



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Rumah sakit merupakan institusi yang cukup penting bagi masyarakat dan berfungsi untuk mengobati dan merawat orang yang sedang sakit atau membutuhkan perawatan. Rumah sakit idealnya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu baik dan terjangkau untuk masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Sianturi (2015, p. 24), rumah sakit sebagai subsistem pelayanan kesehatan masyarakat pada dasarnya mempunyai dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Dia juga menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat meliputi pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan keperawatan; sementara pelayanan administrasi lebih terkait dengan memberikan prosedur rumah sakit dan perencanaan biaya perawatan.

Kualitas pelayanan dari rumah sakit merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap kondisi kesehatan pasien ketika melakukan perawatan di rumah sakit. Menurut Setyaningsih (2013, p. 1), kualitas pelayanan sebuah rumah sakit dapat dinilai dari seberapa besar harapan pelanggan atau pasien dengan kenyataan yang mereka dapatkan dari pelayanan rumah sakit. Kepuasan tersebut dapat dinilai dengan terpenuhi atau

tidaknya harapan pasien yang merujuk kepada pelayanan yang diterima secara nyata. Industri perawatan kesehatan seperti rumah sakit pada dasarnya menyediakan berbagai macam pelayanan yang sama terhadap pasiennya, namun mereka semua tidak menyediakan kualitas pelayanan yang sama (Youssef, Nel, & Bovaird, 1995, p. 66-74).

Kualitas pelayanan kesehatan seringkali dianggap sebagai faktor utama yang digunakan oleh pasien untuk membedakan rumah sakit satu dengan rumah sakit lainnya, yang bergantung kepada keunggulan layanan yang mereka dapatkan (Taner & Anthony, 2006, p. 58). Dalam industri layanan kesehatan, pasien yang merupakan pelanggan menjadi bagian penting dalam perkembangan industri itu sendiri.

Di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir institusi rumah sakit kerap diterpa pemberitaan yang kurang baik terkait dengan kasus pelayanan rumah sakit yang buruk terhadap pasiennya. Sebagai contoh, kasus yang menimpa salah satu rumah sakit yaitu Siloam Hospital, yang berada kawasan Lippo Karawaci, Tangerang, yang diduga melakukan malpraktik pada 2015. Dalam kasus tersebut, Rumah Sakit Siloam dianggap memberikan pelayanan kesehatan yang kurang baik kepada pasiennya yang mengakibatkan meninggalnya dua orang pasien karena adanya kesalahan dari pihak rumah sakit saat memberikan obat anestesi berlabel *buvanest spiral* (Vita, 2015, para. 1).

Kemudian pada 2017 kasus terkait buruknya pelayanan rumah sakit di Indonesia terulang kembali dan berita yang beredar tentang peristiwa ini cukup menghebohkan masyarakat. Pada 3 September 2017 muncul banyak pemberitaan

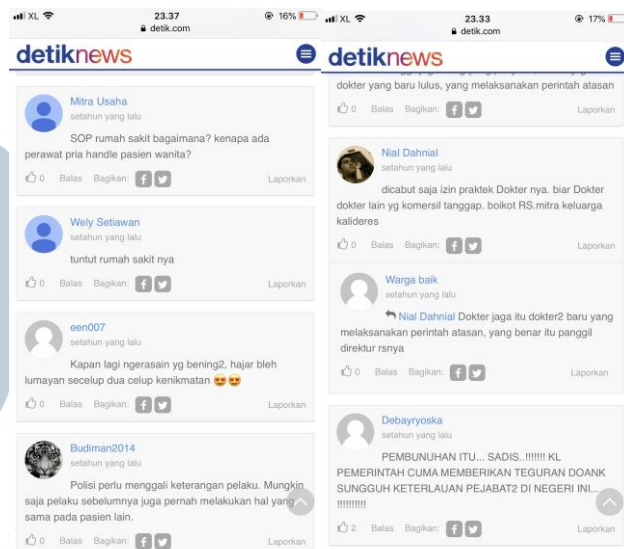
di media massa mengenai meninggalnya seorang bayi, yaitu Tiara Debora Simanjorang di Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres. Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres dianggap memberikan pelayanan yang kurang baik kepada pasiennya tersebut. Debora meninggal karena terlambat mendapat penanganan medis dari pihak rumah sakit. Keterlambatan penanganan tersebut dikarenakan orang tua Debora yang tidak sanggup membayar biaya administrasi yang sudah ditentukan oleh pihak rumah sakit, yaitu sebesar Rp19,8 juta sehingga pihak rumah sakit tidak melakukan pelayanan yang optimal terhadap Debora. Seharusnya, Debora dirawat secara intensif di ruangan PICU (*Pediatric Intensive Care Unit*), namun Debora hanya mendapatkan perawatan di ruang IGD (Instalasi Gawat Darurat) dan nyawa Debora tak terselamatkan karena kondisi yang sudah kritis (Kusuma, 2017, para. 6).

