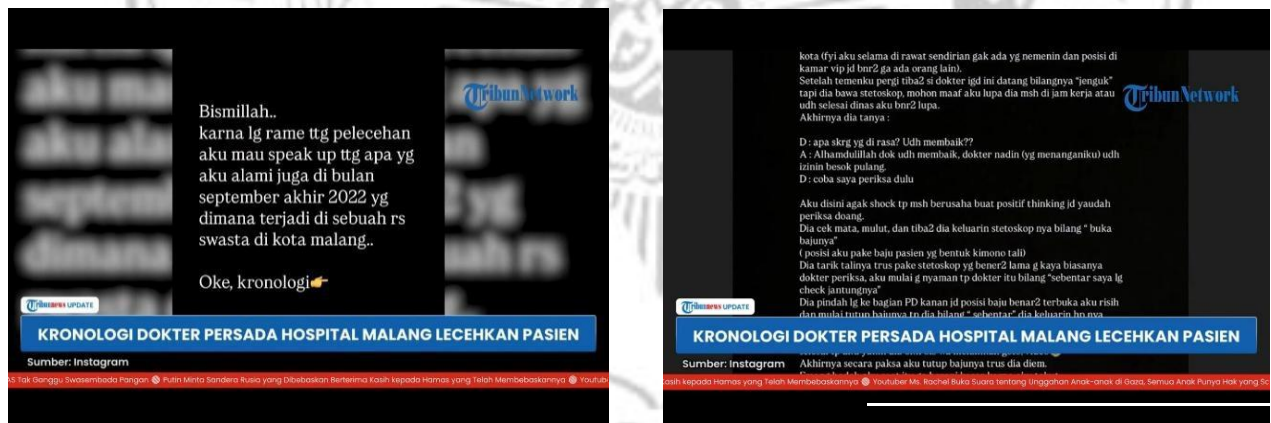


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan media sosial di Indonesia, Rumah Sakit Persada yang berlokasi di Kota Malang menjadi perhatian publik terkait isu dugaan pelecehan seksual yang melibatkan seorang dokter berinisial AY. Kasus ini mulai mencuat pada pertengahan April 2025 setelah seorang pasien perempuan membagikan pengalaman yang dialaminya saat menjalani perawatan di rumah sakit tersebut melalui media sosial. Isu ini kemudian berkembang luas di TikTok dan Instagram sehingga memunculkan berbagai respons dari masyarakat. Selain menimbulkan perhatian terhadap dugaan tindakan yang dilakukan tenaga medis, kasus ini juga memunculkan diskusi publik mengenai keamanan pasien, etika profesi kesehatan, serta cara institusi kesehatan merespons krisis di ruang digital.



Gambar 1.1 Story Klarifikasi Korban

Perkembangan teknologi komunikasi dan media sosial menjadikan penyebaran informasi berlangsung sangat cepat. Dalam komunikasi krisis, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang pembentukan opini publik terhadap suatu institusi. Fenomena meningkatnya keberanian korban untuk menyampaikan pengalaman mereka di ruang digital juga

menjadi bagian dari perubahan sosial yang berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Di Indonesia, isu kekerasan dan pelecehan seksual di berbagai institusi semakin sering dibicarakan secara terbuka oleh masyarakat sehingga publik menjadi lebih peka dan aktif dalam memberikan respons kasus serupa. Kondisi ini menyebabkan setiap respons institusi terhadap suatu krisis dapat dengan mudah diamati, dinilai, dan dipersepsikan oleh masyarakat luas melalui media sosial.

