

# **UPAYA PEMULIHAN CITRA RS MUHAMMADIYAH PALEMBANG PADA KASUS KELALAIAN PERAWAT**

## **SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat (Humas)



Oleh

**MUHAMMAD BINSAR PUTRA NAIBAHO**  
**07031281924231**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**“UPAYA PEMULIHAN CITRA RS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG PADA KASUS KELALAIAN PERAWAT”**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Komunikasi**

**Oleh**

**Muhammad Binsar Putra Naibaho  
07031281924231**

Pembimbing I

Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR

NIP. 199205312019032018

Tanda Tangan      Tanggal


 12-10-2023

Pembimbing II

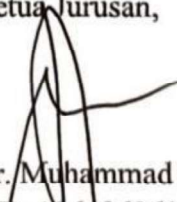
Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom.

NIP. 197905312023211004

Tanda Tangan      Tanggal

 13-10-2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,

  
Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si  
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“UPAYA PEMULIHAN CITRA RS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG PADA KASUS KELALAIAN PERAWAT”

Skripsi

Oleh

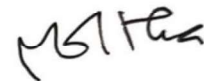
Muhammad Binsar Putra Naibaho  
07031281924231

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji  
Pada tanggal 22 November 2023  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

KOMISI PENGUJI

Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR  
NIP. 199205312019032018  
**Ketua Penguji**

Tanda Tangan



Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom  
NIP. 197905312023211004  
**Sekretaris Penguji**



Ryan Adam, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 198709072022031003  
**Penguji**



Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 198802112019032011  
**Penguji**



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,

**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Binsar Putra Naibaho  
NIM : 07031281924231  
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 30 Desember 2001  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Upaya Pemulihan Citra RS Muhammadiyah Palembang Pada Kasus Kelalaian Perawat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 13 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Binsar Putra  
Naibaho  
NIM. 07031281924231

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan skripsi ini untuk Almarhumah Ibuku tersayang yang tak kenal lelah berjuang demi gelar sarjana putranya. Meskipun takdir Allah tidak mengizinkan Ibu menyaksikan diriku diwisuda.

## **MOTTO**

“Tetaplah bermanfaat meski seringkali dimanfaatkan,  
dan teruslah berguna walaupun kerap disalahgunakan.  
Karena setiap perbuatan akan mendapatkan balasan”

- Hamba Allah

## ABSTRAK

Citra merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah lembaga Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan. Kelalaian yang dilakukan oleh oknum perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang mengakibatkan rusaknya citra yang telah dibangun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya pemulihan citra yang dilakukan RS Muhammadiyah Palembang terkait kasus kelalaian perawatnya. Penelitian ini menggunakan teori pemulihan citra dari Profesor William L Benoit yang memiliki lima dimensi strategi yaitu penyangkalan, menghindari tanggung jawab, mengurangi serangan, tindakan korektif, dan penyiksaan diri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam upaya pemulihan citranya RS Muhammadiyah Palembang menggunakan kelima dimensi strategi pemulihan citra dengan urutan sebagai berikut; tindakan korektif, penyiksaan diri, mengurangi serangan dengan memberikan kompensasi, memperkuat, dan pembedaan, lalu kelayakan dan terakhir dengan penyangkalan.

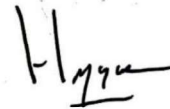
**Kata Kunci: Pemulihan Citra, Strategi, RS Muhammadiyah Palembang.**

**Pembimbing I**



**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR**  
NIP. 199205312019032018

**Pembimbing II**



**Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom.**  
NIP. 197905312023211004

**Indralaya, 13 Oktober 2023**  
**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**



**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001

## ABSTRACT

*Image is a very important thing for a hospital as a health service institution. Negligence committed by unscrupulous nurses at the Palembang Muhammadiyah Hospital resulted in damage to the image that had been built. The purpose of this research is to find out how efforts to repair the image of the Palembang Muhammadiyah Hospital are carried out regarding cases of nurse negligence. This research uses Professor William L Benoit's image repair theory which has five strategic dimensions, namely denial, evasion of responsibility, reducing the offensiveness, corrective action, and mortification. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques in this research being interviews, observation and documentation studies. The results of this research show that in efforts to repair its image, Palembang Muhammadiyah Hospital uses the five dimensions of image repair strategies in the following order; corrective action, mortification, reducing the offensiveness by providing compensation, bolstering, and differentiation, then defeasibility and finally denial.*

