



RESEPSI TENAGA KESEHATAN DAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI SURABAYA PADA CUITAN TWITTER AKUN @KIKYSAPUTRII

Erika Yulyawati, Heidy Arviani

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, UPN Veteran Jawa Timur

Abstrak

Perkembangan sosial media menjadikannya melekat dengan setiap kegiatan manusia. Hal itu mengakibatkan pesan serta kritik yang disampaikan melalui sosial media pada saat ini diterima dan oleh khalayak dari berbagai kalangan. Pada penelitian ini akan di bahas mengenai ragam pemaknaan khalayak terutama pada Tenaga Kesehatan serta Pasien di Surabaya tentang suatu pesan yang disampaikan di sosial Media Twitter @KikySaputrii. Pesan pada Twitter tersebut disampaikan tentang Pelayanan Kesehatan di Indonesia dan Luar negeri yang dinilai mengkritik para Tenaga Kesehatan di Indonesia. Nantinya Pesan tersebut akan dimaknai dan digolongkan menjadi 3 kategori sesuai dengan Teori Encoding-Decoding Stuart Hall, yakni Dominant Hegemonic Position, Negotiated Position and Opposition Position.

Kata Kunci: Resepsi, Encoding-Decoding, Twitter, Pelayanan Kesehatan, Kritik.

PENDAHULUAN

Peran Rumah Sakit serta komunikasi dari tenaga kesehatan dengan pasien yang baik sangatlah diperlukan dan diperhatikan dengan baik untuk setiap kesembuhan pasien pada saat ini. Menegakkan diagnosis suatu penyakit oleh seorang dokter seringkali tidak semudah yang dibayangkan. Beberapa penyakit yang berbeda sering menampilkan tanda dan gejala klinis yang sama. Sehingga dalam

beberapa kasus bisa saja terjadi "Wrong Diagnosis" atau sering disebut dengan kesalahan diagnosis (Nasawida & Sari, 2022).

Perbedaan diagnosis bisa saja terjadi meskipun seseorang tidak mengalaminya, dapat dikatakan juga sebagai tindakan kelalaian jika terbukti bahwa hal salah diagnosis tersebut benar dilakukan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dokter ialah seorang manusia yang bisa melakukan kesalahan, namun kesalahan,

kekeliruan apalagi kelalaian yang telah diperbuat harus tetap dipertanggung jawabkan oleh dokter (Mauli, 2018).

Perbedaan, kekeliruan atau yang menyebabkan kesalahan pada beberapa pelaksana pelayanan pengobatan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien atau keluarga pasien, hal ini juga sering menjadi sorotan beberapa kali dalam media massa. Ada beberapa orang yang memberikan keluhannya melalui media massa sesudah mereka melakukan kegiatan pengobatan di sebuah pelayanan kesehatan.

Penjelasan Presiden Joko Widodo di Twiternya membuktikan bahwa masih banyak dari sebagian masyarakat Indonesia yang berobat ke luar negeri. Sesuai data sekitar 2 juta orang yang memilih untuk berobat keluar negeri setiap tahun dan mungkin akan bertambah setiap tahunnya. Hal tersebut dikatakan bahwa negara Indonesia kehilangan 165 Triliun dikarenakan banyaknya masyarakat yang pergi keluar negeri untuk melakukan sebuah pengobatan atau pelayanan kesehatan.

Salah satu dari dua juta orang tersebut ialah Kiky Saputri. Tweet dari seorang *Public Figure* satu ini memberikan atau menyampaikan pengalamannya dengan me-retweet dan memberikan tanggapan tentang postingan Presiden @Jokowi melalui pada akun Twiternya @Kikysaputri setelah mertuanya menjalani pengobatan di Indonesia serta di Luar Negeri yang memiliki perbedaan diagnosa oleh dokternya. Cuitan Twitter dari akun @Kikysaputri sendiri yang menuai banyak Pro dan Kontra dari beragam kalangan masyarakat.