Isu ini bermula dari munculnya laporan dan kesaksian korban yang menyebutkan adanya dugaan tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh seorang dokter yang berpraktik di RS Persada. Informasi tersebut pertama kali beredar melalui unggahan di media sosial, baik dalam bentuk cerita pengalaman pribadi korban maupun unggahan ulang (repost) oleh akun-akun yang peduli terhadap isu kekerasan seksual. Unggahan tersebut kemudian menyebar secara cepat dan menjadi perbincangan luas di kalangan pengguna media sosial, terutama di platform Twitter/X, Instagram, dan TikTok, sehingga mendorong institusi untuk memberikan tanggapan resmi. Cepatnya penyebaran informasi ini turut dipengaruhi oleh keterlibatan akun-akun besar (big account) dan komunitas advokasi korban kekerasan seksual yang ikut menyoroti dan mengangkat isu tersebut ke ruang publik yang lebih luas, sehingga tekanan sosial terhadap RS Persada untuk memberikan klarifikasi semakin meningkat dalam waktu singkat.

Dalam menanggapi isu tersebut, RS Persada melakukan beberapa langkah komunikasi krisis seperti konferensi pers, penyampaian pernyataan resmi, penghentian sementara dokter terkait dari aktivitas pelayanan, serta penyampaian bahwa proses investigasi internal dan hukum sedang berjalan. Di media sosial, respons yang diberikan berupa satu video permohonan maaf dan klarifikasi yang sama, kemudian diunggah pada dua platform media sosial berbeda milik institusi. Video tersebut menjadi satu-satunya bentuk respons utama yang disampaikan secara langsung kepada publik melalui media sosial resmi RS Persada. Namun, di sisi lain, muncul beragam tanggapan publik terhadap cara RS Persada menyampaikan responsnya di media sosial, terutama terkait bentuk penyampaian

klarifikasi, penggunaan beberapa diksi yang dianggap kurang tepat, distribusi informasi digital, dan konsistensi komunikasi pasca-klarifikasi awal.

Perhatian publik terhadap respons komunikasi RS Persada semakin berkembang karena pernyataan resmi institusi tidak sepenuhnya tersebar melalui kanal media sosial resmi rumah sakit, melainkan juga beredar melalui akun pihak ketiga. Selain itu, penggunaan istilah seperti “oknum”, penyebutan institusi yang dipimpin perempuan, serta beberapa kalimat yang dinilai terlalu formal dan birokratis dalam video klarifikasi menimbulkan beragam interpretasi di kalangan masyarakat digital. Sebagian publik memandang pilihan diksi tersebut sebagai bentuk penjelasan institusi terhadap kasus yang terjadi, sementara sebagian lainnya menilai bahwa publik membutuhkan penyampaian yang lebih empatik, terbuka, dan berfokus pada korban serta langkah evaluasi institusi. Perbedaan interpretasi ini menunjukkan bahwa respons komunikasi institusi di media sosial dapat menghasilkan persepsi yang berbeda-beda di tengah masyarakat.

Situasi tersebut juga diperkuat dengan adanya jeda aktivitas pada akun Instagram resmi RS Persada setelah unggahan klarifikasi awal. Dalam komunikasi digital modern, keberlanjutan komunikasi institusi selama masa krisis menjadi salah satu aspek yang sering diperhatikan publik. Ketika institusi tidak memberikan pembaruan informasi secara berkala, masyarakat dapat membentuk penafsiran masing-masing terhadap situasi tersebut. Setelah periode tersebut, RS Persada kembali mengunggah konten rutin mengenai layanan kesehatan. Hal ini kembali memunculkan beragam tanggapan dari audiens digital mengenai bagaimana institusi mengelola komunikasi krisis dan membangun kembali hubungan dengan publik di media sosial.

Fenomena ini menjadi menarik untuk dikaji dari sudut pandang mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022. Pemilihan mahasiswa Ilmu Komunikasi sebagai subjek penelitian tidak hanya didasarkan pada latar belakang akademik mereka yang mempelajari komunikasi, media digital, public relations, dan komunikasi krisis, tetapi juga karena posisi mereka

sebagai bagian dari generasi muda yang sangat aktif menggunakan media sosial dalam kehidupan sehari-hari. Mahasiswa angkatan 2022 merupakan kelompok yang tumbuh di tengah perkembangan budaya digital, sehingga memiliki intensitas tinggi dalam mengakses, menilai, serta mendiskusikan isu-isu viral yang berkembang di platform seperti Instagram dan TikTok. Kondisi tersebut membuat mereka tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga bagian dari audiens digital yang aktif membentuk opini publik melalui interaksi, komentar, dan interpretasi terhadap suatu isu.