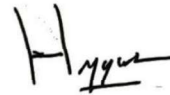
**Keywords:** *Image Repair, Strategy, Palembang Muhammadiyah Hospital.*

**Advisor I**




**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR**  
NIP. 199205312019032018

**Advisor II**



**Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom.**  
NIP. 197905312023211004

**Indralaya, 13<sup>rd</sup> October 2023**  
**Head of Communication Departement**  
**Faculty of Social Science and Political Science**  
**Sriwijaya University**



**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Upaya Pemulihan Citra RS Muhammadiyah Palembang Pada Kasus Kelalaian Perawat. Shalawat beriring salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Strata 1 pada Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat (Humas) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa tidak luput dari bantuan, arahan serta dukungan yang datang dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang sudah rahmat dan ridho-Nya sehingga selama proses pembuatan skripsi ini penulis diberi kelancaran.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk dan pencerahan atas kehidupan yang terang benderang.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajaran pengurus Dekanat lainnya.
5. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.



6. Bapak Andries Lionardo, S.IP., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, semangat, dan saran selama masa perkuliahan.
7. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR selaku Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis menyusun skripsi.
8. Bapak Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis menyusun skripsi.
9. Seluruh Dosen beserta Staf di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan skripsi.
10. Bapak Muksin, S.Sos. I, M.Ag. selaku Wakil Direktur III SDM & AIK dan Ibu Ema Ovida, S.Psi. selaku Plt. Ka. Subbag Humas dan PKRS Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
11. Ibu Dr. Desy Misnawati, M.I.Kom. selaku Ketua Perhumas BPC Kota Palembang yang telah memberikan bantuan saat wawancara selama dalam proses penyusunan skripsi.
12. Kedua orangtua dan seluruh keluarga tersayang yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat agar penulis terus bekerja keras menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk semua keringat yang diteteskan agar saya selalu bersemangat menyelesaikan masa studi dan kuat menghadapi segala rintangan didalamnya, juga doa yang selalu dipanjatkan untuk mengiringi perjalanan perkuliahan saya.

13. Saudara Intan Alya Putri yang selalu bersedia untuk mendengarkan cerita tentang keluhan peneliti, serta bantuan moral maupun material sehingga peneliti terus bersemangat dalam mengerjakan skripsi hingga selesai.
14. Teman-teman BEM KM FISIP UNSRI Kabinet Magna Cita yang telah memberikan saran dan masukan serta menjawab beragam pertanyaan peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini.
15. Terima kasih untuk teman-teman Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi atas kebersamaan, dan motivasi selama masa perkuliahan hingga proses berjuang menyelesaikan skripsi.
16. Terakhir ucapan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya untuk diri penulis pribadi yang sudah mau berjuang sekuat ini dalam menyelesaikan skripsi, menikmati tiap bait proses dalam kehidupan, membentuk diri ini menjadi pribadi yang kuat menyembunyikan semua perasaan negatif di dalam hati.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saran serta kritik yang membangun dan bertujuan untuk kebaikan penulisan sangat diharapkan oleh peneliti.

Palembang, 13 Oktober 2023

Muhammad Binsar Putra Naibaho

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN DAN GRAFIK.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	10
2.1.2 Pengertian Humas .....	15
2.1.3 Humas Sebagai <i>Corporate Communication</i> .....	20
2.1.4 Pengertian Strategi.....	21
2.1.5 Strategi Humas.....	22
2.1.6 Citra Perusahaan .....	22
2.1.7 Jenis Jenis Citra .....	24
2.2 Kerangka Teoritis .....	25
2.2.1 Teori Pemulihan Citra/ <i>Image Repair Theory</i> .....	25

