatkan bahwa rumah sakit tidak hanya mengandalkan fitur yang sudah ada, tetapi terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Aspek fitur yang menjadi evaluasi pada program ini juga menunjukkan

bahwa aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile merupakan aplikasi yang berkembang secara dinamis dan terus berevolusi. Menurut Cutlip et al. (2009: 419) salah satu tahapan dalam evaluasi adalah tahap evaluasi implementasi program yang mencakup penilaian terhadap efektivitas komunikasi, keterlibatan target audiens, distribusi pesan yang tepat, dan penggunaan saluran komunikasi yang efisien. Hal ini tercermin dalam pembaruan fitur-fitur seperti jadwal dokter, Riwayat pengobatan, informasi kamar, verifikasi BPJS, jadwal operasi, serta pemberitahuan terkait layanan.

Proses evaluasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan juga dilakukan secara berkala, baik bulanan maupun tahunan. Menurut Cutlip et al. (2009: 416) salah satu langkah dasar dalam proses evaluasi adalah menjamin komitmen organisasi pada evaluasi. Hal ini sesuai dengan apa yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam melakukan evaluasi secara berkala. Proses evaluasi secara berkala mencerminkan kesiapan rumah sakit dalam menghadapi perkembangan yang terjadi dan memberikan layanan yang tetap relevan kepada masyarakat. Layanan yang terus berkembang dan relevan akan membuat citra rumah sakit menjadi baik.

Evaluasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan terhadap aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile dengan demikian bukan hanya sekadar proses rutin, tetapi juga merupakan wujud dari upaya rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien serta meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Wijaya (2015: 59) menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan proses komunikasi, tidak dapat dihindari adanya berbagai rintangan dan hambatan. Program yang dijalankan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan selain menjadi upaya dalam membentuk citra, tetapi juga menjadi upaya rumah sakit dalam menghadapi berbagai tantangan yang dihadapi dan memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna aplikasi ini.

Terdapat dua hal yang selalu menjadi evaluasi yang dilakukan, yaitu evaluasi pengguna dan evaluasi fitur. Evaluasi pengguna dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien, serta untuk memetakan pasien yang berobat ke RSUD Al Ihsan. Evaluasi fitur digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan fitur yang telah ada dan perlu peningkatan. Evaluasi ini dilakukan untuk menegaskan komitmen

rumah sakit dalam menghadirkan peningkatan kapasitas dan kualitas layanan yang baik.

Aplikasi RSUD Al Ihsan saat ini tersedia di Play Store dan akan segera diakses oleh bisa diakses melalui App Store. Pembaruan fitur terus dilakukan, seperti penambahan jadwal dokter, riwayat pengobatan pasien, informasi ketersediaan kamar, dan cek status kartu BPJS. Selain itu, ada juga jadwal operasi dan pemberitahuan terkait pembatalan atau penggunaan pelayanan. Aplikasi RSUD Al Ihsan dengan adanya fitur-fitur ini, mendukung continuous improvement yang memastikan perubahan yang berkelanjutan dan peningkatan kapasitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna.

PENUTUP

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

Saran yang dapat diberikan pada setelah penelitian ini untuk Rumah RSUD Al Ihsan disarankan untuk menjalin kolaborasi melalui mekanisme brand ambassador dengan publik internalnya. Hal ini berguna dalam mengubah pengetahuan, sikap, dan perilaku publik melalui kampanye jangka Panjang yang konsisten. Peneliti disarankan selanjutnya untuk mengkaji tentang digital *public relations* untuk mendapatkan perspektif lain mengenai pengelolaan aplikasi RSUD Al Ihsan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, N., Effendi, M., & Junita, R. (2022). Manajemen strategis dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 42(1), 42-50.
- Ardianto, E. (2009). *Public Relations Praktis*. Widyia Padjajaran.
- Ardianto, E. (2014). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Artis. (2011). Strategi Komunikasi Public Relations. *Jurnal Sosial Budaya*, 8(2), 184-197.
- Claretta, D., & Rachmawati, F. (2022). *Inovasi dan Strategi Public Relations dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. CV. Literaso Nusantara Abadi.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective Public Relations (9th ed.)*. Prenada Media Grup.
- Effendi, M., & Junita, R. (2020). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 83(2), 83-90.
- Gunawan, A., & Christianto, D. (2020). Teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 27(1), 27-35.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Ardianto.
- Meyliano, R., & Putra, A. (2016). Inovasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 7(1), 7-15.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Public Relations*. CV Pustaka Setia.
- Yulianita, N. (2005). *Dasar-Dasar Public Relations*. Pusat Penerbitan Universitas Bandung.