Selain itu, mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022 dipilih karena berada pada fase akademik yang telah mendapatkan pemahaman mengenai teori komunikasi, media sosial, komunikasi krisis, opini publik, dan strategi public relations, sehingga mereka memiliki kemampuan untuk melihat respons institusi tidak hanya dari sudut pandang masyarakat umum, tetapi juga dari sudut pandang analisis komunikasi. Mereka dapat menilai bagaimana pesan disampaikan, bagaimana penggunaan diksi dalam klarifikasi dipahami, bagaimana media sosial dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi krisis, serta bagaimana institusi membangun citra dan hubungan dengan publik di tengah situasi sensitif. Dengan demikian, persepsi yang terbentuk berasal dari perpaduan antara pengalaman sebagai pengguna media sosial aktif dan pemahaman kritis terhadap praktik komunikasi institusi.

Pemilihan mahasiswa FISIP UMM juga relevan karena Universitas Muhammadiyah Malang merupakan salah satu perguruan tinggi besar di Kota Malang yang mahasiswanya dekat dengan dinamika isu lokal di wilayah tersebut. Kedekatan geografis dan sosial dengan Kota Malang membuat mahasiswa tidak sepenuhnya berjarak dari isu RS Persada yang berkembang di ruang publik. Sebagian mahasiswa mengetahui kasus tersebut melalui media sosial, pemberitaan digital, percakapan antar mahasiswa, maupun diskusi di lingkungan kampus. Situasi ini menjadikan persepsi mereka terbentuk bukan hanya dari konten klarifikasi institusi, tetapi juga dari interaksi sosial dan opini yang berkembang di lingkungan sekitar mereka. Oleh karena itu, mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP

UMM angkatan 2022 dipandang sebagai subjek yang relevan untuk memahami bagaimana audiens muda dengan literasi media dan kedekatan terhadap budaya digital memersepsikan respons komunikasi krisis sebuah institusi kesehatan di media sosial.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022 terhadap respons Humas RS Persada di media sosial dalam menanggapi isu dugaan pelecehan seksual dokter. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian komunikasi krisis digital, khususnya mengenai pembentukan persepsi publik terhadap respons institusi di media sosial. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi institusi dalam memahami pentingnya strategi komunikasi krisis yang tepat, transparan, dan sesuai dengan karakteristik media digital di era perkembangan teknologi komunikasi saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022 terhadap respon Humas RS Persada di media sosial dalam menanggapi isu dugaan pelecehan seksual dokter?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022 terhadap respons Humas RS Persada di media sosial dalam menanggapi isu dugaan pelecehan seksual dokter.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Ilmu Komunikasi, khususnya pada bidang Komunikasi Krisis dan Public Relations di era media digital. Selain itu, penelitian ini

diharapkan dapat memperkaya referensi akademik mengenai bagaimana mahasiswa dengan literasi media dan pemahaman komunikasi yang baik membentuk persepsi terhadap respons institusi kesehatan di media sosial dalam situasi krisis. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan pembelajaran pada mata kuliah Manajemen Krisis, Public Relations, dan Audit Komunikasi di lingkungan FISIP UMM.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Humas RS Persada maupun institusi kesehatan lainnya dalam menyusun strategi komunikasi krisis di media sosial. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana persepsi mahasiswa sebagai audiens dengan literasi komunikasi terhadap respons institusi dalam menghadapi isu publik. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi praktisi Public Relations dalam memahami pentingnya transparansi, empati, dan konsistensi komunikasi di media digital, serta menjadi studi kasus pembelajaran bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMM dalam memahami penerapan teori komunikasi krisis pada fenomena nyata di masyarakat.