

Proses Identifikasi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang

(Studi Kualitatif tentang Upaya Penerimaan Publik dengan Pendekatan Dramatisme Kenneth Burke)

Stephani Agustina/ MC Ninik Sri Rejeki

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Jalan Babarsari No. 6 Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi identifikasi yang dilakukan Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang dalam upaya mendapatkan penerimaan publik. Penelitian ini dilakukan karena ketertarikan akan bagaimana RS. Siloam Sriwijaya Palembang sebagai yang berbeda dapat diterima publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi identifikasi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang tentang upaya penerimaan publik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dramatisme Kenneth Burke. Dramatisme merupakan retorika baru, bedanya dengan retorika lama bahwa adalah retorika baru lebih menekankan pada identifikasi dalam hal ini dapat mencakup faktor-faktor yang secara parsial “ tidak sadar” dalam mengajukan pernyataannya. Burke menyatakan bahwa definisi retorika adalah persuasi dan tulisannya mengeksplorasi cara-cara persuasi yang dapat terjadi. Metode penelitian yang digunakan adalah fenomenologi yang sering dikenal dengan metode deskriptif kualitatif. Identifikasi ini dilakukan oleh Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang sebagai sebuah cara untuk mengenali masyarakat kota Palembang secara khusus. Dengan menggunakan proses rasa bersalah hingga penebusan dari Kenneth Burke dapat diketahui proses identifikasi yang telah dilakukan RS. Siloam Sriwijaya Palembang. Proses identifikasi tersebut menjadi tujuan untuk menciptakan suatu kondisi masyarakat yang dapat menerima kehadiran Siloam di Palembang. Dalam penelitian ini dapat diketahui beberapa identifikasi dimana dari kantor pusat hingga semua staf dan karyawan membantu untuk terlaksananya proses tersebut. Semua dilakukan berguna untuk penerimaan publik sehingga terwujudnya visi dan misi RS. Siloam Sriwijaya Palembang.

Kata Kunci : Strategi, Identifikasi, Teori Dramatisme Kenneth Burke

A. Pendahuluan

Perencanaan yang strategis yang dijalankan oleh perusahaan atau organisasi tidak hanya dalam mempertahankan citra perusahaan saja, tetapi cara sebuah perusahaan dapat menyusun sebuah strategi yang baik sehingga mendapat tempat di masyarakat dan mempertahankan relasi dengan publiknya. Publik yang dimiliki adalah publik internal dan publik eksternal. Dalam merencanakan sesuatu perusahaan atau organisasi tidak hanya mengarah pada apa yang hendak dicapai saja, tetapi juga cara proses yang dilalui. Saat ini, suatu perusahaan atau organisasi harus bekerja sekaligus melakukan kompetisi untuk mencapai keberhasilan sehingga saling menguntungkan bagi perusahaan maupun publiknya.

Manjalin hubungan dengan masyarakat menjadi sebuah hal yang sangat penting dikembangkan dan dirangkul ketika sebuah perusahaan yang ada berkaitan langsung dengan masyarakat. Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang (RSSSP) merupakan Siloam Hospitals Groups (SHG) yang baru berdiri dan diresmikan pada 1 Juli 2012. Sebagai Rumah Sakit baru dan memiliki ciri khas yang beraroma agama kristen membuat jalan yang ditempuh tidaklah mudah. Banyak perbedaan yang terjadi antara Siloam dengan masyarakat Palembang. Palembang merupakan sebuah kota besar dan mayoritas penduduk beragama Islam. Masyarakat sekitar yang berasal dari kelompok keagamaan menganggap bahwa kedatangan Rumah Sakit Siloam bertujuan kristenisasi masyarakat sekitar. Rumah sakit harus memiliki strategi agar kehadirannya dapat diterima oleh masyarakat sekitar. Strategi yang

digunakan Rumah Sakit Siloam harus memudahkan perusahaan menumbuhkan jalinan hubungan dengan masyarakat Sumatera Selatan khususnya Palembang.

