

KARYA ILMIAH PUBLIKASI PERPUSTAKAAN

**Tinjauan Komunikasi Organisasi RS. Omni Internasional dalam
Menghadapi Aduan Pasien atas nama Prita Mulyasari**



Oleh:

Irfani Zukhrufillah
NIDN: 0707068803

Catatan hasil penelitian ini telah di
dokumentasikan di Perpustakaan
Universitas Gajayana Malang

Tanggal diterima
22-01-2019

No:
Pen-2019 /IKom/001

Penyusun
ITSB

Tempo | Exp. 2019

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN BUDAYA
UNIVERSITAS GAJAYANA MALANG**

2018

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur untul Allah SWT karena penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul Tinjauan Komunikasi Organisasi RS. Omni Internasional dalam Menghadapi Aduan Pasien atas nama Prita Mulyasari.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut membantu dalam penelitian ini. Penulis mengharapkan saran dan kritik membangun dalam kesempurnaan penelitian ini. Penulis memiliki harapan, penelitian ini dapat memperluas khazanah ilmu komunikasi terutama dalam bidang komunikasi organisasi.

Malang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Pentingnya pengelolaan komunikasi organisasi dalam sebuah organisasi menjadi sangat penting bagi setiap organisasi. Dalam sebuah organisasi yang sehat, sudah seharusnya pengelolaan masing-masing divisi menjadi penting untuk diperhatikan. Sebuah contoh kasus tentang pengaduan ketidaknyamanan pelayanan Rumah Sakit yang dialami oleh pasien bernama Prita Mulyasari. Kasus yang akhirnya membawanya ke meja hijau ini merupakan salah satu contoh dari penanganan divisi public relation yang kurang memadai. Sehingga kasus menyita perhatian besar dari hampir seluruh masyarakat Indonesia. Tidak sedikit yang berempati dan akhirnya menggalang koin untuk Prita. Kasus ini berakhir dengan campur tangan Jusuf Kalla, Megawati dan Marzuki Alie yang akhirnya membuat putusan atas Prita Mulyasari dibebaskan dan menjadi tahanan kota.

ABSTRACT

Organizational communication is Important in an organization. In a healthy organization, the management of each division is important to be noticed. For instance, in complaining case of hospital service inconvenience, which is experienced by a patient named Prita Mulyasari. The case that brought her to court is one of the example in handling public relation division which less adequate. However, this case seized major attention from Indonesian society. Those are not few who empathized and finally they support coins for Prita. This case ended after the intervention from Jusuf kalla, Megawati as well as Marzuki Alie, that made the decision of Prita Mulyasari's freedom and become local prisoner of the city.

***Tinjauan Komunikasi Organisasi RS. Omni Internasional dalam Menghadapi
Aduan Pasien atas nama Prita Mulyasari.***

Sekitar bulan Agustus tahun 2008, masyarakat Indonesia dihebohkan dengan berita mengenai kasus aduan seorang pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Omni Internasional bernama Prita Mulyasari. Kejadian ini menjadi ramai diperbincangkan masyarakat ramai akibat Prita Mulyasari mengunggah surat elektronik yang ia layangkan kepada RS tersebut ke media sosial. Ia beralasan tidak mendapatkan komentar yang memuaskan sehingga memutuskan untuk mempublikasikannya ke khalayak umum.

Dari sini, kejadian ini menjadi ramai dibahas sebab RS yang bersangkutan tidak terima dengan publikasi surat elektronik aduan dari Prita Mulyasari tersebut hingga kemudian menggugatnya secara perdata dan pidana lalu dipenjara selama tiga minggu lamanya. Inilah kronologi kejadiannya.

7 Agustus 2008, 20:30

Prita Mulyasari datang ke RS Omni Internasional dengan keluhan panas tinggi dan pusing kepala. Hasil pemeriksaan laboratorium: Thrombosit 27.000 (normal 200.000), suhu badan 39 derajat. Malam itu langsung dirawat inap, diinfus dan diberi suntikan dengan diagnosa positif demam berdarah.

8 Agustus 2008

Ada revisi hasil lab semalam, thrombosit bukan 27.000 tapi 181.000. Mulai mendapat banyak suntikan obat, tangan kiri tetap diinfus. Tangan kiri mulai membengkak, Prita minta dihentikan infus dan suntikan. Suhu badan naik lagi ke 39 derajat.