2.3 Kerangka Pemikiran dan Alur Pikir.....	31
2.4 Penelitian Terdahulu.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Definisi Konsep.....	38
3.2.1 Pemulihan Citra.....	38
3.2.2 Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	39
3.3 Fokus Penelitian.....	39
3.4 Unit Analisis.....	42
3.5 Informan Penelitian.....	42
3.5.1 Kriteria Informan.....	43
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.6.1 Jenis Data.....	44
3.6.2 Sumber Data.....	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	46
3.8.1 Triangulasi Sumber.....	47
3.9 Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI.....</b>	<b>49</b>
4.1 Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	49
4.2 Sejarah Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	49
4.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	52
4.4 Tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	52
4.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	53
4.6 Kepegawaian Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	57
4.7 Foto Lokasi Penelitian.....	60
4.8 Profil Informan.....	60
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Tindakan Korektif ( <i>Corrective Action</i> ).....	64
5.2 Penyiksaan Diri ( <i>Mortification</i> ).....	68

5.3 Mengurangi Serangan ( <i>Reducing the offensiveness</i> ).....	71
5.3.1 Pemberian Kompensasi ( <i>Compensation</i> ).....	71
5.3.2 Memperkuat ( <i>Bolstering</i> ).....	74
5.3.3 Pembedaan ( <i>Differentiation</i> ) .....	77
5.4 <i>Defeasibility</i> .....	79
5.5 Penyangkalan ( <i>Denial</i> ) .....	80
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>97</b>
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 Saran.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	39
Tabel 4.1 Tenaga Medis RS Muhammadiyah Palembang.....	57
Tabel 4.2 Tenaga Farmasi RS Muhammadiyah Palembang.....	58
Tabel 4.3 Tenaga Keperawatan RS Muhammadiyah Palembang .....	58
Tabel 4.4 Tenaga Gizi RS Muhammadiyah Palembang.....	58
Tabel 4.5 Perawat Gigi RS Muhammadiyah Palembang .....	58
Tabel 4.6 Tenaga Keteknisian Medis .....	58
Tabel 4.7 Tenaga Terapi Fisik RS Muhammadiyah Palembang .....	59
Tabel 4.8 Tenaga Non Medis RS Muhammadiyah Palembang.....	59
Tabel 5.1 Temuan Hasil Penelitian Dimensi Tindakan Korektif.....	64
Tabel 5.2 Temuan Hasil Penelitian Dimensi <i>Mortification</i> .....	68
Tabel 5.3 Temuan Hasil Penelitian Dimensi Mengurangi Serangan .....	71
Tabel 5.4 Temuan Hasil Penelitian Dimensi Menghindari Tanggung Jawab .....	79
Tabel 5.5 Temuan Hasil Penelitian Dimensi Penyangkalan.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita Kronologi Kejadian .....	3
Gambar 1.2 Berita TV Swasta yang Dimuat di Youtube .....	4
Gambar 1.3 Berita di <i>Website</i> .....	4
Gambar 1.4 Berita Pada <i>Platform</i> Instagram .....	5
Gambar 1.5 Komentar Publik Pada Postingan Instagram .....	5
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	52
Gambar 4.2 Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang .....	60
Gambar 5.1 Pihak RSMP Mengakui Kelalaian Oknum Perawatnya .....	70
Gambar 5.2 Meningkatkan Ruang Rawat Korban ke VIP .....	73
Gambar 5.3 <i>Highlight</i> Berita di Laman Web RSMP .....	76
Gambar 5.4 Upaya Pemulihan Citra di Media <i>Online</i> .....	84
Gambar 5.5 Kegiatan Publikasi Melalui Media Sosial Instagram .....	89

## **DAFTAR BAGAN DAN GRAFIK**

Bagan 2.1 Alur Pikir.....	31
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.....	56
Grafik 5.1 Jumlah Pengunjung RS Muhammadiyah Palembang.....	92



## DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian .....	104
Monitoring Berita.....	105
Daftar Pertanyaan Wawancara .....	106
Transkrip Wawancara .....	108
Surat Izin Penelitian .....	119
Hasil Tes Plagiasi.....	121

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Citra menjadi satu diantara banyak aset penting bagi organisasi yang sudah selayaknya harus terus-menerus dibangun dan dipelihara. Citra positif menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan, tidak hanya sebagai penarik minat konsumen dalam menentukan pilihan mengenai produk atau jasa, tetapi juga mampu memperbaiki rasa kepuasan konsumen terhadap suatu organisasi. Citra senantiasa berhubungan dengan publik atau khalayak luas. Pandangan dan pengetahuan pelanggan mengenai organisasi akan menjadi pembentuk citra organisasi tersebut.