Dalam melakukan komunikasi seharusnya ada ketumpangtindihan antara kedua belah pihak untuk menciptakan pemahaman dan tujuan yang sama. Sehingga adanya keterikatan antara kedua belah pihak. Namun, jika tidak adanya gesekan atau ketumpangtindihan tersebut perlu diadakan identifikasi untuk menghasilkan strategi. Identifikasi menurut Kenneth Burke dikaitkan cara seseorang dapat mengurangi ketimpangtindihan yang terjadi dan dapat mengurangi perbedaan dengan pertukaran simbol, bahasa verbal, dan tindakan/perilaku (Griffin, 2003 : 314). Identifikasi tersebut dilakukan melalui tahapan-tahapan atau proses yang cukup banyak mengaitkan antara cara seseorang atau sebuah perusahaan dapat mengkonsep perusahaannya dan meminimalisir perbedaan yang terjadi antara perusahaan dengan publiknya.

Dalam penelitian ini diarahkan pada sebuah cara yang dilakukan perusahaan dalam mengelola diri agar dapat diterima oleh publik dan kehadiran perusahaan dapat menjadi bagian budaya publik. Agar dapat diterima oleh publik, perusahaan memberikan pesan melalui sekumpulan lambang komunikasi yang memiliki makna dan kegunaan dalam menyampaikan suatu ide atau gagasan. Dalam menyampaikan pesan, perusahaan memiliki tujuan agar pesan tersebar dan sampai dengan baik kepada publik. Perusahaan yang memiliki kedekatan kepada publik

eksternalnya akan mengolah sebuah pesan yang disesuaikan dengan publiknya, sehingga pesan tersebut dapat diolah dan diterima dengan baik.

B. Kerangka Teori

Dalam bukunya *A Rhetoric of Motives*, Burke menyatakan retorika adalah persuasi dan tulisannya mengungkapkan cara-cara dimana persuasi dapat terjadi (West dan Turner. 2008. 29). Jadi retorika baru yang ia tawarkan terfokus pada beberapa isu penting, yang salah satunya ialah identifikasi. Burke, menyatakan bahwa segala sesuatu mempunyai substansi, yang ia definisikan sebagai sifat umum dari sesuatu. Substansi dapat digambarkan dalam diri seseorang dengan mendaftarkan karakteristik demografis serta latar belakang dan fakta mengenai situasi masa kini (West dan Turner. 2008. 30).

Burke beragumen bahwa ketika terdapat ketumpangtindihan antara dua orang dalam hal substansi mereka, mereka mempunyai identifikasi. Semakin besar ketumpangtindihan yang terjadi, makin besar identifikasi yang terjadi. Demikian sebaliknya, semakin kecil tingkat ketumpangtindihan individu, makin besar pemisahan yang ada diantara mereka. Para individu akan bersatu pada masalah-masalah substansi tertentu tetapi pada saat bersamaan tetap unik, keduanya “disatukan dan dipisahkan”. Selanjutnya, Burke mengindikasikan bahwa retorika dibutuhkan untuk menjembatani pemisahan dan membangun kesatuan (West dan Turner. 2008. 30).

Konsubstansialitas, atau masalah mengenai identifikasi dan substansi, berhubungan dengan siklus rasa bersalah atau penebusan karena rasa bersalah dapat dihilangkan sebagai hasil identifikasi dan pemisahan. Bagi Burke,

proses rasa bersalah dan penebusan mengamankan keseluruhan konsep simbolisasi. Rasa bersalah, adalah motif utama untuk semua aktifitas simbolik. Hal yang utama dalam teori Burke adalah bahwa rasa bersalah adalah sifat intrinsik yang ada dalam kondisi manusia. Karena kita terus menerus, merasa bersalah, kita juga terus berusaha untuk memurnikan diri kita sendiri dari ketidaknyamanan rasa bersalah (West dan Turner. 2008. 30).

