

Intisari

Dalam perspektif *public relations*, situasi krisis menimbulkan ancaman-ancaman dan ketidakpastian yang dapat mengancam aspek-aspek penting organisasi, salah satunya adalah reputasi. Dalam menghadapi situasi tersebut, organisasi yang berhadapan dengan krisis harus mampu merancang strategi-strategi respon krisis yang efektif agar citra positifnya dapat dipertahankan. Pada tanggal 3 September 2017, penanganan medis oleh Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres diduga menjadi penyebab kematian seorang pasien bernama Debora Simanjorang. Situasi ini membangun persepsi-persepsi negative dikalangan publik Indonesia, sehingga berdampak terhadap reputasi rumah sakit. Sebagai organisasi yang berkecimpung di dalam industri kesehatan, Mitra Keluarga menghadapi situasi krisis yang unik: *stakeholders* yang memiliki ekspektasi tinggi dan isu-isu sosial yang melekat dengan kasus. Kondisi ini pada akhirnya menyebabkan penanganan krisis di rumah sakit membutuhkan penanganan yang berbeda dengan krisis pada industri lain.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa secara kritis pilihan-pilihan retorika dari Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres sebagai strategi respon krisis mereka. Dalam mengkaji permasalahan tersebut, peneliti memilih retorika kritis sebagai metode penelitian. Pendekatan ini membuka jalan untuk menginterpretasi dan mengidentifikasi strategi komunikasi krisis yang tersedia bagi organisasi selama atau setelah krisis berlangsung. Untuk mengidentifikasi strategi tersebut, peneliti menggunakan teori restorasi citra dari William L. Benoit. Melalui tipologi strategi restorasi citra yang ditawarkan oleh kerangka teori ini, peneliti mengeksplorasi pilihan-pilihan retorika yang digunakan oleh organisasi terkait, serta efektivitas dari strategi yang digunakan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Mitra Keluarga memadukan berbagai variasi strategi untuk menghadapi krisis dan mempertahankan reputasinya, antara lain *simple denial*, *bolstering*, *shifting the blame*, *compensation*, *mortification*, *defeasibility*, dan *corrective action*. Dari sejumlah strategi tersebut, *bolstering* dan *corrective action* menjadi strategi yang paling efektif memenuhi fungsinya dalam membentuk citra positif rumah sakit. Temuan cukup menarik terdapat pada penggunaan strategi *bolstering* oleh Mitra Keluarga. Strategi ini secara dominan digunakan rumah sakit untuk mengidentifikasikan dirinya sebagai organisasi yang taat hukum, kooperatif, peduli dan berempati kepada keluarga pasien, serta berkomitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Meskipun sejumlah peneliti menilai *bolstering* sebagai strategi yang beresiko, hasil analisa terhadap kasus Debora Simanjorang menunjukkan efektivitas dari strategi ini dalam krisis Mitra Keluarga. Meskipun demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi restorasi citra yang dibangun oleh Mitra Keluarga tidak cukup efektif untuk mempertahankan reputasi organisasi. Hal ini utamanya disebabkan oleh sifat menyerang yang ditunjukkan oleh strategi-strategi fase awal sekaligus perpaduan strategi yang saling kontradiktif antara satu dengan yang lain.

Kata kunci: retorika, krisis, komunikasi krisis, teori restorasi citra, reputasi, retorika kritis

Abstracts

According to the public relation's perspective, a crisis creates threats and uncertainties. This condition can endanger important aspects of an organization, such as reputation. To cope with such condition, an organization must develop an effective crisis response strategy. On the September 2017, medical treatment by Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres allegedly cause the death of a patient, named Debora Simanjourang. This situation invoked negative perceptions among the public in Indonesia and consequently threatened the reputation of Mitra Keluarga. As an organization operating in the healthcare industry, Mitra Keluarga confronted by a unique situation: high demand from the stakeholders and social issues associated with the case. Thus, a crisis in the healthcare industry requires different crisis communication treatment.

This research aims to critically analyze the rhetorical choices made by Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres as their crisis response strategy. In analyzing the problem, the researcher uses rhetorical criticism as a research method. This approach paves the way for interpreting and identifying communication strategies available to organizations during or after the crisis. In order to identify those strategies, the researcher applies image repair theory by William L. Benoit. Through the typology of image repair strategies offered by this framework, the researcher explores the rhetorical choices used by the related organization, as well as the effectiveness of the used strategies.

The result indicates that Mitra Keluarga combined a variety of strategies to encounter the crisis and maintain its reputation, including simple denial, bolstering, shifting the blame, compensation, mortification, defeasibility, and corrective action. Among those strategies, bolstering and corrective action are considered as the most effective strategies in constructing a positive image of the hospital. An interesting finding is found in the used of bolstering strategy by Mitra Keluarga. This strategy is predominantly conducted by the hospital to identify itself as law-abiding, cooperative, caring and empathetic organizations for the families of patients and committed to providing better health services. Although a number of researchers consider it as a risky type of strategy, the result of Debora Simanjourang case analysis shows the effectiveness of bolstering strategy in Mitra Keluarga's crisis. However, the research concludes that the image restoration strategies constructed by Mitra Keluarga are less effective to maintain its reputation. This condition mainly caused by offensive nature of the early stage Mitra Keluarga's strategies, as well as the contradiction among its combination.

Keyword: rhetoric, crisis, crisis communication, image repair theory, reputation, critical rhetoric