Citra memperlihatkan keberadaan suatu organisasi di kalangan masyarakat, yang memperlihatkan cara pandang masyarakat atas suatu organisasi dan dibentuk dalam kurun waktu yang lama. Citra yang baik juga akan memberikan efek yang baik pula dalam pencapaian *goals* yang telah dibuat oleh organisasi atau individu. Di mana dapat memberikan peluang berupa keuntungan dari produk yang dijual oleh perusahaan karena memiliki citra positif, selain itu dapat meningkatkan rasa percaya pada masyarakat terhadap perusahaan dalam perjalanan bisnisnya.

Bagi setiap organisasi citra menjadi aset atau modal dengan nilai sangat berharga, hal ini tidak dapat diganggu gugat. Sebaik apapun perusahaan, seprofesional apapun tata kelola dan sumber daya manusia (SDM), dan sekuat apapun modalnya, jika kepercayaan publik negatif, bisa dijamin organisasi terus menerus akan dilanda krisis, yang pada nantinya akan menyebabkan organisasi mati. Maka dari itu setiap organisasi harus terus menerus membentuk citra yang

baik di mata konsumennya. Demi kelangsungan hidup sebuah organisasi sangat penting untuk senantiasa membentuk dan mempertahankan citra positif.

Jika citra dan kepercayaan sebuah organisasi buruk di mata publik, maka sebuah organisasi harus bersedia mengalami krisis kepercayaan. Biasanya tumbuhnya pandangan negatif dari para pemangku kepentingan yang terus menerus disebabkan organisasi yang mengalami krisis kepercayaan, hal ini juga menjadi penyebab dari merosotnya rasa kepercayaan dan citra organisasi di mata masyarakat. Guna menjaga kredibilitas dihadapan pemangku kepentingan, organisasi harus melakukan tindakan dan memberikan respon cepat, pengelolaan informasi secara efektif dan diberikan kepada semua pihak yang terkena dampak pada waktu yang bersamaan (Lengkong et al., 2017).

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) merupakan salah satu rumah sakit umum di Kota Palembang, Sumatera Selatan yang berlokasi di Jln. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang. Keberadaan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang kini telah mampu menempatkan diri sejajar dengan Rumah Sakit lainnya di wilayah Kota Palembang dengan memperlihatkan kemajuan yang cukup menyenangkan. Dukungan dan kepercayaan dari publik yang tinggi terlihat dari jumlah pasien yang berkunjung setiap hari sehingga RSMP dipercaya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan. Sejak 2005, RSMP telah melayani pasien Askes PNS, Komersial, Jamkesmas dan Jamsostek Sumsel Semesta.

Pada Februari tanggal 1 seorang bayi berusia delapan bulan yang berinisial AR dirawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang akibat mengalami demam. Tiga hari kemudian, Jumat 3 Februari siang, cairan infus yang terpasang

di lengannya tersumbat sehingga kedua orang tuanya, SP (38 tahun) dan SR (36 tahun) memanggil perawat untuk memperbaikinya.

Perawat inisial DN kesulitan dalam membuka perban infus pasien. Orang tua pasien berulang kali meminta perawat untuk melepas perban secara perlahan. Namun, DN mengambil gunting besar untuk membuka infus tetapi malah memotong jari kelingking bayi tersebut. Kejadian tersebut sempat membuat heboh dan orang tua pasien tidak terima, sehingga memilih melaporkannya ke Polrestabes Palembang. Pasca kejadian, tim medis melakukan operasi cangkok jari pasien selama 1,5 jam. Kemudian pihak manajemen rumah sakit meminta maaf dan meminta agar kasus ini tidak sampai ke ranah hukum.