Proses merasa bersalah dan berusaha untuk menghilangkannya ada di dalam siklus Burke yang mengikuti pola yang dapat diprediksi (West dan Turner. 2008. 31-32):

- a. Tatanan atau Hierarki, Burke menyatakan bahwa masyarakat ada dalam bentuk tatanan atau hierarki, yang diciptakan melalui kemampuan kita menggunakan bahasa.
- b. Negativitas, Negativitas mulai muncul ketika orang melihat tempat mereka dalam tatanan sosial dan berusaha menolaknya. Mengatakan tidak pada aturan yang sudah ada adalah fungsi dari kemampuan berbahasa kita dan bukti bahwa manusia adalah pembuat pilihan.
- c. Pengorbanan, cara dimana kita berusaha untuk memurnikan diri dari rasa bersalah yang kita rasakan sebagai bagian dari kondisi manusia. Terdapat dua tipe dasar pengorbanan yaitu mortifikasi dan pengkambinghitaman.
- d. Penebusan, melibatkan penolakan sesuatu yang tidak bersih dan kembali pada tatanan baru setelah rasa bersalah diampuni sementara.

Burke menciptakan suatu metode untuk menerapkan teorinya terhadap sebuah pemahaman aktifitas simbolik yang disebut pentad (West dan Turner. 2008. 33), meliputi:

- a. Tindakan, yang dianggap Burke sebagai apa yang dilakukan oleh seseorang.
- b. Adegan, yang memberikan konteks yang meliputi tindakan.
- c. Agen, adalah seseorang yang melakukan tindakan.
- d. Agensi, merujuk pada cara-cara yang digunakan oleh agen untuk menyelesaikan tindakan.
- e. Tujuan, merujuk pada hasil akhir yang ada dalam benak agen untuk tindakan.
- f. Sikap, merujuk pada cara di mana seorang aktor memposisikan dirinya dibandingkan orang lain.

C. Hasil Penelitian dan Analisis Data

Proses identifikasi yang dilakukan RS. Siloam Sriwijaya bertujuan untuk mendapat satu kesepahaman dengan masyarakat kota Palembang. Berbagai cara dilakukan untuk proses identifikasi ini. Pentingnya sebuah identifikasi dalam proses identifikasi, maka RS. Siloam Sriwijaya Palembang mengidentifikasi segala sesuatunya berdasarkan apa yang melekat dengan sosok yang dijadikan pusat atau ide (sumber identifikasi) dalam penerimaan publik (Littlejohn. 2009 : 168), yaitu:

1. Identifikasi Materil

Kepemilikan atas kota Palembang yang menjadikan RS. Siloam Sriwijaya Palembang memusatkan identifikasi kepada masyarakat Palembang pada khususnya. Mengenali Palembang dan sekaligus sama-sama berada di Palembang, mempermudah dalam proses identifikasi.

2. Identifikasi Idealistik

Dengan mempelajari nilai-nilai yang tumbuh dan berkembang di Palembang, adat istiadat seperti apa yang dikembangkan dan sekaligus memahami bahwa Palembang merupakan kota yang memiliki penduduk mayoritas beragama islam.

3. Identifikasi formal

Dalam melakukan identifikasi perlu adanya partisipasi antara kedua belah pihak. RS. Siloam Sriwijaya Palembang mempunyai upaya untuk melibatkan masyarakat kota Palembang dalam setiap kegiatan yang diadakan.

Kesalahan yang terjadi menurut Burke (Little John. 2009:168-169) kesalahan diakibatkan pemahaman simbol, Burke mengenalkan hubungan tiga sumber kesalahan, adapun tiga sumber tersebut yaitu:

1. Letak kesalahan yang Negatif.

Kesalahan yang dilakukan RS. Siloam Sriwijaya Palembang yang berkaitan dengan simbol, bahasa, yang menyangkut mengenai sesuatu

yang bersifat intim adalah lambang dari Siloam Hospital Group yaitu menggunakan tanda salib yang menjadi ciri khas dari agama Kristen.

2. Kesalahan pada Prinsip Kesempurnaan

RS. Siloam Sriwijaya dianggap membawa visi kristenisasi yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat Palembang. RS. Siloam Sriwijaya Palembang sadar akan perbedaan yang terkadang nilai-nilai yang ada dari jaman dulu dengan nilai yang dibawa sekarang berbeda jauh, namun belum dapat dipahami oleh masyarakat Palembang.