Banyak yang mengatakan bahwa hal tersebut kemungkinan masih dugaan diagnosa, hingga Kiky Saputri dinyatakan juga telah melakukan adu domba kepada para Dokter di Indonesia bahkan hingga IDI atau Ikatan Dokter Indonesiapun ikut

angkat suara terkait cuitan yang disampaikan oleh akun @Kikysaputri ini.

Dari banyaknya komentar khalayak yang pernah menjadi salah satu pasien di Rumah sakit atau tempat untuk melakukan Pelayanan kesehatan serta beberapa Tenaga kesehatan yang ikut meramaikan kolom komentar Cuitan Akun Twitter @Kikysaputri, peneliti ingin menggali informasi lebih jauh tentang Resepsi dari dua pihak tersebut selaku Pasien atau Tenaga Kesehatan yang ada di Kota Surabaya tentang pelayanan kesehatan setelah membaca cuitan dari akun @Kikysaputri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif yang akan memberikan jawaban tentang Resepsi tenaga kesehatan serta pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Indonesia melalui cuitan Akun Twitter @Kiky Saputri. Penelitian kualitatif sendiri ialah sebuah penelitian yang dimana gambaran penelitiannya berujung pada pemaknaan serta dalam hal penafsiran (hermenuetika) (Butsi, 2019). Definisi lain juga diutarakan oleh Strauss dan Corbin (2017) dalam (Helaluddin, 2018) bahwa penelitian kualitatif ialah salah suatu penelitian yang hasil akhirnya tidak didapatkan menggunakan langkah-langkah statistik atau gambaran dalam bentuk angka lainnya. Pada penelitian ini akan dilakukan indepth interview dengan tenaga kesehatan serta pasien yang mengetahui komentar pada Twitter @Kiky Saputri serta pernah memiliki pengalaman dalam berkenaan langsung dengan

Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Serta dalam penelitian ini akan menggunakan analisis resepsi. Analisis sendiri merupakan sebuah pemaknaan pesan oleh seseorang dari media yang ia lihat berdasarkan pengalaman yang dimilikinya. Menurut Lindof (2015) dalam bukunya menjelaskan bahwa Prosedur dari dasar

analisis resepsi adalah mencari tau pada khalayak yang menggunakan media tentang penerimaan, inferensi, dan perasaan sesudah mereka melihat, membaca serta memaknai isi sebuah pesan yang disampaikan melalui sebuah media yang sudah mereka baca tadi. Keseluruhan interpretasi tersebut untuk kemudian dibandingkan dengan karakteristik pesan tersebut (Dwiputra, 2021).

Pengumpulan data sendiri memiliki tiga elemen pokok yaitu (Jensen dalam Chumairo, 2023) :

- a. Menghimpun data
Menghimpun data dari khalayak dengan cara melakukan wawancara secara mendalam (*indepth interview*). Wawancara ini bertujuan untuk menggali seperti apa isi pesan media tertentu memberikan informasi yang kemudian nantinya akan diterima oleh khalayaknya.
- b. Analisis Data
Setelah melakukan wawancara mendalam, maka tahap selanjutnya peneliti merangkum hasil-hasil wawancara tersebut berupa transkrip-transkrip wawancara yang nantinya akan dilampirkan pada sebuah penelitian.
- c. Interpretasi Data Resepsi
Pada tahapan ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap pengalaman khalayak setelah melihat cuitan akun Twitter @Kiky Saputri serta pernah merasakan pelayanan kesehatan di Indonesia.

