

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi

Persepsi merupakan proses kognitif yang melibatkan tahap seleksi, organisasi, dan interpretasi terhadap stimulus lingkungan untuk membentuk suatu pemahaman tertentu (Rakhmat, 2021). Secara konseptual, persepsi bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, ekspektasi, dan konteks situasional yang unik bagi setiap individu. Dalam psikologi kognitif, persepsi bukanlah sekadar penerimaan informasi secara pasif, melainkan konstruksi aktif atas realitas melalui skema mental yang berfungsi sebagai filter dalam pemrosesan data sensorik.

Menurut Rakhmat (2021), proses terbentuknya persepsi terdiri dari tiga tahap berurutan yang saling berkaitan:

1. Seleksi, yaitu tahap di mana individu memilih stimulus tertentu untuk diperhatikan. Dalam penelitian ini, mahasiswa menyeleksi informasi mulai dari berita mengenai konferensi pers tatap muka, klaim investigasi internal, hingga unggahan video klarifikasi singkat di Instagram RS Persada.
2. Organisasi, yaitu tahap pengelompokan informasi menjadi pola bermakna.
3. Interpretasi, yaitu tahap pemberian makna akhir. Mahasiswa memberikan nilai apakah respon yang cepat di dunia nyata namun pasif di media sosial merupakan bentuk profesionalisme sejati atau sekadar formalitas hukum untuk meredam kemarahan publik.

Dalam ranah komunikasi, persepsi dipahami sebagai proses interpretasi atas informasi yang diterima panca indra menjadi pemahaman bermakna. Dzul Fahmi (2021) menjelaskan bahwa proses ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang pengalaman, nilai, dan lingkungan sosial. Hal ini menjadi sangat relevan dalam penelitian ini, di mana mahasiswa Ilmu Komunikasi tidak hanya melihat

aktivitas media sosial RS Persada sebagai unggahan rutin biasa, melainkan memaknainya sebagai sebuah respon organisasi yang inkonsisten. Melalui kacamata persepsi ini, mahasiswa melakukan penyaringan informasi secara kritis untuk menilai keselarasan antara tindakan nyata (seperti konferensi pers dan janji investigasi) dengan transparansi informasi di ranah digital.

Dalam penelitian ini, pembentukan persepsi mahasiswa tidak terjadi secara instan, melainkan melalui proses pengolahan stimulus yang kompleks. Stimulus yang diterima oleh informan mencakup dualitas respon RS Persada di satu sisi terdapat aksi responsif berupa konferensi pers dan klaim investigasi internal dalam waktu singkat, namun di sisi lain terdapat kebijakan vakum atau hiatus di media sosial selama satu minggu setelahnya. Rangkaian stimulus yang kontradiktif ini kemudian diorganisir oleh informan menggunakan kerangka analitis yang mereka peroleh dari latar belakang pendidikan komunikasi.

Integrasi antara pengetahuan akademis mengenai kaidah *Public Relations* yang ideal dengan paparan informasi digital ini menghasilkan interpretasi yang cenderung kritis. Mahasiswa angkatan 2022 mampu mengevaluasi bahwa meskipun institusi telah menempuh jalur hukum formal, namun kegagalan mengelola alur informasi hasil investigasi di Instagram menciptakan celah keraguan (persepsi negatif). Dengan demikian, persepsi yang terbentuk merupakan hasil sintesis antara teori komunikasi krisis yang dipelajari di bangku kuliah dengan realitas praktik komunikasi RS Persada yang dinilai gagal melakukan integrasi pesan antara dunia nyata (*offline*) dengan dunia digital (*online*).