3. Kesalahan pada Prinsip Hirarki

RS. Sakit Siloam Sriwijaya Palembang dianggap untuk kalangan tertentu saja tetapi dengan berbagai kegiatan dan usaha yang dilakukan memberikan pemaknaan bahwa RS. Siloam Sriwijaya untuk seluruh kalangan masyarakat.

Dalam menjalankan proses identifikasi yang dilakukan oleh RS. Siloam Sriwijaya Palembang menggunakan prinsip yang mengacu pada konsep-konsep, yaitu:

1. Tatanan atau Hirarki

Masyarakat Palembang yang tatanan atau hirarkinya sudah terbentuk sejak lama kedatangan RS. Siloam Sriwijaya Palembang yang dirasa membawa bendera agama Kristen. Dari kata Siloam sendiri masyarakat kurang menerima karena argumen mereka kata itu juga mengandung unsur agama Kristen. Maka dari itu, RS. Siloam

Sriwijaya Palembang melakukan berbagai usaha agar dapat masuk dalam tatanan atau hierarki masyarakat Palembang. Bagi perusahaan, masyarakat memang sebagai publik yang membantu secara tidak langsung bagi segala proses yang dijalankan oleh perusahaan.

2. Negativitas

Sesuai dengan teori mengenai negativitas adalah adanya penolakan terhadap sesuatu dalam tatanan sosial. Pada awalnya sempat ada yang pro dan kontra dengan kehadiran RS. Siloam Sriwijaya Palembang di tengah masyarakat kota Palembang. Bagi pihak yang pro atau setuju tidak termasuk dalam negativitas. Sedangkan yang kontra dapat dikatakan dalam pola negativitas. Masyarakat yang berada di dalam tatanan sosial yang sudah ada berusaha melindungi diri dari sesuatu yang baru. Sesuatu yang baru ini dianggap berbeda dengan tatanan sosial yang telah terbentuk. Beberapa pihak yang berani untuk menentang kehadiran RS. Siloam Sriwijaya karena mereka memiliki resitensi atau sudah mengetahui posisinya di masyarakat.

3. Pengorbanan

Ada beberapa cara yang dilakukan oleh RS. Siloam Sriwijaya Palembang dalam melakukan pengorbanan yang berguna menstabilkan suasana yang sempat menegang diantara kedua belah pihak karena kesalahan dalam penafsiran pesan yang terdapat dalam identitas RS. Siloam Sriwijaya Palembang, adapun pengorbanan tersebut:

a. Perubahan Nama dan Lambang

Perubahan lambang dan logo yang dilakukan Siloam Sriwijaya Palembang sebagai pengorbanan untuk masuk kedalam tatanan dan hirarki masyarakat kota Palembang sendiri. Masyarakat kota Palembang yang tatanan atau hirarkinya sudah terbentuk sejak lama kedatangan RS. Siloam Sriwijaya Palembang yang dirasa membawa bendera agama Kristen. Dari kata Siloam sendiri masyarakat kurang menerima karena argumen mereka kata itu mengandung unsur agama Kristen. Perubahan nama dan lambang dilakukan agar RS. Siloam Sriwijaya dapat masuk di dalam hirarki dan tatanan masyarakat Palembang.

b. Mensosialisasikan RS. Siloam Sriwijaya Palembang Lewat Media

Mensosialisasikan kegiatan rumah sakit melalui media baik media sosial dan media promosi. Dari sosialisasi tersebut RS. Siloam Sriwijaya Palembang bisa memperkenalkan nama yang berbeda dengan Siloam Hospital Group, lambang yang berbeda, kegiatan sosial, promosi, dan paket-paket murah yang diadakan. Semua dilakukan karena sesuai dengan asumsi dramatisme Kenneth Burke yaitu manusia adalah hewan yang menggunakan simbol.