Dalam hal ini, ada *key informan* untuk mendapatkan hasil dari penelitian. Informan utama (*key informan*) adalah orang atau sekelompok orang yang

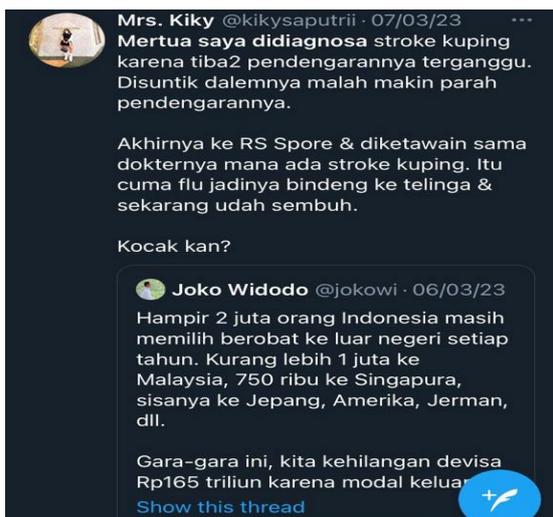
memiliki informasi pokok pada budaya tertentu. Informan utamanya akan menjadi sumber fenomena budaya (Dwiputra, 2021). Pada Informan kali ini Peneliti memilih 11 orang dengan menggunakan metode Purposive Sampling yakni mereka yang memiliki ketentuan seperti berikut:

- a) Tenaga Kesehatan di Indonesia yang memiliki pengalaman melakukan pelayanan kesehatan di Indonesia dan Pasien yang pernah merasakan pelayanan kesehatan di Indonesia
- b) Aktif Media Sosial terutama Twitter
Pemilihan kriteria ini untuk memudahkan peneliti dalam menyampaikan pertanyaan serta informan sangat memahami bagaimana penggunaan media sosial. Tenaga kesehatan serta pasien ini diharapkan dapat memahami isi atau makna sebuah pesan pada media sosial terutama Twitter serta gaya bahasa atau gaya bersosial media yang sering digunakan oleh warga Twitter.
- c) Pernah melihat cuitan akun Twitter @Kiky Saputri tentang dirinya yang menceritakan pengalaman Mertuanya pada saat melakukan pengobatan di Indonesia dan Luar Negeri.
- d) Bersedia serta memiliki waktu untuk dimintai informasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Twitter merupakan salah satu sosial media yang marak digunakan, tak heran juga twitter dijadikan beberapa orang untuk update tentang kehidupan

atau bahkan mengikuti trend yang ada. Twitter juga merupakan salah satu media sosial yang setiap informasinya sangat cepat menyebar dan realtime bagi sebagian orang atau penggunanya. Twitter menjadi platform yang sering digunakan untuk berkomunikasi secara online. Karena dengan menggunakan twitter sebagai media komunikasi online, seseorang dengan bebas dapat menyampaikan opini public dan dengan bebas berinteraksi dengan pengguna lainnya. (Mutiarin & al., 2021). Tidak hanya masyarakat biasa, public figure hingga kalangan pejabat pemerintahanpun saat ini tidak jarang juga menjadikan Twitter menjadi salah satu media sosial yang digunakan untuk berekspresi.



Gambar 1 Cuitan Twitter @KikySaputrii

Pada penelitian ini akan membahas tentang cuitan @Kikysaputri yang sempat ramai diperbincangkan yakni tentang mertuanya yang pernah menerima pelayanan di Indonesia serta saat di bawa keluar negeri sampai tahap diagnosa yang kemudian berbeda dengan pada saat mertuanya diperiksa disalah satu Rumah Sakit di Indonesia.

Twitter yang disampaikannya ini menuai beragam perdebatan dan perbedaan pendapat mulai dari kalangan pasien yang pernah mendapatkan pengalaman yang sama hingga beberapa dokter yang mulai memperdebatkan apa

itu sebenarnya "Stroke Keping". Seperti yang terlihat pada gambar diatas bahwa pada awalnya Kiky Saputri atau yang kita kenal sebagai komedian ini membalas Twitter Presiden @Jokowi dalam unggahannya bahwa banyak sekali orang di Indonesia yang masih pergi ke luar negeri untuk berobat.

Setelah dilakukannya penelitian dengan cara wawancara 11 informan peneliti akan membahas hasil wawancara yang telah diterima. Pada penelitian ini akan di paparkan juga penerimaan setiap informan terhadap apa yang disampaikan oleh Kiky Saputri dalam Cuitan akun Twitternya.