2.2 Media Sosial

Media sosial dipahami sebagai sebuah konvergensi antara teknologi komunikasi digital dengan interaksi sosial yang menciptakan ruang bagi pengguna untuk memproduksi, berbagi, dan mengonsumsi konten secara massal namun bersifat personal. Dalam tinjauan keilmuan, media sosial bukan sekadar alat teknis, melainkan sebuah ekosistem komunikasi yang memungkinkan individu dan

institusi berinteraksi tanpa batasan ruang dan waktu (Ipansyah dkk., 2023). Dalam penelitian ini, media sosial menjadi ruang validasi publik meskipun RS Persada melakukan tindakan responsif melalui konferensi pers tatap muka (*offline*), publik digital tetap menjadikan akun resmi institusi sebagai rujukan utama untuk mencari bukti transparansi, hasil investigasi internal, dan akuntabilitas nyata.

Lebih lanjut, media sosial berfungsi sebagai saluran utama dalam pembentukan opini publik kontemporer melalui penyebaran informasi yang bersifat viral. Ipansyah dkk. (2023) menjelaskan bahwa kekuatan media sosial terletak pada partisipasi pengguna yang sangat tinggi dalam mendistribusikan konten, di mana sebuah informasi krisis dapat menyebar dengan kecepatan tinggi melampaui kontrol institusi manapun. Hal ini sangat relevan dengan fakta bahwa persepsi mahasiswa dalam penelitian ini dipicu oleh kontradiksi antara kecepatan viralitas isu di TikTok dengan kelambatan dokumentasi resmi hasil investigasi di Instagram RS Persada. Ketidakmampuan Humas dalam menyelaraskan hasil konferensi pers ke dalam format digital (seperti rilis tertulis di *feed*) inilah yang kemudian dikonstruksi secara negatif oleh mahasiswa sebagai bentuk ketertutupan informasi.

Dalam aspek sosiologis dan komunikasi, penggunaan media sosial oleh lembaga kesehatan berfungsi sebagai instrumen krusial dalam manajemen reputasi. Menurut Ipansyah dkk. (2023), efektivitas komunikasi di media sosial sangat bergantung pada bagaimana narasi disusun dan bagaimana institusi mampu menjaga kredibilitas di mata penggunanya. Tindakan Humas RS Persada yang tidak mempublikasikan rilis investigasi secara tertulis dan memilih untuk vakum selama satu minggu merupakan bentuk pengabaian terhadap ekspektasi audiens digital. Mahasiswa melihat bahwa langkah hukum dan investigasi internal saja tidak cukup jika tidak dibarengi dengan keberadaan "jejak digital" yang informatif dan mudah diakses oleh publik secara luas.

Strategi komunikasi yang cenderung membatasi informasi di media sosial, lalu tiba-tiba kembali mengunggah konten rutin, menunjukkan adanya disorientasi

komunikasi digital. Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022 menangkap ketidakselarasan antara tindakan prosedural (investigasi internal dan laporan polisi) dengan tanggung jawab moral di media sosial. Ketiadaan narasi digital yang mengakui kelemahan sistem pengawasan internal dipandang sebagai kegagalan dalam menjaga legitimasi sosial di ranah virtual. Bagi mahasiswa, media sosial berfungsi sebagai indikator utama untuk menilai apakah sebuah institusi benar-benar melakukan perbaikan sistemik atau hanya sekadar menjalankan formalitas birokrasi tanpa adanya transparansi publik yang jujur.

2.3 Opini Publik

Opini publik merupakan salah satu elemen krusial dalam studi komunikasi karena mencerminkan kumpulan sikap serta keyakinan masyarakat terhadap suatu isu yang menyangkut kepentingan umum. Secara terminologi, opini publik dapat dipahami sebagai hasil dari proses diskusi dan interaksi sosial di mana individu-individu dalam sebuah kelompok memberikan tanggapan terhadap masalah yang bersifat kontroversial (Sarihati dkk., 2024). Opini publik bukan sekadar jumlah total dari pendapat individu, melainkan sebuah kekuatan sosial yang memiliki pengaruh besar terhadap reputasi dan keberlangsungan sebuah institusi (Sarihati dkk., 2024).

