

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Manajemen komunikasi maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- a. Manajemen komunikasi krisis oleh Kementerian Kesehatan RI terkait kasus GGAPA dibagi menjadi tiga tahap utama: pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis. Tahap pra-krisis meliputi mendeteksi dini peringatan dari WHO, keterlibatan pemangku kepentingan, pembentukan tim pengawasan kasus GGAPA. Respon dan transparansi atas penanganan kasus ini dinilai lambat karena penyebab gangguan ginjal baru diketahui di bulan Oktober 2022 padahal kasus ini sudah ada di Bulan Januari 2022. Demikian juga pemberian santunan pada korban yang baru terlaksana di bulan Januari 2024 (2 tahun setelah kemunculan kasus). Namun ada beberapa tindakan dan langkah Kemenkes RI yang berhasil menangani kasus GGAPA adalah aplikasi pengaduan untuk nakes melaporkan pasien dengan gejala GGAPA mampu mempercepat penanganan pasien. Peran Kepala Rokomyalik berhasil sebagai juru bicara selama kasus GGAPA. Strategi komunikasi krisis yang diterapkan adalah melibatkan kolaborasi dengan unit kerja serta Kementerian/Lembaga lain yang hasilnya menerbitkan beberapa Surat Edaran dan Keputusan tentang penanganan GGAPA yang berhasil menurunkan jumlah korban GGAPA. Obat yang dinyatakan dapat menyembuhkan pasien GGAPA adalah antidotum Fomepizole. Kemenkes memberikan Obat tersebut yang didatangkan dari Jepang, Singapura dan Australia kepada pasien GGAPA. Respon krisis strategi awal yang diterapkan adalah *Denial* (penyangkalan) yang akhirnya diubah menjadi *rebuild strategy* (pemberian kompensasi berupa pemberian santunan). Berdasarkan dari tingkat tanggung jawabnya, kasus ini termasuk kelompok *Preventable cluster*. Krisis ini harusnya dapat dicegah hanya, ada unsur kesengajaan yang disebabkan oleh *human error*. Saluran komunikasi yang digunakan

dengan pendekatan PESO (*Paid, Earned, Shared, Owned*) untuk menyebarkan *press release, press conference, FAQ (Frequently asked Question)* siaran radio, konten media sosial, dan penyebaran materi KIE di fasilitas kesehatan dan tempat umum, serta forum komunikasi online dan offline dengan stakeholder. Kemenkes juga menggunakan newsroom nasional (TVRI, RRI, Antara) Pada tahap pasca-krisis, Kemenkes mengevaluasi manajemen berita dan publikasi kebijakan kesehatan, serta melakukan evaluasi terhadap sistem dan regulasi kesehatan, termasuk memulihkan reputasi dengan memberikan santunan kepada korban.

- b. Penggunaan media monitoring dalam proses manajemen komunikasi krisis oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terkait penggunaan Obat Sirup Penyebab GGAPA pada anak Indonesia, dimulai dengan tindakan pemantauan perkembangan isu, analisis sentimen, dan publikasi yang responsif secara aktif terhadap berbagai platform media sosial, situs web berita, dan forum daring lainnya. Hasil dari pemantauan tersebut kemudian diidentifikasi, dikelompokkan dan dianalisis, guna memahami dinamika publik terkait isu yang berkembang. Berdasarkan hasil pemantauan tersebut akan menentukan: respon krisis yang diambil, strategi komunikasi krisis yang akan diterapkan, narasi yang akan disampaikan, upaya untuk memperbaiki reputasi Kemenkes serta mengetahui dan melakukan evaluasi atas pelaksanaan manajemen komunikasi krisis. Sehingga dapat disimpulkan hasil penelitian ini bahwa keberadaan media monitoring dibutuhkan disetiap tahapan dari Manajemen Komunikasi Krisis Kemenkes RI dalam penyelesaian kasus GGAPA.

5.2 Saran

Berdasarkan observasi dilapangan saat melakukan penelitian, penulis memiliki beberapa saran:

- a. Diperlukan respon yang cepat serta transparansi untuk kasus dengan kegawatan tinggi seperti kasus GGAPA. Respon yang cepat serta transparansi akan membuat masyarakat dan pihak yang berkepentingan

menjadi waspada dan berhati-hati dalam rangka meminimalisir/mencegah bertambahnya kasus dan jatuhnya korban lebih banyak. Oleh karenanya perlu tindakan dan koordinasi yang cepat dan tepat antara Kementerian Kesehatan RI, BPOM, Perusahaan Farmasi terkait dan masyarakat dalam penanganan kasus GGAPA

- b. Pihak keluarga korban sangat ingin mendengarkan pernyataan minta maaf terutama dari Pihak pemerintah. Hal ini sebagai salah satu wujud empati yang tentunya akan berpengaruh pada reputasi Kemenkes RI.
- c. Pemerintah sepatutnya memasukkan jenis penyakit tidak menular yang terjadi secara masif atau meluas di tengah masyarakat, dengan jumlah korban banyak serta potensi kematian besar seperti kasus GGAPA sebagai Kejadian Luar Biasa (merujuk pada kasus keracunan obat yang menyebabkan GGA dan UU Wabah), sehingga korban dan keluarganya merasa terlindungi dan mendapatkan bantuan penanganan yang maksimal dari Pemerintah.
- d. Penelitian lanjutan yang dapat dilakukan dengan melakukan perbandingan penanganan kasus cemaran obat yang EG /EG dinegara lain yang pernah mengalami kasus serupa. Selain itu dapat juga meneliti bagaimana komunikasi organisasi yang terjadi diantara Kementerian atau Lembaga yang terkait dalam kasus Gangguan Ginjal Akut Atypikal Progresif Atypikal (GGAPA).