9 Agustus 2008

Kembali mendapatkan suntikan obat. Dokter menjelaskan dia terkena virus udara. Infus dipindahkan ke tangan kanan dan suntikan obat tetap dilakukan. Malamnya Prita terserang sesak nafas selama 15 menit dan diberi oksigen. Karena tangan

kanan juga bengkak, dia memaksa agar infus diberhentikan dan menolak disuntik lagi.

10 Agustus 2008

Terjadi dialog antara keluarga Prita dengan dokter. Dokter menyalahkan bagian lab terkait revisi trombosit. Prita mengalami pembengkakan pada leher kiri dan mata kiri.

11 Agustus 2008

Terjadi pembengkakan pada leher kanan, panas kembali 39 derajat. Prita memutuskan untuk keluar dari rumah sakit dan mendapatkan data-data medis yang menurutnya tidak sesuai fakta. Prita meminta hasil lab yang berisi trombosit 27.000, tapi yang didapat hanya informasi trombosit 181.000. Pasalnya, dengan adanya hasil lab trombosit 27.000 itulah dia akhirnya dirawat inap. Pihak OMNI beralih hal tersebut tidak diperkenankan karena hasilnya memang tidak valid. Di rumah sakit yang baru, Prita dimasukkan ke dalam ruang isolasi karena dia terserang virus yang menular.

15 Agustus 2008

Prita mengirimkan email yang berisi keluhan atas pelayanan diberikan pihak rumah sakit ke customer_care@banksinarmas.com dan ke kerabatnya yang lain dengan judul “Penipuan RS Omni Internasional Alam Sutra”. Emailnya menyebar ke beberapa milis dan forum online.

30 Agustus 2008

Prita mengirimkan isi emailnya ke Surat Pembaca Detik.com.

5 September 2008

RS Omni mengajukan gugatan pidana ke Direktorat Reserse Kriminal Khusus.

22 September 2008

Pihak RS Omni International mengirimkan email klarifikasi ke seluruh costumernya.

8 September 2008

Kuasa Hukum RS Omni Internasional menayangkan iklan berisi bantahan atas isi email Prita yang dimuat di harian Kompas dan Media Indonesia.

24 September 2008

Gugatan perdata masuk.

11 Mei 2009

Pengadilan Negeri Tangerang memenangkan Gugatan Perdata RS Omni. Prita terbukti melakukan perbuatan hukum yang merugikan RS Omni. Prita divonis membayar kerugian materil sebesar 161 juta sebagai pengganti uang klarifikasi di koran nasional dan 100 juta untuk kerugian imateril. Prita langsung mengajukan banding.

13 Mei 2009

Mulai ditahan di Lapas Wanita Tangerang terkait kasus pidana yang juga dilaporkan oleh Omni.

2 Juni 2009

Penahanan Prita diperpanjang hingga 23 Juni 2009. Informasi itu diterima keluarga Prita dari Kepala Lapas Wanita Tangerang.

3 Juni 2009

Megawati dan JK mengunjungi Prita di Lapas. Komisi III DPR RI meminta MA membatalkan tuntutan hukum atas Prita. Prita dibebaskan dan bisa berkumpul kembali dengan keluarganya. Statusnya diubah menjadi tahanan kota.

4 Juni 2009

Sidang pertama kasus pidana yang menimpa Prita mulai disidangkan di PN Tangerang.

NB: Kejadian di RS Omni International berdasarkan email/surat pembaca yang dibuat Prita.

Tinjauan permasalahan:

Kasus yang merembet hingga ke meja persidangan dan menimbulkan banyak kontroversi bahkan mengundang JK dan Megawati turun tangan untuk membatalkan tuntutan atas Prita Mulyasari, berawal dari penanganan rumah sakit yang tidak memuaskan bagi pasien.

Selain itu juga mengundang Ketua DPR Marzuki Alie untuk turut menanggapi kasus Prita Mulyasari. Ia mengatakan kasus Prita Mulyasari harus dilihat secara komprehensif. Menurutnya, kasus ini termasuk Rumah Sakit yang melecehkan pasiennya. Namun di samping itu ada juga masalah hukum yang harus dijalankan. Masih menurut Marzuki, dirinya secara pribadi melihat jangan hanya UU ITE saja dikoreksi, tetapi disini mencuat persoalan pelayanan publik yang harus segera diperbaiki dan dibenahi. (<http://www.dpr.go.id>. Diberitakan pada (23/12/2009).