Dalam manajemen krisis RS Persada, opini publik berfungsi sebagai instrumen kontrol sosial yang sangat kuat. Pembentukan opini ini sangat dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap fakta yang mereka terima, terutama melalui media sosial sebagai perantara utama. Sarihati dkk. (2024) menjelaskan bahwa opini akan menguat apabila sebuah isu menyentuh nilai-nilai sensitif atau kepentingan kolektif masyarakat, seperti isu keamanan pasien dan etika medis. Dalam penelitian ini, opini publik yang negatif terbentuk karena adanya ketidakpuasan audiens terhadap cara rumah sakit mengomunikasikan hasil investigasi internal dan langkah hukum mereka di ruang digital.

Opini publik tidak bersifat statis karena dapat berubah seiring dengan adanya informasi baru atau perubahan strategi komunikasi. Oleh karena itu,

pemahaman mengenai opini publik tidak dapat dipisahkan dari peran media dalam membingkai (*framing*) sebuah peristiwa (Sarihati dkk., 2024). Pada kasus RS Persada, meskipun pihak manajemen telah melakukan konferensi pers tatap muka, opini publik di media sosial cenderung tetap kritis. Hal ini terjadi karena media sosial memungkinkan adanya diskusi publik yang terdesentralisasi, di mana narasi korban dan kritik netizen memiliki kekuatan yang setara atau bahkan lebih kuat dibandingkan pernyataan resmi rumah sakit.

Dalam penelitian ini, teori opini publik digunakan untuk melihat bagaimana mahasiswa sebagai representasi audiens kritis membentuk penilaian kolektif. Peneliti menganalisis bahwa opini publik yang muncul di kolom komentar Instagram RS Persada merupakan hasil dari dialektika antara pesan formal humas dengan interpretasi kritis audiens terhadap fenomena "diam satu minggu" dan "normalisasi konten". Opini yang terbentuk akhirnya menjadi dasar bagi mahasiswa untuk menilai apakah RS Persada masih layak mendapatkan legitimasi dan kepercayaan publik atau justru mengalami degradasi reputasi akibat manajemen krisis yang dinilai kurang berempati.

2.4 Public Relation

Public Relations (PR) atau Humas dipahami sebagai fungsi manajemen strategis yang menjembatani komunikasi antara organisasi dengan publiknya guna membangun serta mempertahankan reputasi positif. Menurut Harsari dkk. (2023), peran utama praktisi PR tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pengelolaan komunikasi krisis dan upaya pemulihan citra institusi. Keberhasilan fungsi PR ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengomunikasikan nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas melalui saluran media yang tersedia.

Di era digital, tugas PR menjadi semakin kompleks karena arus informasi yang sangat cepat. Harsari dkk. (2023) menekankan bahwa praktisi PR dituntut memiliki kepekaan terhadap isu (*issue awareness*) serta kemampuan merumuskan pesan yang tepat agar tidak terjadi gejolak opini. PR berfungsi sebagai agen

penyedia informasi sekaligus penanggung jawab atas tindakan komunikasi organisasi. Dalam situasi krisis, setiap pernyataan resmi maupun tindakan non-verbal (seperti keputusan untuk diam atau mengunggah konten tertentu) akan menjadi representasi dari sikap institusi dalam menghadapi masalah.

Korelasi penelitian ini berkaitan erat dengan kinerja Humas RS Persada dalam menjalankan fungsi manajemen komunikasinya. Meskipun secara prosedural Humas telah melakukan respons cepat melalui konferensi pers tatap muka dan klaim investigasi internal, namun terdapat celah profesionalisme dalam manajemen komunikasi digitalnya. Sesuai dengan teori Harsari dkk. (2023), ketiadaan rilis tertulis yang transparan serta strategi vakum komunikasi selama satu minggu mencerminkan rendahnya sensitivitas krisis dalam praktik PR modern. Pilihan institusi untuk menitikberatkan seluruh penyelesaian pada jalur hukum dan investigasi internal yang tertutup dipandang sebagai mekanisme pertahanan diri (*defensive mechanism*) yang melalaikan tanggung jawab etis organisasi untuk memberikan rasa aman kepada publik secara terbuka.

Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022, sebagai publik dengan pemahaman teoretis mengenai fungsi-fungsi PR, mempersepsikan respons tersebut sebagai bentuk kegagalan fungsional Humas dalam melindungi reputasi institusi. Melalui kacamata teori ini, tindakan Humas RS Persada yang kembali mengunggah konten rutin tanpa adanya pembaruan (*update*) mengenai hasil investigasi internal dikonstruksi sebagai pengabaian terhadap ekspektasi publik. Hal tersebut dinilai sebagai kegagalan komunikasi organisasi dalam memenuhi standar akuntabilitas, terutama dalam menghadapi isu sensitif yang melibatkan integritas layanan kesehatan, di mana kejujuran informasi merupakan pondasi utama dari kepercayaan pasien.

2.5 Komunikasi Krisis

Krisis institusi adalah peristiwa tidak terduga yang mengancam reputasi organisasi dan persepsi pemangku kepentingan (*stakeholders*). Menurut Sumarto (2024), krisis bukan sekadar gangguan teknis atau operasional, melainkan sebuah

fenomena persepsi publik yang jika tidak dikelola dengan tepat akan menghancurkan kepercayaan masyarakat. Dalam kasus dugaan pelecehan seksual, krisis RS Persada dikategorikan sebagai *preventable crisis* (krisis yang dapat dicegah), di mana publik cenderung menaruh tanggung jawab penuh kepada organisasi atas kegagalan pengawasan profesional terhadap tenaga medisnya.

Dalam mengelola persepsi tersebut, Sumarto (2024) menekankan pentingnya strategi respons yang selaras dengan teori komunikasi krisis situasional. Terdapat beberapa tingkatan strategi utama :

1. Strategi *Deny* (Menyangkal), Memutus hubungan antara organisasi dan krisis.
2. Strategi *Diminish* (Mengurangi), Meminimalkan dampak krisis dengan mencari alasan pembenar atau menegaskan bahwa organisasi tidak memiliki kendali penuh atas kejadian tersebut (misalnya dengan narasi "oknum").
3. Strategi *Rebuild* (Membangun Kembali), Melibatkan permintaan maaf terbuka, pemberian kompensasi, dan langkah konkret perbaikan. Strategi ini sangat disarankan untuk krisis internal guna memulihkan reputasi.

Mahasiswa Ilmu Komunikasi UMM angkatan 2022 menggunakan kacamata teori ini untuk menilai apakah respons RS Persada sudah tepat atau justru terkesan defensif. Meskipun RS Persada telah mencoba melakukan strategi *rebuild* melalui konferensi pers dan permohonan maaf dalam waktu singkat, namun penggunaan diksi "oknum" dan narasi investigasi internal yang tertutup menunjukkan adanya residu strategi *diminish*. Bagi mahasiswa, upaya membangun kembali reputasi (*rebuild*) tidak akan efektif jika institusi terlihat berusaha menjaga jarak dari tanggung jawab sistemik.

Tujuan utama komunikasi krisis adalah melindungi reputasi. Mulyana (2023) menekankan bahwa kepercayaan (*trust*) adalah aset paling berharga bagi institusi penyedia layanan jasa seperti rumah sakit. Ketika terjadi kasus pelecehan, kredibilitas institusi dipertaruhkan. Persepsi mahasiswa sangat dipengaruhi oleh

transparansi dan kecepatan rumah sakit dalam menyelaraskan informasi antara dunia nyata dan media sosial. Jika institusi terlihat menutupi progres investigasi atau mendiamkan isu selama satu minggu, maka persepsi yang terbentuk akan cenderung skeptis.

