

ABSTRAK

Krisis muncul akibat kurang tepatnya penanganan organisasi dalam kasus-kasus tertentu. Untuk mengatasi krisis perlu dilakukan langkah manajemen krisis termasuk didalamnya komunikasi krisis. Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari sering kali mendapat keluhan dari pasien BPJS mengenai pelayanan yang tidak baik sehingga muncul persepsi negatif yang menurunkan kepercayaan publiknya. Pada akhirnya rumah sakit ini mengalami krisis pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi komunikasi krisis yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dalam mengelola persepsi negatif mengenai pelayanan pasien BPJS. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi situasi krisis dan teori apologia. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari wawancara, observasi dan data sekunder berasal dari buku, jurnal dan artikel terkait. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis RSUD Wonosari dilakukan melalui beberapa langkah yaitu mengidentifikasi masalah, audit medis internal, perencanaan komunikasi krisis, melakukan komunikasi krisis, evaluasi serta pemulihan nama baik. Ketika krisis ini terjadi, pihak RSUD Wonosari mendatangi secara langsung pasien terkait untuk mengkomunikasikan akar permasalahan yang terjadi disertai permohonan maaf, memberikan penawaran kompensasi dan melakukan tindakan pembenaran. Tindakan komunikasi yang dilakukan rumah sakit ini berdasarkan konsep teori komunikasi situasi krisis yaitu respon *concession*. Sedangkan dari konsep teori apologia, respon rumah sakit ini masuk dalam respon konsiliasi. Hasil dari komunikasi krisis yang dilakukan pihak rumah sakit sudah mampu menggeser persepsi masyarakat dari negatif ke positif.

Kata kunci : Komunikasi Krisis, Pelayanan Pasien BPJS, Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari

ABSTRACT

The emergence of crisis due to improper handling by organization on certain cases, would create negative perception and a decrease of trust in the organization itself. To overcome the problem, crisis management— crisis communication included, is a necessary act. Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari (Wonosari Local Hospital) is by far the biggest local hospital owned by the government. But, unfortunately, many of its patients issued complaints regarding the poor quality of service, especially to those who used BPJS (The Indonesian National Health Insurance System) to cover for their medical expenses. This problem affected the hospital's reputation in general. This research aims to disclose how Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari overcame the obstacles they were facing in managing the negative perspective caused by the poor quality of service for its BPJS patients. This research applied Situation Crisis Communication Theory and Apologia Theory (Theories of Apologies). Using the qualitative descriptive research method, there are two data resources; primary and secondary data. The primary data consisted of interviews transcript and field observation, whilst the secondary data consisted of journals, books, and related written articles. The result showed that the crisis communication the hospital applied was Corporate Crisis Communication (CCC) by communicating directly to patients and released official statements to media. The hospital also responded by way of concession— they acknowledged their faults, took the responsibilities to solve the problems, and sent out apologies. According to Apologia Theory, this response —concession— was similar to “conciliation response”. The two has the same principle. Although by far the negative perception has not been managed entirely, they're halfway there.

Keywords: *Crisis Communications, BPJS Patients, Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.*