

Manajemen Krisis Citra Rumah Sakit (Studi Viralnya Video Kecoa di RSUD Elim Rantepao)

Rizqy Alfiyaty

*Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tadulako
rizqyalfiyaty@gmail.com*

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi manusia. Keberadaan Rumah Sakit (RS) sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang diandalkan oleh masyarakat, tentu saja harus memenuhi syarat utamanya pelayanan dan kebersihan. Namun, apa jadinya jika salah satu keluarga pasien mengeluhkan akan kebersihan kamar pasien, dan respon yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit tidak memuaskan. Akibatnya, keluhan melalui video pun sengaja diviralkan, supaya mendapatkan perhatian dan respon dengan cepat.

Peristiwa ini terjadi di salah satu Rumah Sakit Bersalin Elim Rantepao di Toraja Utara. Video yang memperlihatkan adanya serangga (kecoa) di kamar bangsal RS tersebut. Keluhan yang telah disampaikan ditanggapi seadanya oleh pihak RS. Viralnya video tersebut dalam dua (2) hari menuai ribuan komentar dan respon dari warganet.

Kejadian ini tentu mencoreng nama RS Elim yang telah lama menjadi satu-satunya RS bersalin di daerah tersebut. Upaya yang dilakukan pihak manajemen RS pun terkesan lambat. Citra RS Elim Rantepao yang sempat tercoreng akibat viralnya video tersebut, tentu butuh untuk dipulihkan melalui proses komunikasi dan manajemen krisis yang tepat.

Kata kunci : Citra, Komunikasi, dan Manajemen Krisis

Submisi : 8 September 2018

Citra Rumah Sakit Tercoreng Akibat Aduan Pasien Yang Viral Di Media Sosial

Rumah sakit merupakan organisasi/korporat/institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sudah sewajarnya jika para pasien dan keluarga menaruh harapan besar terhadap pulihnya kondisi dan kesehatan mereka.

Baik buruknya nama sebuah rumah sakit, sangat tergantung pada bagaimana rumah sakit tersebut dapat memberi pelayanan dan perawatan yang baik kepada para pasiennya. Jika seorang pasien mendapat pelayanan dan perawatan yang baik, maka sudah tentu ia akan menceritakan

hal tersebut kepada keluarga dan relasi lainnya. Sehingga rumah sakit tersebut sama dengan memperoleh iklan gratis dari mulut ke mulut.

Sebaliknya jika seorang pasien tidak mendapatkan pelayanan dan perawatan yang baik, hingga mengakibatkan kondisi pasien bertambah parah, maka ia pun akan menceritakan keluhan tersebut kepada keluarga dan relasi lainnya. Hal inilah yang bisa mengakibatkan nama baik sebuah rumah sakit menjadi tercemar.

Selain pelayanan dan perawatan, kebersihan sebuah rumah sakit tentu menjadi perhatian utama bagi pasien dan

keluarganya. Selain sampah, keberadaan hewan atau binatang yang dianggap mengganggu ketenangan dan kebersihan juga harus diperhatikan.

Salah satu peristiwa yang sempat viral dan mengusik simpati masyarakat adalah beredarnya video di media social *facebook*. Video tersebut menggambarkan kondisi salah satu ruang pasien pasca bersalin di kamar bangsal Rumah Sakit (RS) Umum Elim Rantepao ditemukan banyak kecoa.

Video yang diunggah oleh akun *facebook* bernama Rainaldy Tonapa ini hingga Juni tahun 2018 telah dibagikan hingga 2.804 pengguna *facebook* lainnya dan dikomentari oleh ribuan warga media sosial. Dalam video tersebut, terlihat jelas ruang perawatan ibu dan anak dipenuhi kecoa yang berkeliaran. Tidak hanya di lantai bahkan sampai di tempat tidur dan lemari makan pasien. Kondisi itu dinilai bisa mengganggu kesehatan bayi yang baru lahir.