**Gambar 1.1 Berita Kronologi Kejadian**  
*Sumber: (suara.com) diakses pada 6/7/2023*

Jika suatu individu atau organisasi sedang dihadapkan suatu isu, maka Humas atau *Public Relations* dalam hal ini memiliki peran yang sangat penting dalam menghadapi isu-isu yang beredar di masyarakat, dengan mengidentifikasi isu yang muncul, kemudian dilanjutkan dengan menganalisis isu tersebut kemudian mengisolasi dan menentukan pilihan strategis dalam menghadapi isu-isu yang melanda perusahaan.



Kasus Jari Bayi Terpotong, Polisi Periksa Perawat RS Muhammadiyah Palembang  
#iNewsSore 06/02

Official iNews  
6,87 jt subscriber

Subscribe



9



Bagikan



**Gambar 1.2 Berita TV Swasta yang Dimuat di Youtube**  
*Sumber: (YouTube.com/Official iNews) diakses pada 9/9/2023*

Kompas.com / Regional

### Oknum Perawat RS Muhammadiyah Palembang yang Gunting Jari Kelingking Bayi 8 Bulan hingga Putus Dinonaktifkan

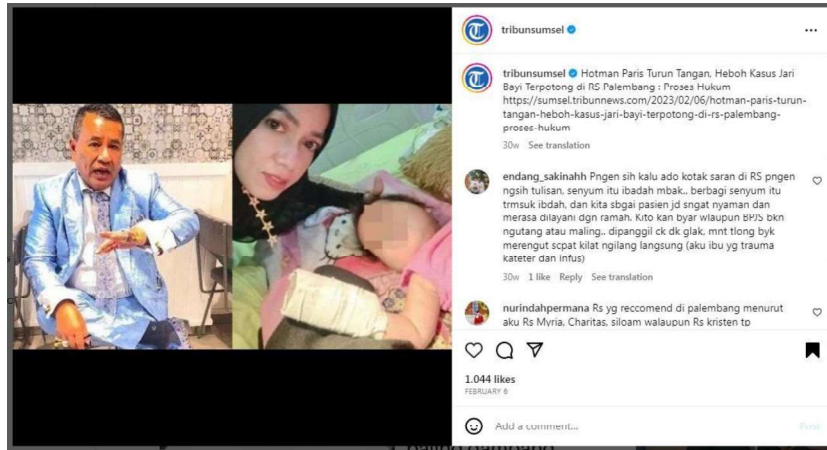
Kompas.com - 04/02/2023, 17:53 WIB



**Gambar 1.3 Berita di Website**

*Sumber: Kompas.com diakses pada 9/9/2023*

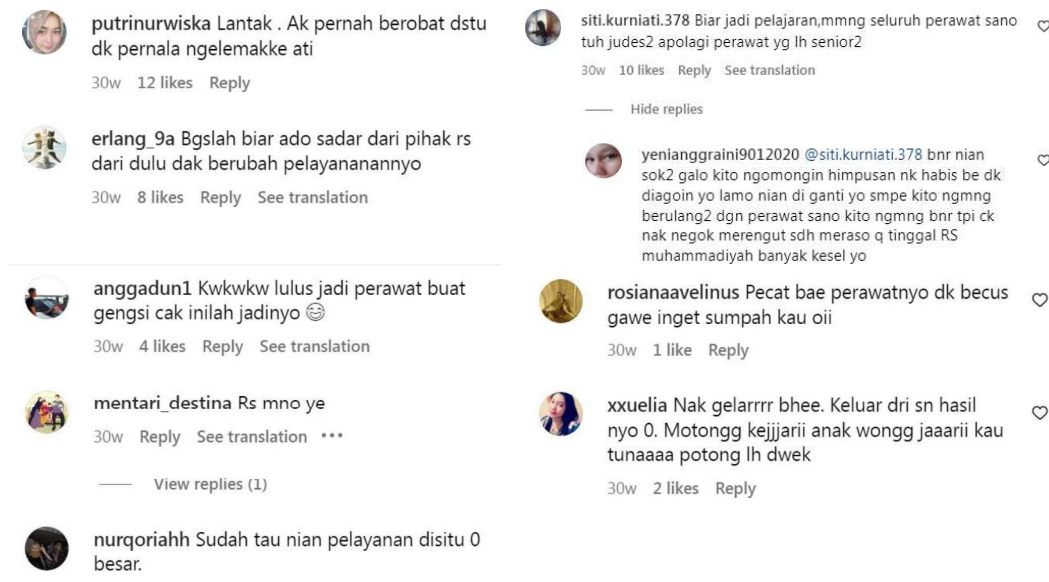
Ketika sebuah kasus menjadi marak diperbincangkan di media hal tersebut menunjukkan bahwa kasus itu memiliki *value*. Di saat hal ini terjadi maka pihak Humas organisasi harus bergerak cepat untuk menentukan tindakan sebagai bentuk langkah pencegahan agar kasus tersebut tidak berkembang semakin buruk yang pada akhirnya akan menyebabkan krisis pada organisasinya.