Selama ini di Indonesia pelayanan publik dirasa masih kurang. Untuk menganalisa kasus Prita, bisa dilihat berdasarkan undang-undang yang berlaku tentang HAK PASIEN (PP No.32 -1996), Prita Mulyasari berhak mendapatkan perawatan yang benar dan sesuai dengan diagnosa penyakit yang diderita. Selain itu juga pasien berhak mendapatkan penjelasan tentang setiap tindakan medis tentang penyakit yang dialaminya. Dan sekaligus berhak mendapat rekam medis penyakitnya. Namun dalam kasus ini, pihak RS. Omni Internasional tidak memberikan data yang valid sesuai diagnosa awal. Rs omni juga tidak memberikan penjelasan dengan baik.

Harusnya kasus ini dapat diselesaikan melalui diskusi yang baik dan kekeluargaan. Terlebih lagi dari awal Prita Mulyasari memberikan kesempatan

kepada pihak rumah sakit untuk memberi penjelasan tentang apa yang dialaminya, namun tanggapan pihak rumah sakit tidak maksimal dan mengecewakan pihak pasien.

Selain itu pihak rumah sakit seolah cuci tangan dengan kasus ini. Dan ketika kasus ini ter blow up media, pihak rumah sakit baru keluar dan berkoar-koar telah dirugikan secara imateriil dengan tuduhan pencemaran nama baik. Dan bahkan keluarnya mereka di media dengan muncul sebagai tertuduh dan bahkan mengandalkan pihak hukum justru membuat masyarakat geram.

Selain itu juga, pihak rumah sakit omni hanya mengandalkan hukum, yang Dalam Pasal 66 UU tersebut dinyatakan, setiap orang yang mengetahui atau kepentingannya dirugikan atas tindakan dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran dapat mengadukan secara tertulis kepada Ketua MKDKI. Sayangnya, menurut ketua MKDKI, proses penanganan tersebut dapat berlangsung.

Dalam kata lain, hal itu merupakan ilustrasi MKDI dalam melindungi kehormatannya sendiri dan gengsi dunia medis yang seolah-olah bersifat *exclusive* dan *untouchable*. Selain itu, selama pasal-pasal dalam undang-undang masih tidak jelas, simpang siur, lentur seperti karet, maka selamanya pihak yang lemah selalu dirugikan karena ditindas oleh korporat yang lebih kuat. Dengan demikian, seakan-akan hak asasi tiap-tiap warga negara Indonesia belum selamanya mampu ditegakkan.

Kasus mal praktek sebenarnya bukan hanya sekali ini. namun tidak sampai mengundang kontroversi. Bisa jadi karena penanganan antara pasien-rumah sakit dilakukan secara kekeluargaan dan terbuka. Sedangkan dalam kasus ini, pihak customer care rumah sakit omni tidak memberikan service complain yang memuaskan hingga kejadian ini harus disebar ke khalayak ramai dan akhirnya ter blow up media. Salah satu contohnya adalah:

Seorang anak yang didiagnosa kanker dan saat ini untuk buang air kecil pun mengandalkan selang kateter. Awal mulanya, si anak menjalani operasi usus buntu pada sebuah rumah sakit di Jogja, sebulan setelah menjalani operasi si anak tersebut mengalami kesulitan buang air

kencing dan kondisinya pun tidak kunjung pulih pasca operasi. Setelah memeriksakan kembali ke rumah sakit yang sama kemudian dinyatakan ada tumor dan karena stadiumnya belum tinggi oleh pihak rumah sakit diberi obat untuk rawat jalan.

Setelah beberapa waktu mengkonsumsi obat, kondisi si anak bukannya menunjukkan tanda2 sehat tapi justru sebaliknya. Dengan kecurigaan yang dirasanya si Ibu kemudian membawa anak tersebut ke rumah sakit lain untuk diperiksa dan ternyata benar saja si anak tidak memiliki tumor seperti yang diinformasi oleh rumah sakit yang terdahulu. Namun ini sudah terlambat karena kondisi ginjal si anak sudah terlanjur rusak parah karena mengkonsumsi obat-obatan dengan dosis tinggi dalam jangka waktu yang lama.