Tidak hanya itu, ketika Rainaldy Tonapa yang menemukan banyak kecoa di sekitar kamar mengeluhkan hal tersebut kepada seorang bidan. Respon yang diharapkan ternyata tidak sesuai, bahkan si Bidan hanya menjawab :”Kecoa saja dipermasalahkan”. Jawaban tersebut tentu saja membuat Rainaldy Tonapa kesal, karena keberadaan kecoa sangat berbahaya jika masuk ke lubang telinga atau area lain pada pasien, utamanya bagi bayi. Berikut kutipan beritanya :

“Saya kira pasien seharusnya dapat pelayanan yang layak, iya sih layak, tapi tidak sejelek gini juga. Dari lantai, ranjang pasien, meja dan bahkan sampai tempat tidur bayi baru lahir pun ada kecoa. Kalau saya masih bisa injak kecoa, tapi kalau sampai masuk telinga bayi baru lahir gimana. Memangnya bayi umur segitu bisa bicara,” ungkap

Reinaldy Tonapa dalam postingannya di akun Facebook-nya, Jumat (8/6/2018).

Postingan Reinaldy ini pun sudah ribuan kali dibagikan warganet dengan ribuan komentar bernada kecaman dan kekecewaan terhadap kebersihan di rumah sakit itu. Bahkan, video yang diunggah Reynaldi sudah ditonton sekitar 90.000 warganet.

Hingga kini, belum ada tanggapan maupun konfirmasi dari pihak rumah sakit terkait banyaknya kecoa di ruang bersalin.

Viralnya video tersebut tidak diniatkan untuk menjelek-jelekkan Rumah Sakit Swasta tertua di Kabupaten Toraja tersebut. Hanya saja respon dari pihak Rumah Sakit dinilai kurang memuaskan. Bahkan terkesan menyalahkan keluarga pasien akibat sampah yang dimasukkan di area kamar bangsal. Pihak manajemen Rumah Sakit Elim Rantepao baru turun tangan, setelah viralnya video tersebut. (TribunTimur.com)

Berdasarkan pantauan pada portal berita *online*, kesan yang disampaikan oleh pihak Rumah Sakit adalah kerap memberikan alasan terkait buruknya kebersihan Rumah Sakit. Hal ini dapat dilihat dari komentar pegawai kebersihan di RS Elim seperti kutipan berita di bawah ini :

"Kecoa datang akibat sisa makanan yang dibuang sembarang oleh keluarga pasien, bahkan banyak permen karet yang menempel di samping ranjang," ucap salah seorang pegawai, yang saat sedang membersihkan ranjang tersebut.

Ditambahkan pula oleh Pdt Erni Tonapa, Seketaris Yayasan Kesehatan Gereja Toraja, bahwa hal ini tidak sepenuhnya salah di pihak rumah sakit,

namun kendalanya ada pada padatnya pasien yang keluar masuk sehingga kesempatan untuk membersihkan tidak maksimal. Saat berita ini terbit, pasien yang berada di ruang bangsal kamar bersalin, dipindahkan ke ruangan baru untuk sementara waktu selama proses pembersihan dilakukan.

Pihak Yayasan BPS Gereja Toraja, melalui Ketua BPS GT, Pdt. Musa Salusu saat dimintai tanggapannya terkait keluhan pasien yang dirilis dari *Torajadaily.com* pun menyatakan bahwa pasca dikeluhkan oleh keluarga pasien terkait joroknya ruangan bangsal perawatan bersalin, Pihak Rumah Sakit Elim Rantepao yang masih dibawah naungan Badan Pekerja Sinode (BPS) Gereja Toraja itu, bergegas langsung membersihkan ruangan tersebut. Pdt. Musa juga menyayangkan adanya insiden kecoa tersebut dan berharap pelayanan kedepannya bisa lebih baik lagi.

Permohonan maaf pun telah disampaikan oleh Sekretaris Yayasan Kesehatan Gereja Toraja, Pdt. Erni Tonapa. Selain permintaan maaf, ucapan terima kasih atas kritikan tersebut. Harapannya hal tersebut menjadi tantangan kami dan kesempatan untuk lebih berbenah," ujarnya, Jumat (8/6/2018).

Terlepas dari alasan pihak manajemen RS Elim, yang menyatakan keberadaan kecoa tersebut tidak diketahui oleh petugas kebersihan, akibat padatnya alur keluar masuk pasien sehingga kinerja petugas kurang maksimal, namun kebersihan kamar pasien dan area RS lainnya adalah prioritas utama.

Berdasarkan pantauan penulis pada kolom komentar oleh warganet, keluhan tentang keberihan, pelayanan dan fasilitas RS Elim dinilai kurang memuaskan. Ada yang menyatakan bahwa pihak RS Elim bertindak kurang responsif akibat status RS

Elim sebagai satu-satunya RS khusus untuk melahirkan. Tidak hanya itu, cerita pada kolom komentar banyak yang mengkritisi buruknya fasilitas pada kamar bangsal.