Selain itu, kasus terkait buruknya pelayanan rumah sakit di Indonesia kembali terulang pada awal 2018, yaitu pada kasus pelecehan seksual terhadap seorang pasien wanita yang dilakukan oleh perawat Rumah Sakit National Hospital di Surabaya. Saat itu pasien sedang tidak dalam keadaan sadar sesuai menjalani operasi (Wahyudi, 2018, para. 1).

Masalahnya, merujuk kepada tiga kasus yang dipaparkan di atas, ketika isu manajemen pelayanan rumah sakit yang buruk diangkat oleh media dan disampaikan kepada masyarakat luas, maka hal tersebut dapat menimbulkan efek yang besar kepada *audience* (McQuail, 2011 p. 212). Hal tersebut menimbulkan krisis kepercayaan publik terhadap rumah sakit. Terulangnya sejumlah kasus yang menggambarkan buruknya kinerja pelayanan rumah sakit tersebut, yang juga

dipublikasikan secara luas oleh media, pada akhirnya dapat membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dan bukan tidak mungkin mereka akan beranggapan bahwa rumah sakit bukan merupakan tempat yang aman untuk mendapatkan perawatan kesehatan. Pada kolom komentar pada media *Detik.com* dapat dilihat bahwa masyarakat cukup aktif memberikan komentar perihal pemberitaan isu kualitas pelayanan rumah sakit. Masyarakat memiliki pandangan sendiri tentang pemberitaan tersebut, ada yang menyalahkan pihak rumah sakit, ada yang mempertanyakan bagaimana SOP dari rumah sakit dan ada yang memaki pelaku. Namun pada kolom komentar di media *Tribunnews.com* peneliti tidak menemukan adanya komentar pembaca pada ketiga pemberitaan tersebut.

Gambar 1.1 : *Screenshoot* kolom komentar *Detik.com*



Sumber : hasil olahan peneliti

Pada ketiga kasus tersebut, media di satu sisi sudah dianggap menjalankan fungsinya sebagai penyampai pesan tentang suatu masalah di masyarakat (*social*

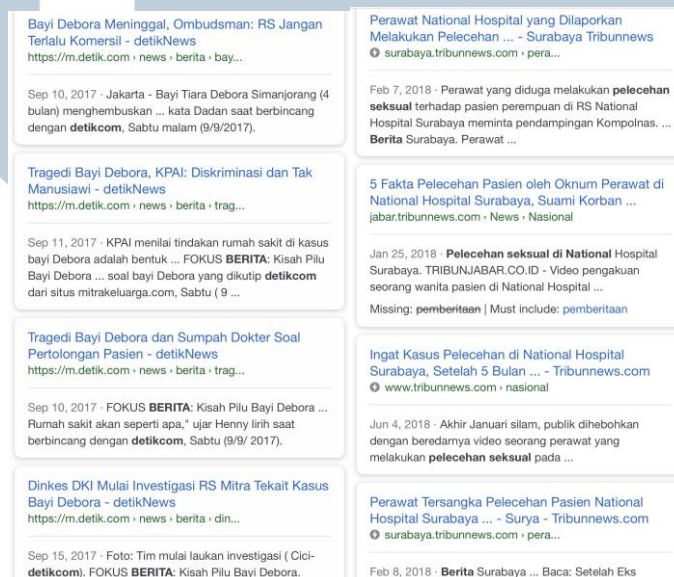
*crisis*) sehingga mereka menjadi lebih waspada tentang kejadian serupa. Tapi di sisi lain, media yang sudah berfungsi menyampaikan informasi yang faktual justru dianggap membuat masyarakat cemas atau bahkan takut untuk berobat ke rumah sakit. Berdasarkan argumentasi semacam ini dan didukung dengan komentar yang peneliti temukan pada pemberitaan isu pelayanan kualitas rumah sakit, membuat peneliti tertarik untuk mencari tahu bagaimana sebenarnya *audience* menginterpretasikan pesan atau pembingkaihan dari media terhadap pemberitaan isu ini. Peneliti akan menggunakan metode *audience framing* karena jika dilihat dari komentar yang peneliti temukan bahwa, *audience* memiliki interpretasi dan pembingkaihan masing-masing. Pembingkaihan tersebut dipengaruhi oleh latar belakang dan pengalaman yang dialami oleh *audience*. Isu kualitas pelayanan kesehatan sangat penting diteliti dengan metode *audience framing* karena dengan metode ini kita dapat mengetahui bahwa dari pemberitaan terkait isu ini, apakah membuat masyarakat merasakan takut ke rumah sakit yang diberitakan atau merasa tidak masalah dengan pemberitaan tersebut. Penelitian ini juga akan menggunakan teori *audience framing* yang belum banyak digunakan pada penelitian khalayak. Dipilihnya *audience framing* akan berguna bagi penelitian selanjutnya yang akan menggunakan teori *audience framing*.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih media *online Detik.com* dan *Tribunnews.com*. Menurut hasil survei Alexa tentang *top sites in Indonesia* (2018), media *online Tribunnews.com* mendapati posisi kedua paling banyak dikunjungi oleh pengguna internet di Indonesia setelah *Google.com*; sedangkan *Detik.com* menempatkan dirinya di posisi keenam. Kedua media tersebut berada



