

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penanganan krisis reputasi digital RS Prima Medika Pematang akibat keluhan publik di Google Maps, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Proses terjadinya krisis reputasi digital di RS Prima Medika Pematang diawali oleh munculnya pengalaman negatif pasien dan keluarga pasien yang kemudian dipublikasikan melalui Google Maps dalam bentuk ulasan dan penilaian. Keluhan tersebut umumnya berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan, pelayanan administrasi, komunikasi petugas, serta kualitas pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis reputasi digital tidak hanya dipicu oleh munculnya ulasan negatif, tetapi juga oleh proses atribusi yang dilakukan masyarakat terhadap penyebab permasalahan pelayanan. Masyarakat cenderung mengaitkan pengalaman negatif tersebut dengan faktor internal organisasi sehingga terbentuk persepsi bahwa rumah sakit bertanggung jawab atas permasalahan yang terjadi. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik apabila tidak direspons melalui komunikasi yang cepat dan disertai upaya perbaikan pelayanan.
2. Penanganan krisis reputasi digital di RS Prima Medika Pematang melibatkan berbagai pihak yang memiliki peran saling berkaitan. Humas dan Marketing bertindak sebagai koordinator komunikasi eksternal melalui

kegiatan monitoring ulasan, penyampaian respons kepada masyarakat, serta koordinasi dengan unit pelayanan terkait untuk memperoleh klarifikasi terhadap setiap keluhan. Manajemen rumah sakit bersama unit-unit pelayanan berperan dalam melakukan evaluasi serta tindak lanjut terhadap permasalahan yang ditemukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antarunit menjadi faktor penting dalam memastikan setiap keluhan dapat ditangani secara tepat sehingga mampu mencegah berkembangnya persepsi negatif yang berpotensi memperburuk reputasi digital rumah sakit.

3. Strategi komunikasi yang diterapkan RS Prima Medika Pematang Jaya dalam menangani krisis reputasi digital dilakukan melalui monitoring ulasan secara berkala, identifikasi permasalahan, koordinasi internal, pemberian respons yang cepat, penyampaian klarifikasi, komunikasi yang empatik, serta implementasi tindakan perbaikan pelayanan. Strategi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya berfokus pada penyelesaian keluhan yang telah muncul, tetapi juga menjadikan setiap masukan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hasil analisis pattern matching menunjukkan bahwa strategi tersebut memiliki kesesuaian dengan Attribution Theory, Situational Crisis Communication Theory (SCCT), Image Repair Theory, dan Teori Reputasi Fombrun, sehingga keberhasilan pengelolaan krisis reputasi digital dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola komunikasi, melakukan tindakan korektif, serta membangun kembali

kepercayaan publik melalui peningkatan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi RS Prima Medika Pemalang

RS Prima Medika Pemalang diharapkan terus memperkuat sistem monitoring terhadap platform digital, khususnya Google Maps dan media komunikasi daring lainnya, sehingga setiap keluhan dapat dideteksi dan ditindaklanjuti secara lebih cepat. Selain itu, perlu disusun standar operasional prosedur (SOP) khusus mengenai penanganan ulasan digital agar respons yang diberikan lebih konsisten, profesional, dan sesuai dengan prinsip komunikasi krisis.

2. Bagi Unit Humas dan Marketing

Unit Humas dan Marketing disarankan untuk meningkatkan koordinasi dengan seluruh unit pelayanan sehingga proses klarifikasi terhadap keluhan masyarakat dapat dilakukan secara lebih efektif. Pengembangan kompetensi dalam bidang komunikasi digital, manajemen isu, dan komunikasi krisis juga perlu dilakukan agar kemampuan dalam mengelola reputasi organisasi semakin optimal.

3. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Manajemen rumah sakit diharapkan menjadikan ulasan publik sebagai salah satu sumber evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap kritik dan masukan yang diterima sebaiknya didokumentasikan dan

dianalisis secara berkala untuk mengidentifikasi pola permasalahan yang berulang serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan.

4. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat menyampaikan kritik, saran, maupun pengalaman pelayanan secara objektif, santun, dan konstruktif. Penyampaian informasi yang jelas dan berdasarkan pengalaman nyata akan membantu rumah sakit melakukan evaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan kesehatan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek kajian dengan membandingkan strategi penanganan krisis reputasi digital pada beberapa rumah sakit atau institusi pelayanan publik lainnya. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) atau analisis sentimen berbasis data digital untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara komunikasi organisasi, persepsi publik, dan pembentukan reputasi digital.