Terjadinya peristiwa yang sempat heboh dan viral di media social kemudian banyak diangkat oleh media cetak dan *online*, tentu saja mempengaruhi reputasi RS Elim Rantepao. Hal ini bisa mengakibatkan menurunnya jumlah pasien sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak RS. Dibutuhkan langkah konkrit oleh pihak manajemen RS, guna mengantisipasi pemberitaan yang lebih luas lagi.

Penjelasan

Hampir seluruh individu, organisasi, institusi, atau korporat pernah mengalami bahkan mungkin sedang mengalami krisis. Kedatangan krisis yang tidak dapat diprediksi, tentunya dapat membahayakan keberlangsungan hidup perusahaan dan *stakeholder* lainnya.

Tidak semua krisis yang terjadi menjadi krisis *Public Relations* (PR). Dikatakan krisis *Public Relations* apabila krisis yang terjadi mengakibatkan rusaknya citra dan reputasi perusahaan, organisasi, atau citra seseorang dimata publik (Firsan, 2009).

Kredibilitas dan reputasi perusahaan sangat bergantung dari keseriusan perusahaan merespon krisis yang terjadi. Maka komunikasi yang terbuka dan konsisten memainkan peran yang sangat penting, dalam berkontribusi terhadap kesuksesan berkomunikasi selama masa krisis.

Ibarat dalam proses produksi sebuah film layar lebar, maka PR memiliki peran utama, *as a director*. Memiliki kemampuan untuk membangun citra positif perusahaan, menjalin hubungan yang harmonis dengan

stakeholders serta menyelesaikan krisis yang terjadi.

Semua peran tersebut dilakukan melalui proses komunikasi. Membentuk komunikasi berarti mengelola apa yang akan dikatakan, bagaimana menyampaikannya, dan memilih media yang tepat untuk *transfer message* (pesan/informasi) tersebut.

Krisis yang terjadi dalam sebuah perusahaan bisa dijadikan “*turning point of history life*”, yaitu suatu titik balik dalam kehidupan yang dampaknya memberikan pengaruh yang signifikan, kearah negatif maupun positif, tergantung reaksi yang diperlihatkan oleh individu, kelompok masyarakat, atau suatu bangsa.

Meskipun kedatangan krisis tidak bisa diprediksi, namun kita dapat mempersiapkan diri menghadapinya dengan memahami prinsip-prinsip yang benar. Tiga pendekatan yang dapat dilakukan dalam situasi krisis adalah sebagai berikut:

1. Hindari krisis.
2. Tangani krisis dengan segera sebelum krisis semakin buruk.
3. Temukan cara untuk mengubah krisis menjadi sebuah kesempatan.

Public Relations As A Brain And Tool Of Communication Management

Public Relations (PR) telah memegang peran penting dalam organisasi, sebagai otak (menentukan ide/strategi). Tidak hanya **apa yang akan dikatakan** tetapi juga **apa yang akan dilakukan**. Pada masa awal kemunculannya dan sampai 1960-an, PR hanyalah upaya menyusun dan menyebarkan pesan yang diberikan oleh pihak manajemen.

Dalam merespon perubahan sosial pada 1960-an, organisasi dan CEO-nya semakin bertanggung jawab atas berbagai isu publik dan isu seperti keamanan karyawan, kesetaraan kesempatan, dan isu

lingkungan. Selain menanyakan **bagaimana cara mengatakan sesuatu**, manajemen juga bertanya kepada PR, “**Apa yang harus saya katakan?**”

Tetapi, sejak 1980-an, PR memasuki tahap ketiga; selain mengajukan pertanyaan komunikasi, manajemen kini mengajukan pertanyaan, “**Apa yang akan saya lakukan?**”. Hal inilah yang membuat organisasi lebih membutuhkan PR atau humas, dengan tujuan pertama membantu menentukan apa yang akan dilakukan, dan kemudian mengerjakan apa yang dikatakan dan bagaimana mengatakannya.

PR sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Peranan ini turut menentukan sukses atau tidaknya visi, misi, dan tujuan bersama dari organisasi/lembaga tersebut.

Salah satu aktivitas PR adalah menjalankan fungsi-fungsi “manajemen komunikasi” antara organisasi/lembaga yang diwakilinya dengan publik sebagai khalayak sasarannya. Khususnya dalam upaya untuk mencapai citra positif, menciptakan kepercayaan, dan membina hubungan baik dengan *stakeholder* atau *audiencenya*, dengan kata lain membangun identitas dan citra korporat.