Pada kejadian yang kedua tersebut si anak sempat mondok di rumah sakit di Jogja selama kurang lebih 29 hari dan menurut si Ibu sampai menghabiskan biaya 50 juta tapi tanpa ada perkembangan yang berarti.

Efek dari kesalahan tindakan medis tersebut setelah 3 tahun adalah si anak positif menderita kanker pada bagian dalam yang akhirnya sampai dipasang 2 selang kateter yang terpasang pada badannya yang kurus. Beruntung anak tersebut cukup memiliki semangat yang besar dan cukup ikhlas menerima semuanya, bagaimana tidak dia berobat sendiri ke Karanganyar yang kurang lebih jaraknya 2 – 3 jam dari Jogja sendirian karena Ibunya harus menjaga ujian karena sebagai guru dan Bapaknya sedang sakit. (<http://blog.bodi.web.id/korban-malpraktek.html>)

Dari contoh lain yang ada tersebut, tentu penulis sangat sepakat dengan pernyataan Marzuki Alie yang sudah seharusnya diadakan revisi tentang kepuasan publik. Kalau mau digali lagi, sebenarnya ada saja kasus yang erupa Prita atau bahkan lebih parah, namun sayangnya ketika terjadi pada masyarakat kecil seolah tidak ada gaung sama sekali, dan bahkan ada yang tega ‘cuci tangan’ membiarkan mereka dengan masalah baru yang harus mereka hadapi.

Kembali ke kasus Prita, upaya Prita menyebarluaskan pengalaman pahit yang dialaminya agar diketahui orang lain, termasuk dokter dan manajemen RS Omni, agar orang lain tidak mengalami hal yang sama, tidak dapat dikategorikan sebagai pencemaran nama baik. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 4 Undang-undang no. 8 tahun 1999 telah diatur hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang betul, keselamatan, pelayanan, kenyamanan dan menyatakan pendapat. Jadi, email Prita tersebut sesungguhnya merupakan pengutaraan pendapat ke publik karena dirinya tidak mendapatkan informasi yang benar mengenai hasil pemeriksaan trombosit serta penyakit yang dideritanya serta keselamatan jiwanya akibat kesalahan penanganan dokter yang membuat sakitnya bertambah parah dan berpotensi menulari orang lain.

Dari kejadian ini, masyarakat menilai bahwa Prita Mulyasari sebagai pasien RS. Omni Internasional merupakan pihak yang terpojokkan. Pertama karena dia merupakan pasien yang dirugikan, kedua karena setelah ia dirugikan, ia tidak mendapat komplain yang baik dan bahkan ketiga, dia justru dituntut atas tuduhan mencemarkan nama baik. Seolah ibarat berkata, “sudah jatuh tertimpa tangga pula”. Inilah yang kemudian memunculkan simpati dari khalayak umum. Bukan hanya simpati, tetapi masyarakat menggalang dana dengan sebutan “koin keadilan untuk Prita”.

Koin keadilan untuk Prita ini lantas disebut sebagai koin keadilan. Seolah inilah wujud keprihatinan masyarakat terhadap keadilan di negeri ini. Pada dasarnya banyak kasus-kasus ketidakadilan di negeri ini. Namun sepertinya kasus Prita ini seolah menjadi pendobrak dan pembuka wawasan masyarakat umum bahwa wong cilik pun boleh berapresiasi dan berhak mendapatkan keadilan.

Dukungan masyarakat yang begitu banyak bahkan dapat melebihi tuntutan dari RS. Omni Internasional. Koin Keadilan untuk Prita Mulyasari setelah selesai dihitung Bank Indonesia (BI). Total uang yang terkumpul mencapai Rp 810.940.402. Uang itu akan disalurkan untuk dana kemanusiaan. (<http://news.detik.com/read/2009/12/30/>)

Uang sebanyak itu terdiri dari koin logam Rp 589.073.143 dan uang kertas Rp 26.488.900. Sedangkan uang Prita di Bank Mandiri yang disetor pada 23

Desember 2009 sebesar Rp 92.353.475. Totalnya ada Rp 707.915.518. Sedangkan jika ditambah dari cek-cek bantuan dermawan, total Rp 810.940.402. Hasil ini menunjukkan bahwa simpati masyarakat mayoritas lebih mendukung Prita Mulyasari.