Di era digital, krisis institusi meledak dengan sangat cepat di media sosial. Sobur (2021) mencatat bahwa persepsi publik terbentuk dalam "masa emas" krisis (24 jam pertama). Mahasiswa Ilmu Komunikasi, sebagai kelompok yang memiliki literasi media tinggi, memantau bagaimana RS Persada mengelola narasi di Instagram untuk melihat sejauh mana tanggung jawab sosial institusi tersebut. Kegagalan dalam memanfaatkan masa emas pasca-konferensi pers dengan memilih untuk vakum di media sosial dikonstruksi oleh mahasiswa sebagai hilangnya momentum institusi untuk menunjukkan empati dan transparansi yang berkelanjutan.

2.6 Citra dan Reputasi Institusi

Citra dan reputasi merupakan dua entitas yang saling berkaitan namun memiliki dimensi waktu serta kedalaman yang berbeda. Menurut Alifahmi (2022), citra institusi adalah kesan sesaat yang terbentuk di benak publik sebagai respons atas stimulus tertentu, seperti pesan atau konten di media sosial. Sementara itu, reputasi institusi bersifat lebih mendalam dan merupakan akumulasi dari persepsi publik terhadap konsistensi, kredibilitas, serta tanggung jawab institusi dalam jangka panjang. Alifahmi menekankan bahwa strategi *framing* atau pembingkaihan pesan menjadi kunci untuk mentransformasi citra yang positif menjadi reputasi yang kokoh.

Dalam lingkup institusi, reputasi sangat bergantung pada keselarasan antara identitas (apa yang diklaim institusi) dengan kenyataan yang dirasakan publik. Alifahmi (2022) menjelaskan bahwa sebuah krisis dapat memicu munculnya *reputation gap* (kesenjangan reputasi), yaitu kondisi di mana ekspektasi publik terhadap integritas institusi tidak terpenuhi oleh tindakan nyata. Institusi mungkin memiliki "tabungan kepercayaan" di masa lalu, namun reputasi

tersebut tetap dapat runtuh jika institusi gagal melakukan *framing* strategi komunikasi yang menunjukkan empati dan transparansi di saat publik menuntut pertanggungjawaban moral yang melampaui sekadar proses hukum formal.

Korelasi teori ini dalam penelitian adalah bagaimana respons komunikasi Humas RS Persada memberikan dampak sistemik terhadap reputasi institusi kesehatan tersebut. Berdasarkan teori Alifahmi (2022), mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2022 mempersepsikan unggahan video permohonan maaf yang diikuti masa vakum selama satu minggu sebagai bentuk kegagalan institusi dalam melakukan pembungkaman krisis yang efektif. Meskipun secara fisik RS Persada telah melakukan konferensi pers tatap muka dan memulai investigasi internal, ketiadaan dokumentasi digital yang transparan di media sosial memperlebar kesenjangan reputasi. Mahasiswa menilai ada jarak antara "klaim tanggung jawab" yang disampaikan saat konferensi pers dengan "sikap diam" yang ditunjukkan di Instagram.

Lebih lanjut, kembalinya unggahan konten rutin yang bersifat promo pasca-hiatus dikonstruksi oleh mahasiswa sebagai tindakan yang mengabaikan sensitivitas isu. Hal ini menyebabkan mahasiswa, sebagai publik kritis, membentuk citra RS Persada sebagai institusi yang lebih mengutamakan perlindungan diri (*self-protection*) daripada akuntabilitas publik. Ketidakkonsistenan antara klaim sebagai penyedia layanan kesehatan yang aman dengan realitas penanganan krisis yang tertutup pada akhirnya mengancam stabilitas reputasi jangka panjang RS Persada. Bagi mahasiswa dengan literasi media tinggi, reputasi bukan lagi soal apa yang dikatakan institusi di depan media massa saja, melainkan sejauh mana institusi tersebut konsisten menjaga integritasnya di seluruh platform komunikasi digital.