Manajemen Krisis Public Relations

Krisis *Public Relations* (PR) sering disebut sebagai krisis komunikasi, terjadi akibat pemberitaan negatif yang kemudian berimbas buruk pada bisnis perusahaan. Pemberitaan media atau isu yang beredar bisa jadi benar atau mungkin saja tidak, namun tetap berpotensi memengaruhi citra seseorang atau perusahaan.

Untuk menyelesaikan krisis, manajemen harus memiliki *crisis management plans* yang didesain secara

teliti untuk menghadapi berbagai level krisis yang mungkin terjadi. Oleh karena itu jika terjadi krisis, perusahaan dapat mendefinisikan dan merespon dengan baik. Gambar berikut menunjukkan bagaimana mengidentifikasi siklus krisis.



Crisis as a trigger for change (sumber : www.alagse.com)

Dimulai dengan persiapan menghadapi krisis (*preparedness for crisis*), lalu penyelesaian krisis (*crisis resolution*), mengambil pelajaran dari krisis (*consolidation of learning*), mengkomunikasikannya kepada publik (*communication for change*), dan berkomitmen untuk melakukan perbaikan di masa datang (*initiation for change*).

Keterbukaan informasi yang merupakan hasil dari pemberitaan media, seringkali memengaruhi jalannya bisnis perusahaan dan member dampak negatif dalam hal keuangan, politik dan hukum.

Besarnya nilai kerugian harus diantisipasi, terutama saat krisis tidak ditangani dengan baik dalam konteks persepsi media dan opini publik. Manajemen krisis bertujuan memberikan respon yang tepat disaat yang tepat.

Beberapa pedoman umum berikut dapat membantu manajemen pada saat krisis.

1. Mempersiapkan *contingency plan* (anggota tim krisis manajemen dapat dibentuk dalam waktu singkat, selalu adakan pelatihan untuk menghadapi berbagai macam krisis).
2. Segera umumkan *official spokenperson* (anggota tim krisis) yang berhak bicara dan memberikan

keterangan mengenai krisis ke publik dan media.

3. Begerak cepat (jam pertama ketika krisis terjadi sangat *crusial* karena media sering memberikan informasi berdasarkan kejadian awal).
4. Gunakan konsultan manajemen krisis (saran dari konsultan PR sangat penting), jika perusahaan belum memiliki PR.
5. Memberikan informasi yang akurat dan benar (mencoba untuk memanipulasi informasi akan berbalik menjadi bahaya jika kebenaran ditemukan)
6. Ketika memutuskan bertindak, jangan hanya mempertimbangkan kerugian jangka pendek, tetapi pikirkan juga efek jangka panjang.

Langkah-Langkah Mengatasi Krisis Public Relations

Dalam setiap krisis, lima langkah berikut penting untuk diketahui.

1. Perusahaan yang sedang mengalami krisis sebaiknya cepat memberikan respon kepada publik.
2. Perusahaan harus memberikan informasi yang jujur karena publik akan lebih mudah memaafkan kesalahan apabila perusahaan itu jujur daripada perusahaan tersebut berbohong.
3. Penting bagi perusahaan untuk selalu informatif karena seperti juga masyarakat, media akan menceritakan cerita versi mereka sendiri. Apabila perusahaan tidak memberikan informasi yang mereka perlukan, rumor atau gossip bisa menyebabkan kehancuran yang lebih fatal.
4. Penting untuk memperlihatkan kepada publik Anda peduli karena publik akan memaafkan jika perusahaan peduli pada korban krisis.

5. Memelihara hubungan baik. Ini penting karena perusahaan bisa mempelajari banyak pendapat masyarakat dengan mendengarkan.

Learning Learn Bagi Rs Elim Rantepao

Tentu tidak ada perusahaan atau institusi manapun yang ingin reputasinya buruk dimata khalayak, termasuk manajemen RS Elim Rantepao. Berdasarkan berita yang ditelaah oleh penulis, pihak manajemen RS telah melakukan perbaikan pelayanan, utamanya pada kebersihan RS.

Area kamar bangsal yang memang telah direncanakan akan direlokasi pada gedung baru, telah dipindahkan. Adapun kamar bangsal yang lama akan direnovasi, dan telah dibersihkan. Namun, sangat disayangkan respon pihak manajemen yang terkesan lambat. Hal ini dinilai, tindakan baru diambil setelah video tersebut viral. Seharusnya respon cepat harus dilakukan saat ada keluhan yang disampaikan oleh pasien ataupun keluarganya.