**Gambar 1.4 Berita Pada Platform Instagram**

*Sumber: (Instagram.com/tribunsumsel) diakses pada 9/9/2023*

Pengacara ternama, Hotman Paris turut mengambil peran pada kasus tersebut yang mana tentunya akan semakin menarik perhatian banyak pihak terkait kelalaian perawat yang terjadi di RS Muhammadiyah Palembang. Ditambah lagi komentar-komentar negatif di postingan instagram tribunews yang datang dari publik yang pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSMP semakin memperburuk citra Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.



**Gambar 1.5 Komentar Publik Pada Postingan Instagram**

*Sumber: (Instagram.com/tribunsumsel) diakses pada 9/9/2023*

Selain daripada dokumentasi tersebut peneliti juga menyertakan data jumlah pengunjung Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dari periode bulan November 2022 sampai dengan bulan Agustus 2023. Dalam tabel tersebut dapat dilihat bahwa telah terjadi penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan pada bulan Februari 2023, lebih jelasnya dimuat pada tabel dibawah.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung**

Periode	Rawat Inap	Poliklinik	Poli Anak
November 2022	717	8436	334
Desember 2022	727	7169	349
Januari 2023	831	6358	328
Februari 2023	687	5698	269
Maret 2023	722	6649	301
April 2023	631	5112	159
Mei 2023	740	5391	293
Juni 2023	842	6571	261
Juli 2023	783	6021	282
Agustus 2023	832	6783	321

*Sumber: Unit Rekam Medis RS Muhammadiyah Palembang*

Ketika manajemen krisis tidak berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada reputasi perusahaan dan menurunkan loyalitas pelanggan. Selain itu, dampak krisis juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan merusak kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Dampak positif yang akan terjadi adalah perusahaan berpeluang untuk memperbaiki masalah yang terjadi pada organisasi dan mengelola perubahan yang terjadi dengan menambahkan strategi yang sesuai dengan kondisi.

Mengembalikan atau melindungi reputasi menjadi tujuan utama organisasi atau individu setelah mengalami krisis (Andarini et al., 2023). Bagi individu dan organisasi, reputasi adalah aset yang sangat penting (Benoit, 2015). Setelah melakukan kesalahan, individu dan organisasi harus menerapkan strategi untuk

meningkatkan citra mereka karena media dan masyarakat umum mendapatkan informasi tentang kesalahan tersebut.

Strategi itu sendiri lahir dari logika manusia yang menginginkan segala sesuatunya berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakannya. Strategi diperlukan dalam kehidupan manusia karena melalui strategi diharapkan suatu kegiatan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sebagai manusia yang bermoral tentunya strategi yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari adalah strategi yang positif, baik dan tidak merugikan orang lain agar tercipta kenyamanan bersama dan kondisi yang lebih baik atau kondusif. Sehingga strategi menjadi sebuah rancangan serta manajemen dalam mencapai sebuah tujuan. Namun, dalam menentukan strategi haruslah dapat menunjukkan bagaimana teknik operasional yang akan dilakukan.