2.7 Pelecehan Seksual dan Kekuasaan

Pelecehan seksual merupakan segala bentuk perilaku seksual yang tidak diinginkan, baik secara verbal, fisik, maupun isyarat, yang menyebabkan seseorang merasa terhina, dipermalukan, atau terintimidasi (Komnas Perempuan,

2023). Secara konseptual, fenomena ini dipahami sebagai pelanggaran terhadap integritas diri yang sering kali terjadi dalam ruang privat namun memiliki dampak signifikan terhadap konstruksi realitas di ruang publik. Dalam kasus di RS Persada, tindakan tersebut mencakup pelanggaran etika profesi berat yang melibatkan kontak fisik tanpa persetujuan (*consent*) dalam prosedur medis. Meskipun peristiwa tersebut terjadi pada tahun 2022, eskalasi krisis yang memuncak pada tahun 2025 menunjukkan bahwa trauma korban dan konsekuensi sosial bagi institusi bersifat jangka panjang.

Pelecehan seksual dalam lingkungan institusi medis berkaitan erat dengan ketimpangan kekuasaan (*power imbalance*). Dalam budaya medis, terdapat hierarki yang menempatkan tenaga medis sebagai pemilik otoritas pengetahuan (*expert power*), sementara pasien berada dalam posisi rentan (*vulnerable position*). Ketidakseimbangan ini membuka celah penyalahgunaan kekuasaan, di mana pelaku memanfaatkan otoritas profesionalnya untuk melakukan tindakan pelecehan dengan dalih prosedur medis. Dalam komunikasi krisis, kondisi ini diperburuk jika institusi hanya menanggapi kejadian tersebut sebagai kesalahan personal pelaku, tanpa mengakui adanya celah dalam sistem pengawasan internal mereka.

Persepsi mengenai pelecehan seksual juga dibentuk oleh norma sosial dan literasi audiens. Sobur (2021) mencatat bahwa persepsi publik sering kali dipengaruhi oleh bias budaya yang memicu kecenderungan menyalahkan korban (*victim blaming*). Namun, bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022 yang memiliki literasi kritis, persepsi mereka cenderung fokus pada akuntabilitas institusional. Mereka memandang bahwa meskipun pihak manajemen telah menyatakan adanya investigasi internal dan konferensi pers tatap muka, narasi yang tetap menitikberatkan kesalahan pada "oknum" mengesankan adanya upaya institusi untuk menjaga jarak dari tanggung jawab moral terhadap trauma korban.

Secara yuridis, penyalahgunaan kedudukan atau wewenang dalam relasi pelayanan publik telah diatur secara tegas dalam UU No. 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (UU TPKS) sebagai faktor pemberat. Pemahaman mahasiswa terhadap payung hukum ini menjadi dasar interpretasi mereka dalam menilai respons RS Persada. Mahasiswa cenderung melihat bahwa strategi "diam" atau vakum komunikasi selama satu minggu di media sosial pasca-klarifikasi singkat menunjukkan ketidaksensitifan institusi terhadap isu perlindungan pasien. Bagi mahasiswa, transparansi mengenai hasil investigasi internal bukan sekadar prosedur administratif, melainkan bentuk pengakuan institusi bahwa ruang medis harus bebas dari segala bentuk dominasi dan kekerasan seksual.

2.8 Mahasiswa

Mahasiswa merupakan komponen masyarakat yang memiliki kedudukan strategis karena keterlibatannya dalam dunia akademik di perguruan tinggi. Menurut Harun Gafur (2020), mahasiswa bukan sekadar individu yang mengejar gelar akademik, melainkan sosok intelektual yang sedang mengasah kepekaan nalar dan integritas moralnya. Dunia kampus menjadi laboratorium sosial bagi mahasiswa untuk mengembangkan cara berpikir sistematis, kritis, dan analitis. Kedudukan ini menuntut mereka untuk tidak hanya menjadi penonton dalam realitas sosial, tetapi juga menjadi penafsir fenomena yang mampu memberikan penilaian berdasarkan objektivitas ilmu pengetahuan.