di posisi sepuluh besar yang paling sering dikunjungi oleh orang Indonesia. Peneliti juga memilih media Detik.com dan Tribunnews.com karena kedua media tersebut cukup sering memberitakan ketiga isu tersebut yang peneliti bahasa pada penelitian ini. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini, pada tanggal pemberitaan yang mereka buat terkait kasus ini cukup sering dan hal tersebut menjadi salah satu alasan peneliti memiliki kedua media *online* tersebut.

Gambar 1.2 : *Screenshoot Pemberitaan Detik.com dan Tribunnews.com*



Sumber : hasil olahan peneliti

Pada penelitian ini peneliti mengharapkan, setelah melakukan penelitian menggunakan metode *audience framing* akan terlihat bagaimana pembingkaiian yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pemberitaan tersebut dan apa faktor saja yang mempengaruhi pembentukan bingkai tersebut.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana masyarakat membingkai pemberitaan *Detik.com* dan *Tribunnews.com* terkait dengan kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia?”

## 1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang muncul yaitu:

1. Bagaimana pembingkai yang terjadi dalam masyarakat ketika membaca pemberitaan *Detik.com* dan *Tribunnews.com* ketika membaca pemberitaan terkait kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pembingkai pembaca terkait dengan pemberitaan di *Detik.com* dan *Tribunnews.com* dalam konteks kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia?

## 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Mengetahui bagaimana pembingkai yang terjadi dalam masyarakat ketika membaca berita *Detik.com* dan *Tribunnews.com* terkait pembacaan pemberitaan tentang kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *frame* masyarakat terhadap pemberitaan *Detik.com* dan *Tribunnews.com* ketika membaca pemberitaan terkait kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia.



## **1.5 KEGUNAAN PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian berharap penelitian ini dapat membantu mengembangkan teori *Audience Framing* , karena penelitian yang membahas mengenai *audience framing* masih belum banyak diteliti. Peneliti pun berharap agar penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya mengenai *audience framing*.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi redaksi media *online*, khususnya *Detik.com* dan *Tribunnews.com*, mengenai bagaimana pembaca membingkai dan menangkap makna dari pemberitaan yang mereka baca. Selain itu, dari penelitian ini diharapkan hasilnya dapat menjadi bahan pembelajaran dan pertimbangan bagi khalayak atau pembaca sebagai pengguna media sebagai media informasi.

### **1.5.3 Kegunaan Sosial**

Penelitian ini diharapkan mampu membuat masyarakat sadar untuk memahami makna di balik isi berita yang merupakan hasil dari penonjolan isu yang dilakukan oleh media *online*. Lebih lanjut, diharapkan melalui hasil riset ini maka masyarakat dapat lebih mengetahui tentang relasi media dan pemberitaan kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia, agar masyarakat

bisa lebih bijak lagi untuk menaruh rasa percaya kepada suatu pelayanan publik dan tidak selamanya bergantung kepada pemberitaan media massa semata.

## **1.6 KETERBATASAN PENELITIAN**

Penelitian ini juga memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, pemberitaan mengenai isu rumah sakit yang akan digunakan untuk penelitian ini cukup sulit didapat, karena beberapa kasus sudah cukup lama terjadi dan sedikit pemberitaannya yang dimuat oleh media. Seperti kasus meninggalnya dua pasien di Rumah Sakit Siloam yang terjadi pada tahun 2015. Peneliti kesulitan menemukan pemberitaan terkait kasus Rumah Sakit Siloam, pemberitaan yang ditulis oleh kedua media tersebut cukup terbatas. Kedua, penelitian *audience framing* yang masih jarang di Indonesia sehingga, membuat peneliti agak kesulitan untuk menemukan referensi jurnal penelitian yang relevan secara metode. Ketiga, keterbatasan waktu dalam mengumpulkan data atau informasi dari berbagai narasumber menjadi faktor lain yang membatasi temuan yang diperoleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A