Strategi pada hakikatnya merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Strategi tanggap krisis memiliki tiga fungsi, antara lain menginstruksikan informasi, menyesuaikan informasi, dan meningkatkan reputasi. Sebagian besar penelitian tentang komunikasi krisis lebih berfokus pada proses perbaikan reputasi, sedangkan dua fungsi lainnya, menginstruksikan informasi dan mengadaptasi informasi, kurang menonjol dalam literatur yang mempelajari komunikasi krisis.

Humas merupakan salah satu dari sekian banyak profesi yang menanggung beban tanggung jawab yang besar, termasuk didalam perusahaan. Peran humas dalam membangun citra positif semakin diperlukan di era informasi



sekarang ini. Apabila citra dan kepercayaan organisasi buruk di mata masyarakat, maka organisasi tersebut harus bersiap untuk mengatasi krisis kepercayaan, kemudian dibutuhkan strategi yang jitu dari seorang humas untuk memulihkan citra positif yang telah dibentuk sebelumnya.

Seorang humas tidak hanya harus mempunyai *technical skill* dan *managerial skill* dalam keadaan normal, tapi humas juga harus memiliki kemampuan dalam mengantisipasi, menghadapi atau menangani suatu krisis kepercayaan (*crisis of trust*) dan penurunan citra (*lost of image*) yang terjadi (Cutlip et al., 2006). Hal ini juga tentu berlaku bagi RS Muhammadiyah Palembang (RSMP) yang diterpa kasus yang pada akhirnya menyebabkan krisis kepercayaan. Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan pencapaian reputasi sekaligus tujuan utama kegiatan kehumasan dalam melaksanakan manajemen kehumasan untuk membangun citra atau nama baik lembaga atau organisasi dan produk yang diwakilinya.

Pemilihan upaya pemulihan yang tepat oleh pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) mampu mengubah citra negatif yang ada menjadi citra yang baik seperti sebelum terjadi krisis. Di sinilah pentingnya strategi yang dilakukan Humas Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) untuk mengubah citra yang kurang baik mengenai fasilitas, pelayanan, ataupun kompetensi tenaga medisnya menjadi citra yang baik menjadi hal yang menarik untuk diteliti. Maka dari itu, penulis bereinginan untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Upaya Pemulihan Citra RS Muhammadiyah Palembang pada Kasus Kelalaian Perawat”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas. Rumusan masalah yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah “Bagaimana upaya pemulihan citra yang dilakukan pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang terkait kasus kelalaian perawatnya?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas diperlukan tujuan penelitian untuk menjawabnya. Adapun tujuan pada penelitian ini ialah untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya pemulihan citra yang dilakukan pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang terkait kasus kelalaian perawatnya.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu dibidang kajian komunikasi khususnya humas mengenai upaya pemulihan citra.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi bagi pihak Rumah Sakit Muhammadiyah dalam upaya pemulihan citra instansinya terkait kasus kelalaian perawat serta diharapkan menjadi masukan agar pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang lebih memperhatikan sistem pelayanan kesehatan guna mempertahankan citra positifnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andarini, R. S., Pratiwi, M., Setiyowati, R., & Santoso, A. D. (2023). Indonesian public officials after erroneous statements about COVID-19: An application of image restoration theory. *Frontiers in Political Science*, 4. <https://doi.org/10.3389/fpos.2022.1062237>
- Benoit, W. L. (2015). *Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research* (2nd ed.). State University of New York Press.
- Cahyani, A. M. (2020). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melayani dan Menggali Potensi Masyarakat Melalui Media Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 1–16. <https://doi.org/10.15642/jik.2020.10.1.1-16>
- Coombs, W. T. (2006). The Protective Powers of Crisis Response Strategies. *Journal of Promotion Management*, 12(3–4), 241–260. [https://doi.org/10.1300/j057v12n03\\_13](https://doi.org/10.1300/j057v12n03_13)
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective Public Relations* (9th ed.). Kencana Prenada.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Kanisius.
- Hikmah, N. (2022). *Strategi Dan Peran Public Relation Dalam Pembentukan Citra PT . Eigerindo Strategi Dan Peran Public Relation Dalam Pembentukan Citra PT . Eigerindo Multi Produk Industri. Desember.*
- Ishak, A. (2012). Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal ASPIKOM*, 1(4), 373. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v1i4.38>
- Lengkong, S. L., Sondakh, M., & Londa, J. W. (2017). Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado). *Acta Diurna*, VI(1), 1–11.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publicatons.
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Mustafa, Abdullah, A., & Jayus. (2021). Mengatasi Wabah Covid-19 Di Indonesia Analysis of Jokowi ' S Image Restoration Strategy in Overcoming Covid-19 Outbreak in Indonesia. *Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 6(1), 77–97. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/KOMUNIKASI/index>
- Nasution, I. I. (2019). Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Hotel Garuda Plaza. *Jurnal Warta Edisi : 61, 13(3)*, 141–143.
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Esensi Erlangga Group.