Dalam struktur sosial, mahasiswa memikul tanggung jawab besar sebagai *agent of change* (agen perubahan) dan *agent of social control* (agen kontrol sosial). Harun Gafur (2020) menjelaskan bahwa mahasiswa memiliki kemandirian berpikir yang membuat mereka mampu berdiri secara objektif di tengah berbagai isu publik. Kekuatan utama mahasiswa terletak pada idealismenya sebuah keyakinan bahwa keadilan dan etika harus dijunjung tinggi dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam institusi pelayanan kesehatan. Ketika terjadi krisis seperti kasus dugaan pelecehan seksual di RS Persada, mahasiswa menggunakan

nalar intelektualnya untuk mengawal isu tersebut agar tetap menjadi perhatian publik, sekaligus memastikan bahwa akuntabilitas institusi tetap ditegakkan.

Interaksi mahasiswa di lingkungan kampus membentuk pola pikir yang khas melalui proses diskusi dan paparan berbagai teori ilmu sosial. Menurut Harun Gafur (2020), dunia kampus memberikan ruang bagi mahasiswa untuk melakukan dialektika antara teks (teori) dan konteks (realitas). Hal ini menjelaskan mengapa Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMM angkatan 2022 memiliki persepsi yang sangat kritis terhadap fenomena ini. Sebagai kelompok yang mempelajari strategi *Public Relations* dan komunikasi krisis, mereka terbiasa membedah konstruksi pesan dan "melihat di balik layar" dari setiap pernyataan resmi institusi.

Persepsi mahasiswa dalam penelitian ini merupakan hasil dari akumulasi pengetahuan akademik yang bertemu dengan empati sosial. Penilaian mereka terhadap tindakan RS Persada seperti respons cepat secara *offline* namun vakum secara *online* bukanlah sekadar opini emosional, melainkan sebuah konstruksi pemikiran yang berlandaskan pada etika komunikasi profesional. Mahasiswa memandang bahwa integritas sebuah rumah sakit tidak hanya diuji dari keberanian mereka melakukan konferensi pers, tetapi dari konsistensi mereka dalam memberikan ruang aman dan informasi yang jujur bagi masyarakat di ranah digital.

2.9 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITIAN TERDAHULU	PERSAMAAN	PERBEDAAN	KONTRIBUSI
1.	Alifia Putri Zalianty (2023) Pengaruh Terpaan Berita Pelecehan Seksual di Lingkungan	Sama-sama meneliti mahasiswa Ilmu Komunikasi dan isu pelecehan seksual.	Perbedaan terletak pada fokus kajian. Jika penelitian terdahulu menganalisis pengaruh terpaan berita terhadap	Menjadi dasar untuk melihat bagaimana aktivitas komunikasi institusi (bukan

	Kampus Melalui Media Online Detik.com terhadap Sikap Mahasiswa S1 Ilmu Komunikasi UNJ		sikap mahasiswa, penelitian ini berfokus pada analisis persepsi mahasiswa terhadap respon Humas RS Persada di media sosial (termasuk ketiadaan klarifikasi resmi) dalam menanggapi isu tersebut.	hanya pemberitaan media luar) mempengaruhi pembentukan persepsi mahasiswa komunikasi.
2.	Fadilah & Syarif (2022) Persepsi Mahasiswa terhadap Isu Kekerasan Seksual di Lingkungan Kampus	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali persepsi kognitif dan afektif mahasiswa terhadap isu kekerasan seksual.	Perbedaan terletak pada objek penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada persepsi terhadap isu kekerasan seksual di kampus, sedangkan penelitian ini berfokus pada respon strategis Humas sebuah instansi kesehatan di media sosial saat menghadapi krisis pelecehan seksual.	Memberikan dasar kerangka teori mengenai pembentukan persepsi kognitif dan afektif mahasiswa, yang dalam penelitian ini digunakan untuk membedah kredibilitas respon Humas.
3.	Prameswari (2024) Relasi Kuasa dalam Pelayanan Medis, Studi Kasus	Sama-sama mengkaji isu pelecehan seksual di lingkungan institusi	Penelitian Prameswari menitikberatkan pada relasi kuasa antara dokter dan pasien dalam	Memberikan landasan kontekstual mengenai sensitivitas isu pelecehan