Bagaimana dengan RS Elim Rantepao?. Apa yang sebaiknya mereka lakukan?. Berikut beberapa masukan yang dapat penulis rangkum dari beberapa sumber, diantaranya :

1. Sebaiknya RS Elim Rantepao meminta maaf secara terbuka kepada masyarakat, utamanya pasien beserta keluarga atau pihak-pihak yang telah dirugikan atas kejadian ini.
2. Memberikan keterangan yang benar, koprehensif, dan detail terkait kronologis kejadian.
3. RS Elim Rantepao juga sebaiknya melatih para staf RS (Bidan, Perawat, Dokter, dan lainnya) bagaimana sebaiknya menghadapi dan merespon keluhan pasien dan keluarganya dengan baik.

4. Pihak Manajemen RS Elim Rantepao sebaiknya mengadakan survei pada pasien dan keluarganya guna mendapat masukan serta kritikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan. Sehingga kejayaan RS Elim Rantepao sebagai satu-satunya RS Bersalin dapat terjaga. Jangan sampai dianggap semen-mena karena menjadi satu-satunya RS Bersalin.

5. Belajar dari beberapa kasus yang terjadi, sebaiknya pihak Manajemen RS Elim Rantepao mulai memperkerjakan seorang PR/Humas. Atau paling tidak membekali keterampilan dan ilmu ke-PR/Humas-an bagi staf yang ditunjuk sebagai garda terdepan. Sehingga akan lebih bijak dan komprehensif dalam menyikapi segala permasalahan internal-eksternal.

6. Akibat rusaknya citra RS Elim Rantepao, hal yang bisa dipertimbangkan adalah mengganti Manajemen Rumah Sakit yang lama dengan manajemen baru yang lebih peka dan tanggap pada keluhan-keluhan pasien dan keluarga.

Jika RS Elim Rantepao tidak segera berbenah diri, maka tidak menutup kemungkinan, kedepannya bisa saja bernasib lebih buruk, yakni ditinggalkan oleh pasien. Melihat banyaknya ekspansi RS swasta ke daerah, maka mungkin saja akan muncul pesaing baru bagi RS Elim Rantepao.

Hal utama dan terpenting bagi sebuah Rumah Sakit adalah pelayanan, fasilitas serta kebersihan. Sehingga perlu bagi pihak manajemen RS memberikan porsi perhatian terbesar pada ketiga hal tersebut. Jika tidak, bersiaplah ditinggal lari oleh pasien. Pasien sebagai konsumen memiliki hal memilih dan pemberitaan negatif atas kasus RS Elim

ini diharapkan dapat menjadi pelajaran bagi RS lainnya.

Penutup

Menghadapi dan merespon keluhan dari konsumen dalam hal ini pasien dan keluarga merupakan salah satu aktivitas utama dalam bisnis pelayanan kesehatan. Adanya kasus ini, sebaiknya dijadikan momen berharga untuk perbaikan pelayanan dan fasilitas ke depannya.

Pihak manajemen RS sebaiknya mempertimbangkan untuk membekali para petugas kesehatan (bidan, perawat, staf kebersihan, dan lainnya) keterampilan dalam menghadapi dan merespon keluhan pasien dan keluarga. Tidak lupa kemampuan komunikasi yang solutif dan efektif pun dinilai penting agar dimiliki oleh seluruh pekerja yang ada di RS Elim Rantepao.

Referensi

Culip, Scott M., et al. 2009. *Effective Public Relations (9th Edition)*. Jakarta: Kencana.

<http://makassar.tribunnews.com/2018/06/08/video-bangsai-pasien-penuh-kecoa-ini-respon-manajemen-rs-elim-rantepao>

<http://makassar.tribunnews.com/2018/06/08/video-viral-dibagikan-hingga-2804-kali-banyak-kecoa-di-kamar-pasien-rs-umum-elim-rantepao>.

<https://www.inews.id/daerah/sulsel/146869/viral-postingan-keluarga-pasien-ini-soal-kecoa-di-rsu-elim-rantepao>

<https://www.rakyatsatu.com/2018/06/kecoa-berkeliaran-di-kamar-bersalin-rs.html>

Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations (Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan)*. Jakarta: PT Grasindo.

Ruslan, Rosady. 1998. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*. Gresik : Fascho Publishing

www.alagse.com