- Pratiwi, M., Andarini, R. S., Setiyowati, R., & Santoso, A. D. (2022). Visualisation of image restoration for Indonesian public officials during the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 6(3), 885–902. <https://doi.org/10.25139/jsk.v6i3.4971>
- Pratiwi, M., Andarini, R. S., Setiyowati, R., & Santoso, A. D. (2023). Corpus Linguistics on the Impression Management Strategy of Indonesian Public Officials after Covid-19 Denial Statements. *Kome*, 11(1), 28–60. <https://doi.org/10.17646/KOME.2023.1.2>
- Pratiwi, M., Musdalifah, F. S., Yusa, M. Y., & Rahmawati, A. (2022). Crisis Management and Communication: Sriwijaya Air Sjl82 Crash Flight. *Proceedings of the 3rd International Media Conference 2021 (IMC 2021)*, 672(Imc 2021), 73–81. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220705.007>
- Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(3), 458–467. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n3.p458-467>
- Rangkuti, F. (2013). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, R. (2007). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Safari, T. (2004). *Kepemimpinan*. Graha Ilmu.
- Sari, R. P. M. (2020). Strategi Public Relations Dalam Upaya Membangun Citra PT. Prudential Life Assurance. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(2), 159–166. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/index>
- Savitri, G. (2014). *UNIVERSITAS INDONESIA Konstruksi Retorika Politik dalam Restorasi Citra: Analisis Pernyataan Pers Boediono dalam Kasus Bank Century*. Universitas Indonesia.
- Selzer, J. H. (2013). Pay for Play: Analysis of the Image Restoration Strategies of High Profile College Athletes. *Elon Journal of Undergraduate Research in Communications*, 4(2), 16–32. <http://www.studentpulse.com/articles/820/2/pay-for-play-analysis-of-the-image-restoration-strategies-of-high-profile-college-athletes>
- Siregar, I. K., & Haeirina, K. P. (2021). Komunikasi Krisis Pt. Jouska Finansial Indonesia Dalam Pemulihan Citra Perusahaan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v4i1.1301>
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2012). *Dasar-dasar Public Relations* (7th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data*. Alfabeta.

- Sunarto, S. A., & Adzani, D. P. (2022). Strategi Public Relation Eiger Dalam Pemulihan Citra. *Jurnal Komunikasi, Masyarakat Dan Keamanan (KOMASKAM)*, 4(2), 61–73.  
[https://dspace.kpfu.ru/xmlui/bitstream/handle/net/109205/multijur2015\\_404\\_416.pdf?sequence=-1](https://dspace.kpfu.ru/xmlui/bitstream/handle/net/109205/multijur2015_404_416.pdf?sequence=-1)
- Tianingsih, A. (2019). Strategi Humas dalam Mewujudkan Citra Sekolah yang Unggul. In *Repository Muhammadiyah University Of Ponogoro*.  
<http://eprints.umpo.ac.id/5897>
- Wardani, E. F. J., Vidyarini, T. N., & Yogatama, A. (2022). Restorasi Citra Maybank Melalui Media Online Tribunnews.com Dan Detik.com. *Jurnal E-Komunikasi*, 10(1).