	Malpraktik dan Pelecehan	kesehatan dan menggunakan pendekatan studi kasus untuk membedah fenomena tersebut.	praktik pelayanan medis secara langsung (sosiologi medis), sedangkan penelitian ini berfokus pada dimensi komunikasi publik, yaitu bagaimana Humas institusi merespons isu tersebut di media sosial dan bagaimana mahasiswa komunikasi mempersepsikan tindakan komunikasi tersebut.	seksual di rumah sakit, sehingga peneliti dapat memahami mengapa respon Humas (seperti sikap diam atau pengalihan isu) dianggap sebagai kegagalan serius dalam manajemen komunikasi krisis.
--	--------------------------	--	---	---

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

2.10 Landasan Teori

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Konstruksi Sosial atas Realitas yang dicetuskan oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Teori ini berakar dari paradigma konstruktivisme yang memandang bahwa kenyataan sosial tidak berdiri sendiri sebagai entitas statis, melainkan dikonstruksi secara aktif oleh individu melalui interaksi sosial yang berkesinambungan (Berger & Luckmann, 1966). Dalam perspektif ini, realitas memiliki sifat ganda sebagai realitas objektif (fakta yang berada di luar diri manusia) dan realitas subjektif (pemaknaan yang ada di dalam kesadaran individu).

Proses konstruksi realitas ini berlangsung melalui tiga tahapan dialektis yang terjadi secara simultan:

1. Eksternalisasi, Merupakan tahap di mana individu mencurahkan kediriannya ke dalam dunia sosial. Dalam penelitian ini, eksternalisasi dimulai ketika pihak RS Persada mengeluarkan produk komunikasinya ke ranah publik. Hal ini mencakup aksi nyata berupa konferensi pers tatap muka, pernyataan investigasi internal, hingga unggahan video permohonan maaf di Instagram yang hanya berfokus pada narasi "oknum". Tindakan institusi ini ditangkap oleh mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMM sebagai stimulus awal atau objek amatan.
2. Objektivasi, Terjadi saat produk komunikasi RS Persada tersebut telah tersebar luas dan menjadi bahan diskusi kolektif di ruang publik. Respons institusi, termasuk kebijakan untuk vakum selama satu minggu di media sosial pasca-klarifikasi, tidak lagi dipandang sebagai kebijakan internal rumah sakit semata, melainkan telah menjadi "fakta sosial" yang berdiri sendiri di luar diri mahasiswa. Pada tahap ini, "diamnya" rumah sakit di ranah digital dan ketiadaan rilis tertulis resmi menjadi realitas objektif yang diakui keberadaannya oleh publik sebagai standar cara RS Persada dalam menghadapi isu krisis.
3. Internalisasi, Tahap di mana individu menarik kembali realitas objektif tersebut ke dalam kesadaran subjektifnya. Mahasiswa melakukan identifikasi terhadap fakta-fakta yang mereka temukan (seperti kontradiksi antara respons cepat *offline* dengan ketertutupan *online*). Proses ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang nilai, norma, serta literasi akademik mengenai manajemen krisis yang mereka miliki sebagai mahasiswa Komunikasi angkatan 2022. Hasil dari internalisasi ini menghasilkan persepsi subjektif mahasiswa di mana kegagalan RS dalam menyelaraskan informasi digital dikonstruksi sebagai kegagalan akuntabilitas dan hilangnya empati institusi terhadap korban.

Melalui ketiga tahapan ini, realitas mengenai "RS Persada yang responsif sekaligus tertutup" tidak diterima begitu saja oleh mahasiswa, melainkan diolah secara kritis. Mahasiswa membangun realitas baru di benak mereka bahwa

integritas sebuah institusi kesehatan tidak hanya diukur dari pernyataan hukum di depan media massa, tetapi dari konsistensi pesan yang mereka bangun di ruang publik digital secara transparan.

2.11 Kerangka Berfikir