Penerimaan ini akan dikelompokkan menjadi tiga sesuai dengan Teori Stuart Hall yang membagi penerimaan khalayak menjadi 3 yakni *Dominant Hegemonic Position*, *Negotiation Position*, dan *Oppositional Position*.

a) Dominant-Hegemonic Position

Pada setiap pesan akan ada yang menerimanya dengan baik dan menurutnya sama dengan pengalamannya akan dibenarkan oleh sebagian orang (Ghassani & Nugroho, 2019).. Jadi dapat dikatakan bahwa Dominant-Hegemonic merupakan orang yang setuju dengan apa yang disampaikan oleh pemberi pesan. Pada penelitian Kiky Saputri mengatakan bahwa bagaimana tidak pergi ke luar negeri jika mertuanya mendapatkan sebuah pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan menurutnya. Ternyata banyak sekali orang-orang di kolom komentarnya yang setuju dengan apa yang dikatakannya. setuju jika pelayanan kesehatan di Indonesia atau di Surabaya juga masih kurang memuaskan serta perlu untuk dilakukan upgrade baik dari segi pelayanan, alat dan komunikasinya Berikut pernyataan informan menurut pendapat dan pengalamannya masing-masing.

Informan 3

“Ya yang saya tangkap ini ya mbak, Dokternya ini mengatakan stroke kuping ini kan harus ada dasarnya. Darimana penyebab pernyataan ini muncul sudah dicek dokternya secara klinis atau dengan alat. Kalau alat kan pasti bisa menunjukkan memang ada gangguan di pusat saraf kuping di pembuluh darahnya dekat itu dan dibuktikan secara klinis memang telinga ada gangguan. Baru bisa dikatakan itu stroke kuping. Tapi bisa dikatakan itu stroke kuping karena masing-masing di otak itu kan ada pusat-pusatnya sendiri-sendiri. Artinya kalau sakitnya telinga dan sarafnya yang sakit itu bisa. Tapi jika ada gangguan dipusat telinga itu harus dibuktikan dengan alat. Jadi yang dibicarakan itu persepsi pasien, kita sebagai orang yang membaca twiternya kan nggak tau pasti, sudah dilakukan pengecekan apa aja. Memang untuk pelayanan dan komunikasi secara keseluruhan memang masih tertinggal ya beberapa tahun dari luar negeri. Artinya ini secara keseluruhan jika dibandingkan dengan luar negeri. Tapi untuk pengobatan di Surabaya sudah cukup”

Informan 3 sebagai salah satu perwakilan dari Tenaga Kesehatan menyatakan bahwa kemungkinan memang ada atau bisa terjadi “Stroke kuping” menurutnya sebagai tenaga kesehatan, namun dikembalikan lagi ke pihak yang memberikan pelayanan kesehatannya. Informan 3 juga menyatakan harus tau terlebih dahulu sudah dilakukan pengecekan apa saja dan seperti apa.

Informan 8

“Setuju ya, karena aku sering bolak-balik rumah sakit kan di Surabaya, Yogyakarta dan di Jakarta dan kelihatan sih perbedaan layanan kesehatannya. Apalagi menurutku dokter-dokter di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri itu berbeda. Dibandingkan dengan

Jakarta juga ada beberapa perbedaan. Di Surabaya karena pernah juga mendapat pengalaman yang sedikit kurang memuaskan tapi nggak bisa disamaratakan ya. Tapi memang menurut saya pribadi masih kurang dari segi komunikasi saat setelah bukan menjadi pasiennya lagi.”

Informan 8 menyatakan bahwa pernah mengalami hal yang serupa sehingga ia setuju dengan yang disampaikan oleh Kiky Saputri dalam Tweetnya. Pengalamannya di beberapa Rumah Sakit daerah tidak hanya di Surabaya, membuktikan bahwa masih ada yang perlu diperbaiki dari segi komunikasinya untuk pelayanan kesehatannya,

Informan 8 sebagai salah satu perwakilan dari Pasien. Dari pernyataan informan no 3 dan 8 diatas dapat dikatakan bahwa mereka termasuk ke dalam Khalayak yang meresepsikan Pesan dari Twitter @Kiky Saputri dengan setuju atau sama dengan yang mereka rasakan saat menjadi tenaga kesehatan ataupun menjadi Pasien Pelayanan Kesehatan yakni masih ada kekurangannya dan masih harus terus untuk di update baik dalam segi pelayanan serta komunikasinya.

b) Negotiated

Setelah ada beberapa orang yang setuju tentunya banyak juga orang yang memiliki tanggapan yang berbeda yakni tanggapan yang tidak memutuskan untuk setuju tetapi ada beberapa faktor yang membuatnya juga tidak setuju. Pesan yang disampaikan oleh @KikySaputri dalam Cuitan Twitternya. Menurut (Ghassani & Nugroho, 2019) dalam jurnalnya mengatakan bahwa Posisi negosiasi ialah sebuah posisi dimana khalayak menerima pesan yang disampaikan secara dominan namun menolak penerapannya dalam beberapa kasus-kasus tertentu.

Informan 4

“Memang nggak sama ya mbak dan mungkin di daerah-daerah itu memang belum rata. Jadi memang karena keterbatasan alat alat medis dan keterbatasan skill dokter yang harus review keahliannya nggak bisa sama persis aksesnya juga berbeda. Satu hal yang perlu dicatat adalah layanan kesehatan di luar negeri dokter disana itu begitu telaten berkomunikasi kepada pasiennya untuk menjelaskan penyakitnya apa, rencana terapinya gimana serta perkembangannya ke arah mana itu yang dokter di Indonesia harus belajar banyak. Kurang itu subjektif namun jika dibandingkan di jakarta di Jakarta itu sudah ada robotik untuk pelayanannya yang sama dengan di Luar negeri.”

Informan 4 menyatakan bahwa di Indonesia sendiri masih terdapat tidak ratanya pembangunan pelayanan kesehatan di beberapa daerah. Memang banyak tenaga kesehatan yang selalu di review dan ditingkatkan dari segi pengetahuan namun masih harus perlu dilatih dari segi komunikasi kepada pasiennya.

Informan 6

“Mungkin memang image orang teknologi di luar negeri lebih maju tapi kalau dibilang kita kurang pasti ada kurangnya nah mungkin yang perlu dibenahi dari pelayanan kesehatan kita adalah mungkin tenaga kerjanya, kurikulum pendidikan calon-calon dokternya. Jadi memang kalau kurang bagus sana ya aku kurang setuju juga karena di Surabaya sudah banyak rumah sakit Internasional.”

Informan 6 menyatakan bahwa *image* luar negeri pasti ditafsirkan oleh masyarakat lebih bagus namun ada kemungkinan di Indonesia juga tidak kalah bagus dari luar negeri dan daerah lainnya di Indonesia. Tidak hanya itu informan 6 menyatakan bahwa di Surabaya sendiri juga sudah banyak rumah sakit Internasional yang sangat maju dari segi pelayanan. Meskipun

begitu informan 6 juga tetap menyatakan bahwa masih ada yang perlu dibenahi.

Pada kasus Cuitan Twitter @Kikysaputri ini dapat dilihat bahwa ada 2 tenaga kesehatan menyampaikan bahwa sebenarnya ia merasa tidak setuju dengan apa yang disampaikan oleh Kiky Saputri namun dia juga memiliki beberapa pesan lain yang mendukung pernyataan Kiky Saputri di Tweeternya. Pesan yang disampaikan oleh dokter tersebut memang menolak namun mereka juga mengatakan bahwa memang pelayanan di Luar negeri sedikit lebih maju dan baik dalam segi komunikasinya dibandingkan dengan di Indonesia.

Informan 7

“Kalau menurut gue sih, gue nggak setuju ya karena dia ya belum tau aja informasi tentang dokter atau pelayanan dokter yang bagus di Indonesia. Harusnya sih ada dokter-dokter di Indonesia. Kalau gue karena pernah ke luar negeri juga karena nggak tau dimana dokter bagus di Indonesia bukan berarti pelayanan di sini nggak bagus tapi ya karena belum nemu aja mana yang dokter yang sekiranya bisa dan minimnya informasi aja sih gue dan keluarga gue waktu itu. Banyak juga dokter yang bagus karena ibu gue pernah juga kok sakit apa gitu terus beberapa kali juga sembuh ke salah satu dokter di Indonesia.”

Tidak hanya itu Informan 7 sebagai salah satu perwakilan dari pasien juga menyatakan bahwa meskipun dia pernah berobat ke luar negeri ia tetap menyatakan bahwa pelayanan serta komunikasi pelayanan kesehatan di Indonesia khususnya di Kota Surabaya ini juga sudah sangat bagus. Meskipun pada saat itu dia dan keluarganya pernah merasa tidak puas juga seperti yang dialami oleh Kiky Saputri tapi ia menegaskan juga bahwa ibunya pernah berobat di salah satu rumah sakit dan berujung sembuh. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga

informan ini merupakan khalayak yang menerima di posisi negosiasi.

c) Opposition

Pada posisi ketiga ini merupakan salah satu posisi yang menentang atau tidak menerima pesan yang disampaikan di media. Hal ini dikarenakan Posisi Oposisi ialah sebuah posisi dimana khalayak atau audiensi yang kritis mengganti atau mengubah pesan atau kode yang disampaikan media dengan pesan atau kode alternatif. Pada posisi ini yang biasanya akan menjadi sebuah komentar yang bertentangan dengan yang diinginkan oleh penulis atau pengirim pesan.

Informan 1

"Menurut saya sih terlalu cepat menyimpulkan ya, karena ya itu harusnya konfirmasi dulu ke dokter yang menyampaikan baru dia bisa paham tentang apa yang disampaikan atau diagnosa dokternya tersebut. Seperti yang saya katakan tadi saya baru dengar dan mungkin itu dokternya menjelaskan sesuai dengan bahasa yang biasanya digunakan sehari-hari agar mudah dipahami oleh orang awam mbak dan tidak setuju ya karena banyak sekali pelayanan yang bagus di Indonesia khususnya di Surabaya juga merupakan salah satu kota besar yang Rumah Sakitnya sudah upgrade dari tahun-tahun sebelumnya."

Dari pernyataan informan 1 dinyatakan bahwa Kiky Saputri dinilai terlalu cepat menyimpulkan sebuah analisa yang disampaikan oleh dokternya, dia juga menyatakan bahwa sangat diperbolehkan bagi seorang pasien mengkonfirmasi ulang kepada tenaga kesehatan yang sedang bertugas untuk meyakinkan apa yang sudah diterimanya. Informan 1 juga menyatakan baru mendengar terkait tentang Stroke Kuping sehingga dia menyatakan tidak setuju bahwa pelayanan di Indonesia kurang. Seperti

halnya Informan 2, ia juga setuju dengan informan 1 terkait ini.

Informan 2

"Kita gabisa bilang begitu ya karena harus ada data ya. Kalau di Indonesia sendiri dibidang pelayanannya kurang jelas ndak, karena jenis pemeriksaan di Indonesia itu juga cukup lengkap loh. Jadi kalau misalnya dibidang kurang ya ngga, apalagi kalau cuman menentukan penyakit stroke itu gampang sekali karena bisa dilihat dari CT Scan, bisa dilihat dari MRI, bisa juga dilihat dari darah. Darah itu bisa dilihat bagaimana itu bisa dikatakan paket stroke, untuk mengetahui adabnya kemungkinan-kemungkinan yang menyebabkan stroke itu sendiri. Jadi kalau misalnya itu dibidang Stroke Kuping apa sudah melalui pemeriksaan yang lengkap atau seperti apa, karena di twiter kan nggak dijelaskan detail apa aja yang sudah diperiksa. Jadi sudah diperiksa apa aja? Kok sudah bisa dibidang stroke Kuping. Jadi yang jelas dia pasti sudah CT Scan terus kalau CT Scan tidak jelas ke MRI tapi nggak selalu harus MRI kalau CT Scannya cukup."

Informan 2 menyatakan bahwa di Indonesia bahkan di Surabaya sendiri sudah cukup lengkap mulai dari CT Scan atau MRI jika hanya untuk memeriksa keadaan Stroke jadi tidak perlu ke luar negeri. Jika dia jika dibandingkan dengan luar negeri Indonesia dinilai tidak kalah bagus dari segi pelayanan.

Informan 5

"Saya ngga pengen komentar ya, tapi kalau dikembalikan lagi ke dia dari sekian tahun dia hidup berapa kali sih dia mengalami hal seperti itu saat berobat di Indonesia, ya kan. Pasti dia pernah sakit. Jauh sebelum dia terkenal dia pasti pernah sakit dan ya dia masih baik-baik saja. Dengan sekarang dia sudah terkenal dan punya media untuk menyalurkan sebuah kritik saat orang tuanya sakit dia dengan mudah aja menyampaikan seperti

itu. Jadi kalau ngomong maslaah kaya gitu, saya ngga setuju karena pelayanan di Indonesia khususnya di Surabaya juga sudah cukup baik.”

Dari pernyataan tersebut Informan 5 menyatakan bahwa Kiky Saputri pasti pernah berobat ke dokter di Indonesia sebelumnya, dan tidak semuanya sama dengan pengalaman yang baru dialaminya menurutnya juga karena Kiky sudah memiliki media atau platform jadi dia bebas bercerita, seharusnya kebijakan dalam menggunakan media sosial diperlukan pada saat sudah menjadi *Public Figure*. Informan 5 mengatakan bahwa ia tidak setuju dengan apa yang disampaikan oleh Kiky Saputri dalam Twitternya.

Informan 9

“Kalau saya sih kurang setuju ya, karena itu tadi ngga semua pelayanan bisa di generalisasikan. Menurut saya banyak dokter yang bagus di Indonesia jadi saya rasa tidak perlu ke Luar negeri.”

Informan 9 menyatakan juga bahwa setiap pelayanan tidak bisa digeneralisasikan karena masih banyak Dokter di Indonesia yang bagus pada saat menangani pasien menurut informan no 9, begitupun dengan informan no 9 yang menyatakan bahwa hal yang dikatakan Kiky tidak sepenuhnya benar.

Informan 11

“Saya kurang setuju ya, karena pelayanan di Surabaya dan juga di beberapa daerah di Jawa Timur ini juga pelayanannya cukup baik. Mungkin di beberapa Rumah Sakit itu kan pasti ada seperti itu mungkin mereka melalaikan SOP di Rumah Sakit tetapi nggak semua ya, jadi kalau misalnya tenaga kesehatan itu harusnya lebih di komunikasikan kepada pasiennya. Pelayanan Kesehatan di Surabaya sudah bagus dari segi komunikasinya.”

Dari beberapa informan di atas informan 1,2, 5,9 dan 11 menyatakan bahwa mereka kurang setuju dengan apa

yang disampaikan Kiky. Seharusnya bahwa saat dirinya merasa kurang puas kepada pelayanan di Indonesia seharusnya Kiky crisscheck ulang atau seharusnya tidak bisa disama ratakan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan beserta komunikasinya juga dirasa sudah bagus.

Dengan pertanyaan di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas informan lebih setuju jika pelayanan kesehatan di Indonesia sendiri sudah cukup baik dari beberapa aspek sehingga pemilihan berobat ke luar negeri bisa dilakukan jika memang sudah tidak ada lagi dokter atau pelaynan kesehatan yang bisa menangani untuk menghemat devisa negara juga.

SIMPULAN

Pada penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui respsi khalayak terhadap suatu kasus atau sebuah fenomena yang terjadi di sosial media. Penerimaan yang diterima oleh khalayak oleh Cuitan Kasus @Kikysaputri yang sudah dipilih narasumbernya yakni Tenaga Kesehatan dan Pasien yang berkenan langsung untuk menyampaikan pendapatnya. Fenomena ini menuai banyak pendapat yang berbeda-beda berdasarkan pengalaman yang telah dilaluinya. Penerimaan dari khalayak ini sendiri ini digolongkan ke tiga bagian sesuai dengan Teori Encoding-Decoding Stuart Hall.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan juga ditemukan fakta yang dibagi dalam 3 golongan yakni ;

1. Dominant Hegemonic Position

Pada jenis ini ada 2 informan yang setuju dengan apa yang sedang dibahas oleh Kiky Saputri yakni informan 3 dan 8. Keduanya mengungkapkan bahwa setuju jika di pelayanan kesehatan di Indonesia khususnya di Surabaya ini masih perlu untuk dibenahi.

2. Negotiated Position

Pada posisi ini ditemukan beberapa informan yang menerima pesan Kiky atau bisa dibilang setuju namun tidak setuju di beberapa aspek lain. Informan 4, 5 dan 7 ialah mereka yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang ada di Surabaya dan di Indonesia ini cukup bagus namun dengan beberapa kasus masih harus diimprove untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

3. *Oppositional Position*

Pada posisi ini para narasumber atau informan 1, 2, 5, 9 dan 11 menolak bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia khususnya di Surabaya pelayanannya jelek. Menurut mereka banyak Rumah Sakit di Surabaya yang alatnya sudah lengkap dan berstandart Internasional.

Dapat disimpulkan juga bahwa sebagian besar informan menolak atau tidak setuju dengan apa yang diperbincangkan di akun @Kikysaputrii bahwa pelayanan yang diterima di Indonesia tidak lebih baik dari luar negeri dengan alasannya masing-masing.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Allah S.W.T, diri sendiri, orang tua, Heidy Arviani, S.Sos. M.A. yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan dalam menyelesaikan Jurnal ini. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur serta teman-teman penulis yang tidak lelah memberikan dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

Butsi, F. I. (2019). MEMAHAMI PENDEKATAN POSITIVIS, KONSTRUKTIVIS DAN KRITIS DALAM METODE PENELITIAN KOMUNIKASI. *Ilmu Komunikasi*, 2(1), 48-55.

Chumairo, N. A. (2023). ANALISIS RESEPSI MILENNIALS TERHADAP DISKRIMINASI USIA PADA FILM "SENIOR YEAR

Nur Alfia . *Undergraduate thesis*, UPN Veteran Jawa Timur.

Dwiputra, K. O. (2021). Analisis resepsi khalayak terhadap pemberitaan Covid-19 di klikdokter.com. *JURNAL KOMUNIKASI PROFESIONAL*, 1, 26-38.

Ghassani, A., & Nugroho, C. (2019). PEMAKNAAN RASISME DALAM FILM. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 18(2), 127-134.

Helaluddin, H. (2018). Mengenal Lebih Dekat dengan Pendekatan Fenomenologi: Sebuah Penelitian Kualitatif. *Jurnal ResearchGate*, 1-15.

Nasawida, M. D., & Sari, S. H. (2022). PENYELESAIAN SENGKETA MEDIS KESALAHAN DIAGNOSIS. *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(1), 10-27.

Meilasari, S. H., & Wahid, U. (2020). Analisis Resepsi Khalayak Terhadap Isi Pesan Pada Iklan Wardah Cosmetics "Long Lasting Lipstic Feel The Color". *Journal Komunikasi*, 11(1), 1-8.

Mauli, D. (2018). TANGGUNG JAWAB HUKUM DOKTER TERHADAP KESALAHAN DIAGNOSIS PENYAKIT KEPADA PASIEN. *Cepalo*, 34

Mutiarin, D., & Al., E. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL. Bantul: Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).