4. Penebusan

Dari kejadian yang pernah terjadi yaitu upaya penolakan dari masyarakat atas kehadiran RS. Siloam Sriwijaya Palembang. Maka yang dilakukan pihak RS. Siloam Sriwijaya Palembang berusaha tidak

mengulang kesalahan yang sudah dibuat sebelumnya, berupaya selalu berhati-hati dalam memberikan identitas yang akan dilihat oleh masyarakat umum, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua masyarakat. Penebusan yang telah dilakukan yaitu:

a. Adanya Paket-Paket Murah

Salah satu strategi identifikasi sebagai bentuk penebusan dari kesalahan adalah dengan menyediakan paket-paket murah. Kesalahannya adalah RS. Siloam Sriwijaya Palembang dianggap hanya untuk kalangan menengah keatas. Melihat dari asumsi teori dramatisme Kenneth Burke bahwa manusia adalah hewan yang menggunakan simbol. Dengan kehadiran RS. Siloam Sriwijaya Palembang, masyarakat dipengaruhi oleh simbol untuk memahami keadaan yang terjadi. RS. Siloam Sriwijaya Palembang yang konsep bangunan berbeda dengan rumah sakit lainnya yaitu bangunan kokoh nan megah yang dilengkapi dengan mall di lantai paling bawah dan memiliki fasilitas terkini memberikan pemahaman masyarakat bahwa rumah sakit ini hanya untuk kalangan menengah keatas.

b. Mengadakan Kegiatan Sosial

Kegiatan sosial merupakan sebuah simbol yang dilakukan oleh RS. Siloam Sriwijaya Palembang sebagai tanggung jawab terhadap publiknya. Sama halnya dengan salah satu asumsi teori dramatisme Kenneth Burke yaitu manusia adalah hewan yang

menggunakan simbol. Kegiatan sosial tersebut dimaknai untuk mendekatkan RS. Siloam Sriwijaya Palembang dengan masyarakat dan dengan simbol tersebut hendaknya masyarakat dapat menerima makna yang disampaikan oleh RS. Siloam Sriwijaya Palembang.

Burke menciptakan suatu metode untuk menerapkan teorinya terhadap sebuah pemahaman aktifitas simbolik. Metode Pentad tersusun oleh enam poin yaitu tindakan, adegan, agen, agensi, tujuan, dan sikap. Tindakan yang dilakukan oleh RS. Siloam Sriwijaya Palembang pernah mengajak beberapa tokoh agama untuk datang ke Siloam pusat dengan tujuan memperkenalkan Siloam, mengadakan seminar untuk awan dokter, mengadakan kegiatan sosial, membuka lapangan pekerjaan, memberikan sumbangan kepada panti asuhan, mengadakan media gathering, dan bekerja sama dengan pemerintah mengadakan donor darah. Sedangkan adegan atau konteks mengapa RS. Siloam Sriwijaya Palembang melakukan berbagai tindakan diatas adalah mereka ingin mencapai visi dan misi RS. Siloam Sriwijaya yaitu memajukan kesehatan dan kesejahteraan kota Palembang. Dan juga memberikan pelayanan kesehatan bertaraf internasional untuk seluruh lapisan masyarakat.

Banyak pihak yang berjuang agar kehadiran RS. Siloam Sriwijaya Palembang ditengah masyarakat. Jika dimasukkan dalam pentad orang-orang yang mendukung kehadiran rumah sakit tersebut yaitu agen. Agen yang membantu RS. Siloam Sriwijaya Palembang adalah kantor pusat dijakarta yaitu Siloam Karawaci. Kantor pusat sebagai pembuka jalan

pertama agar RS. Siloam Sriwijaya dapat berdiri di Palembang baik dari segi dana dan perizinan. Pemerintah juga ambil bagian sebagai agen karena tanpa pemerintah RS. Siloam Sriwijaya Palembang tidak dapat berdiri karena pemerintah yang memberikan izin. Selain itu semua yang ada di RS. Siloam Sriwijaya Palembang memiliki peran dan tugas masing-masing untuk membangun hubungan dengan masyarakat demi terwujudnya visi dan misi.