Untuk itulah, menurut penulis, pelayanan pengaduan RS. Omni Internasional yang kurang memadai sekiranya perlu diperbaiki. Pada dasarnya kasus malpraktek tidak hanya dialami oleh Prita Mulyasari, namun menjadi terblow up media karena minimnya tanggapan baik dari RS Omni terhadap pengaduan Prita.

Dalam sebuah perusahaan harus didukung dengan layanan pengaduan yang memadai. Terlebih lagi untuk era modern seperti sekarang ini, pelayanan publik sangat diutamakan. Mengingat konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Dan bahkan untuk hak pasien juga diatur dalam undang-undang.

Di dalam peraturan perundang-undangan tersebut dikatakan bahwa pasien harus mendapatkan perawatan yang sebaik-baiknya sesuai dengan diagnosa pasien dokter terhadap penyakit pasien. Apabila RS Omni menyadari akan hal tersebut maka mereka akan menanggapi pengaduan Prita dengan baik. Bukan malah menggugat balik dengan alasan pencemaran nama baik.

Sebuah perusahaan yang baik harusnya memiliki organisasi yang sehat. Dalam sebuah organisasi terdiri atas beberapa jabatan utk pembagian tugasnya. Dalam kasus Prita Mulyasari ini, komunikasi antara pasien dan pimpinan rumah sakit seharusnya difasilitasi dengan baik oleh bagian humas atau PR. Membahas tentang PR, ada 4 model PR yang dapat dijadikan indikasi kualitas lembaga tersebut. 4 model tersebut adalah: (Riset komunikasi : 295-296)

a. Model Press Agency

merupakan model komunikasi public relations di mana informasi bergerak satu arah (one way communication) dari organisasi kepada publiknya. PR lebih banyak melakukan propaganda atau kampanye melalui komunikasi

satu arah untuk tujuan publisitas yang menguntungkan secara sepihak. Model ini bersinonim dengan promosi dan publisitas.

b. Model Public Information

merupakan model komunikasi satu arah juga. Lembaga berusaha membangun organisasi melalui komunikasi satu arah, bertujuan untuk memberikan informasi kepada khalayak. Biasanya seperti PR pemerintah atau organisasi non profit.

c. Model Two Ways Asymmetric

model ini lebih baik dari model komunikasi yang satu arah. Komunikasi berperan untuk pengumpulan informasi tentang publik untuk pengambilan keputusan manajemen. Dalam model ini PR menggunakan metode ilmiah seperti polling, interview, FGD untuk mengukur sikap publik sehingga organisasi dapat mendesign program yang bisa mendapatkan dukungan publik. Namun informasi dari publik tidak digunakan untuk memodifikasi tujuan, visi, kebijakan, atau prosedur-prosedur yang dilakukan organisasi. Dalam istilah teori permainan, organisasi bertindak sebagai “zero-sum game”: *your organization wins only if public lose.*

d. Model Two Way Symetric

dalam model ini PR menerapkan komunikasi dua arah timbal balik di mana organisasi dan publik berupaya untuk mengadaptasikan dirinya untuk kepentingan bersama. Terbuka untuk proses negosiasi sehingga terjalin relasi jangka panjang. Untuk pemecahan masalah model ini menggunakan win-win solution. Dalam teori permainan, organisasi menerapkan *positive sum game: both of your organization and publics involved can win as a result of negotiation and compromise.*

REFERENSI

- Hardjana, Andre. *Audit Komunikasi*. (Jakarta: Grasindo: 2000)
- Kriyantono, Rachmat. *Riset Komunikasi*. (Jakarta: Kencana: 2009).
- Sendjaja, S. Djuarsa. *Teori Komunikasi*. (Jakarta: Universita Terbuka: 1994).

<http://politik.kompasiana.com/2009/12/06/>

<http://www.dpr.go.id/id/berita/pimpinan/2009/des/23/1114/>

<http://news.detik.com/read/2009/12/30/>

<http://umum.kompasiana.com/2009/06/03/>

KARYA ILMIAH PUBLIKASI PERPUSTAKAAN

**Tinjauan Komunikasi Organisasi RS. Omni Internasional dalam
Menghadapi Aduan Pasien atas nama Prita Mulyasari**



Oleh:

Irfani Zukhrufillah
NIDN: 0707068803

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN BUDAYA
UNIVERSITAS GAJAYANA MALANG**

2018