Agensi merujuk pada cara-cara yang digunakan oleh agen dalam menyelesaikan tindakannya. RS. Siloam Sriwijaya Palembang agar tindakannya dapat diketahui oleh masyarakat adanya dengan menggunakan media promosi seperti koran, *banner*, brosur, dan *billboard*. Tujuan RS. Siloam Sriwijaya Palembang melakukan tindakan adalah agar masyarakat dapat menerima dan menjadi rumah sakit pilihan. Kembali kepada visi dan misi RS. Siloam Sriwijaya Palembang adalah tujuan berdiri di kota Palembang. Setelah berdiri selama kurang lebih satu tahun RS. Siloam Sriwijaya Palembang tentu sudah dapat memposisikan dirinya ditengah masyarakat. Dimana bumi berpijak disitu langit dijunjung. RS. Siloam Sriwijaya Palembang menyesuaikan kepada pelayanan yang baik. Lambang kita sesuaikan dengan tatanan dan hirarki masyarakat kota Palembang. Untuk standart kesehatan RS. Siloam Sriwijaya Palembang tidak bisa merubahnya karena harus sesuai dengan standart pelayanan untuk mencapai kualitas internasional. Kalau teknik (harga, lambang,

nama) boleh saja RS. Siloam Sriwijaya Palembang sesuaikan tapi yang non teknik tidak bisa dirubah.

D. Kesimpulan

RS. Siloam Sriwijaya Palembang sangat menyadari pentingnya menjalin hubungan dengan masyarakat Palembang dalam setiap kegiatan agar terciptanya hubungan yang baik antara kedua belah pihak yang sama-sama memiliki kota Palembang. Selain itu, RS. Siloam Sriwijaya Palembang hadir ditengah kota Palembang untuk membantu meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Palembang sesuai dengan visi misi dari perusahaan. Untuk itu, pihak RS. Siloam Sriwijaya Palembang selalu berupaya melakukan cara yang berguna untuk mencapai tujuan tersebut dengan melakukan pengenalan (identifikasi) dengan masyarakat Palembang dengan melalui pertukaran simbol, bahasa, dan nilai-nilai yang ada dimasyarakat. Proses identifikasi dilakukan oleh RS. Siloam Sriwijaya Palembang untuk menciptakan pemahaman yang sama dengan masyarakat sehingga dapat di terima di tengah masyarakat. Dan dapat berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat Palembang.

Proses identifikasi yang menghasilkan strategi RS. Siloam Sriwijaya Palembang dengan menggunakan proses rasa bersalah dan penebusan dari dramatisme Kenneth Burke. Proses rasa bersalah dan penebusan mengamankan keseluruhan konsep simbolisasi. Proses merasa bersalah dan berusaha untuk menghilangkannya ada di dalam siklus Burke yang mengikuti pola yang dapat diprediksi yaitu tatanan hirarki, negativitas, pengorbanan, dan

penebusan. Pengorbanan yang dilakukan adalah perubahan nama dan lambang, dan mensosialisasikan RS. Siloam Sriwijaya Palembang lewat media. Kemudian, penebusan RS. Siloam Sriwijaya Palembang atas rasa bersalah yaitu adanya paket-paket murah dan mengadakan kegiatan sosial.

Melalui berbagai tindakan yang dilakukan RS. Siloam Sriwijaya Palembang ingin memberitahukan kepada masyarakat bahwa kehadirannya di Palembang tidak membawa visi dan misi untuk mengkristenisasikan masyarakat. Visi dan misi RS. Siloam Sriwijaya Palembang lebih kepada memajukan kesehatan di kota Palembang dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik. Kehadiran RS. Siloam Sriwijaya Palembang diharapkan memberikan dampak yang baik bagi kesehatan, kesejahteraan, dan perekonomian kota Palembang.

E. Daftar Pustaka

- DeVito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta : Profesional Books
- Griffin Emory A. 2003. *A first Look at Communication Theory*. Singapore: Mc-Graw-Hill.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. 2008. *Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika