

STRATEGI PERBAIKAN CITRA PUSKESMAS LAMBUNU 2 PASCA VIRALNYA VIDEO TIKTOK DISKRIMINASI NAKES PADA PASIEN BPJS

¹Maria Gabriela Eucharista, ²Edy Sudaryanto, ³Beta Puspitaning Ayodya
^{1,2,3}Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Remithamithe@gmail.com

Abstract

The viral TikTok video related to health services at the community health center is due to communication problems between health workers/health services and patients. This can be one of the focus points of the community health center on patients, this is related to the community health center's efforts to be close to patients and other stakeholders in restoring the image of the community health center through increasing satisfaction for patients with a patient approach. This research aims to find out strategies for improving the image of Lambunu 2 Health Center after the viral TikTok video discriminating against health workers among BPJS participants. Then to find out the obstacle factors perceived by the Lambunu health center in restoring the Company's Image by used theory by Wiliam Binoit. This research used a qualitative research approach so that the data will be analyzed qualitatively. In this study, researchers used qualitative research to understand phenomena in a natural social context that describe social problems in a person from a behavioral perspective. Based on the results of this analysis, the researcher can conclude that the strategy to improve the image of the Lambunu 2 Community Health Center after the viral TikTok video discriminating against health workers among BPJS participants reflects the full commitment and awareness of the community health center in overcoming the negative impacts that arise. Through direct action, open apologies via social media, and the involvement of the head of the health service, the community health center demonstrated a planned and transparent response. In efforts to restore the company's image, the Lambunu Community Health Center faced significant obstacles, especially related to the decline in public opinion and trust after the viral incident. . Insults on social media and some individuals' dissatisfaction with services create serious challenges in the recovery process.

Keywords: *Image Repair Theory, Community Health Center, Strategy*

Abstrak

Viralnya video TikTok terkait pelayanan Kesehatan di puskesmas yang dikarenakan masalah komunikasi antara tenaga Kesehatan/pelayanan Kesehatan dengan pasien, Hal ini dapat menjadi salah satu titik fokus puskesmas pada pasien, ini terkait dengan upaya puskesmas dalam rangka kedekatan pada pasien dan stakeholder lainnya dalam mengembalikan citra puskesmas melalui peningkatan kepuasan bagi pasien dengan pendekatan terhadap pasien. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Strategi Perbaikan Citra Puskesmas Lambunu 2 Pasca Viralnya Video TikTok Diskriminasi Nakes Pada Peserta BPJS, kemudian untuk mengetahui faktor hambatan yang dirasakan oleh puskesmas Lambunu dalam pemulihan Citra Perusahaan menggunakan teori strategi Perbaikan Citra Teori Wiliam Binoit. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif sehingga data akan dianalisa secara kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk dapat memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah yang menggambarkan

permasalahan sosial pada seseorang mengenai sudut pandang perilaku. Berdasarkan hasil analisa dengan ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi perbaikan citra Puskesmas Lambunu 2 pasca viralnya video TikTok diskriminasi nakes pada peserta BPJS mencerminkan komitmen dan kesadaran penuh dari pihak puskesmas dalam mengatasi dampak negatif yang timbul. Melalui tindakan langsung, permohonan maaf terbuka melalui media sosial, serta keterlibatan kepala dinas kesehatan, puskesmas menunjukkan respons yang terencana dan transparan. Dalam upaya pemulihan citra perusahaan, Puskesmas Lambunu menghadapi faktor hambatan yang signifikan, terutama berkaitan dengan penurunan opini dan kepercayaan masyarakat setelah insiden viral. Hujatan di media sosial dan ketidakpuasan beberapa individu terhadap pelayanan menciptakan tantangan serius dalam proses pemulihan.

Kata Kunci : Teori Perbaikan Perbaikan Citra, Puskesmas, Strategi

Pendahuluan

pasien adalah elemen penting dari pemberian perawatan kesehatan yang sukses. Kepercayaan adalah kredibilitas, janji dan kebaikan puskesmas yang diharapkan atau dirasakan pelanggan. Jika kepercayaan terbentuk, maka komitmen hubungan antara puskesmas dan pelanggan memiliki potensi untuk menjadi saling memberi manfaat. Kepercayaan pada layanan kesehatan ada pada dua tingkat yang terkait tetapi berbeda, yaitu : interpersonal dan institusional (Kinlock et al., 2017) dapat diartikan bahwa individu mungkin memiliki pandangan yang berbeda tentang dokter mereka (hubungan interpersonal) dan sistem atau organisasi kesehatan yang mereka identifikasi (kelembagaan).

Sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek sangat ditentukan oleh citra objek tersebut, dalam hal ini objek yang dimaksud adalah kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Menurut Gonroons (2000), citra rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pelanggan memperoleh jasa tersebut.

Citra merupakan konsep yang digunakan untuk merepresentasikan impresi yang terdapat dalam memori seseorang terkait suatu objek (Sumaedi dkk., 2014). Lebih lanjut, citra suatu produsen disebabkan akumulasi pengetahuan, perasaan, keyakinan, maupun pengalaman yang dimiliki oleh pelanggan saat berinteraksi dengan produsen. Oleh karena itu, dalam konteks puskesmas, citra dapat didefinisikan sebagai impresi yang dimiliki oleh pengguna puskesmas terhadap puskesmas dan impresi tersebut mencakup asosiasi yang ada di dalam memori pengguna terkait puskesmas.

Citra adalah suatu kesan yang didapat berdasar pada pengetahuan dan pengertian seseorang mengenai fakta-fakta atau kenyataan. Citra perusahaan adalah suatu kesan atau gambaran dari sebuah perusahaan di mata masyarakat luas yang terbentuk berdasarkan pada pengetahuan dan pengalaman mereka pribadi. Citra terbentuk berdasarkan informasi yang diterima oleh khalayak baik secara langsung maupun melalui media, termasuk media sosial dan media massa yang bekerja menyampaikan pesan yang aktual dan faktual (Arifin, 2011). Informasi yang diterima oleh khalayak tersebut bersumber dari aktivitas komunikasi yang menyebabkan terjadinya proses pertukaran informasi. Hal ini selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh (Setiadi, 2023) yang menjelaskan bahwa Keberlangsungan proses bisnis suatu perusahaan yang memiliki citra baik akan berdampak pada reputasi perusahaan yang baik. Reputasi baik ini merupakan aset yang mempunyai manfaat tangible maupun intangible.

Penelitian ini berawal dari viralnya video Tiktok yang lewat di beranda peneliti, video tersebut mendapati penonton lebih dari satu juta *viewers*, video tersebut langsung ramai dengan komentar pengguna Tiktok dengan berbagai komentar positif dan negatif tersebut menjadikan pihak pemilik akun Tiktok yaitu seorang pegawai kesehatan di Puskesmas Lambunu harus menerima dampak buruknya. Selanjutnya pada upaya pegawai puskesmas yang selalu mengadakan program atau peningkatan dalam hal pelayanan kepada pasien merupakan salah satu upaya tenaga Kesehatan di puskesmas untuk dapat meningkatkan citra puskesmas di masyarakat, namun hal tersebut tidak juga berespon baik di kalangan masyarakat dan tetap ada saja masyarakat yang menilai citra puskesmas buruk karena viralnya video tiktok tenaga Kesehatan.

Akibat dari viralnya video ini menjadikan seluruh masyarakat memiliki pandangan buruk terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas selama ini, sedangkan pengguna BPJS juga memiliki hak atas pelayanan kesehatan yang baik dan sama dengan pengguna umum lainnya. Pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna BPJS di seluruh Indonesia melalui media laman komentar TikTok terlihat bahwa video tersebut memberikan dampak serta memvalidasi bahwa ada masalah persepsi dan pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS karena adanya pengalaman bersama yang selama ini dirasakan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan tenaga kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan sangatlah buruk.

Sehubungan dengan masalah diatas, minat masyarakat untuk melakukan pengobatan di beberapa Lembaga kesehatan di Indonesia juga terkena dampaknya, dan citra Rumah Sakit bahkan UPTD puskesmas Lambunu sudah rusak dampak dari kehilangan citra positif dari kegiatan pembuatan konten diskriminasi pasien BPJS. Hal ini jelas dari lontaran komentar yang tidak ada hentinya diberikan oleh seluruh masyarakat Indonesia tentang video diskriminasi tersebut secara tidak langsung mendukung atau memvalidasi kejadian yang selama ini dirasakan oleh pengguna BPJS.

Berdasarkan dengan permasalahan yang diteliti, peneliti menggunakan pendekatan penelitian secara kualitatif. Metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan masalah yang ada, maka hal yang dikaji dalam penelitian ini yaitu **“Strategi Perbaikan Citra Puskesmas Lambunu 2 Pasca Viralnya Video Tiktok Diskriminasi Nakes Terhadap Peserta BPJS”**.

Peneliti merumuskan dua pertanyaan pokok, yaitu: Pertama, bagaimana strategi perbaikan citra Puskesmas Lambunu 2 setelah video tersebut viral? Dan kedua, apa saja hambatan yang dirasakan oleh Puskesmas Lambunu dalam upaya memulihkan citranya yang tercoreng?. Adapun tujuan penelitian yang diusung peneliti adalah mengarah pada solusi dan pemahaman mendalam terhadap dua permasalahan tersebut. Pertama, tujuan penelitian mencakup pemahaman lebih lanjut tentang strategi perbaikan citra Puskesmas Lambunu 2 pasca viralnya video diskriminatif tersebut di media sosial, khususnya di platform TikTok. Tujuan kedua penelitian adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor hambatan yang menjadi tantangan utama dalam proses pemulihan citra Puskesmas Lambunu, sehingga penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam merancang langkah-langkah perbaikan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Metode Penelitian

Pendekatan pada Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif, Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai

makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial (Sugiyono,2018). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus deskriptif, menurut Sugiyono (2018) Metode studi kasus adalah pendekatan penelitian yang mendalam terhadap satu atau beberapa objek penelitian untuk memahami fenomena atau peristiwa tertentu secara holistik. Dalam konteks video diskriminatif pasien BPJS di Puskesmas Lambunu 2, metode studi kasus dapat diaplikasikan dengan menyelidiki secara rinci kejadian diskriminatif yang dialami pasien BPJS di puskesmas tersebut.

UPTD Puskesmas Lambunu 2 dimulai pendirian / pembangunan pada Bulan Juni Tahun 1994 dan diresmikan pada tanggal 23 Oktober 1994 di Desa Lambunu Kecamatan Moutong Kabupaten Donggala Propinsi Sulawesi Tengah. Dalam penelitian ini subjek penelitian ini adalah kedua informan (narasumber) yaitu bapak Ahkam Bakir Mangkau., SKM. Selaku kepala puskesmas Lambunu 2, tempat tanggal lahir Molosipat , 27 Maret 1968. Sedangkan informan selanjutnya yaitu salah satu tenaga kesehatan yaitu Rinto Rachmad Belike sebagai tenaga perawat di puskesmas lambunu 2 , tanggal lahir Lambunu 3, Oktober 1997.

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini dapat berupa situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Sugiyono,2018). Subjek Penelitian merujuk kepada orang, kelompok, atau obyek yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif objek penelitian adalah strategi perbaikan citra. Menurut Lofland dan Lofland dalam (Moleong, 2018) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Metode pengumpulan data merupakan cara dalam pengumpulan dan penggambaran data yang telah ditemukan (Sugiyono,2018) dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menjawab rumusan masalah mengenai Strategi perbaikan citra yang digunakan oleh pihak Puskesmas Lambunu 2. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini yaitu Observasi , Wawancara dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data adalah Metode yang digunakan adalah deskriptif-analitik yaitu metode dalam mengolah data-data yang telah dikumpulkan dengan menganalisisnya sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan dengan analisa data kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan di Puskesmas Lambunu 2 mengalami dampak signifikan setelah viralnya video diskriminasi terhadap pasien BPJS. Sebelumnya, puskesmas ini mungkin telah dianggap sebagai penyedia layanan kesehatan yang dapat diandalkan, tetapi insiden tersebut mengguncang reputasi dan kepercayaan masyarakat. Dalam situasi ini, pertama-tama perlu diidentifikasi dampak langsung dari video diskriminasi terhadap pelayanan di Puskesmas Lambunu 2.

Dampak pertama adalah penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Video diskriminasi tersebut dapat menciptakan persepsi bahwa puskesmas tidak menghargai pasien dengan BPJS, yang dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kedua, dampak psikologis terhadap pasien BPJS yang mungkin merasa diabaikan atau dihina dapat

mempengaruhi kesehatan mental dan emosional mereka, memperburuk kondisi kesehatan yang sedang diatasi. Ketiga, reputasi puskesmas sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang adil dan ramah dapat terganggu secara signifikan, mempengaruhi kemampuan puskesmas untuk menarik pasien baru dan mempertahankan pasien lama.

Untuk memulihkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan tindakan responsif dan transparan oleh manajemen puskesmas. Ini mencakup permintaan maaf yang tulus, investigasi menyeluruh terhadap insiden tersebut, dan penerapan perubahan kebijakan yang mencegah terulangnya tindakan diskriminatif. Selain itu, pelibatan masyarakat melalui dialog terbuka dapat membantu membangun kembali kepercayaan dan merestorasi reputasi puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang adil dan berkualitas. Upaya ini penting untuk mengembalikan keyakinan masyarakat pada Puskesmas Lambunu 2 dan memastikan bahwa setiap pasien, termasuk yang memiliki BPJS, diberikan perlakuan yang setara dan menghormati martabat manusia.

Strategi perbaikan citra memiliki peran krusial dalam kesuksesan suatu entitas, baik itu perusahaan, tokoh publik, atau negara. Citra yang baik tidak hanya menciptakan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mempengaruhi keputusan konsumen, menarik investasi, dan memperkuat kredibilitas. Citra yang positif memberikan keuntungan jangka panjang, sedangkan citra yang buruk dapat merugikan reputasi dan keberlanjutan entitas tersebut. Oleh karena itu, penting bagi entitas untuk merancang strategi perbaikan citra yang efektif.

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Rinto Belike yaitu :

"kami selaku tenaga kesehatan di Puskesmas ini sangat malu, dan memohon maaf atas perbuatan kami yang menyebabkan segala pihak ikut terkena akibat buruknya, dalam hal ini saya tidak akan mengulangi lagi perbuatan tersebut dan melanjutkan tanggung jawab saya sebaik-baiknya sebagai seorang tenaga kesehatan"

Hasil wawancara dengan Rinto Belike menunjukkan adanya penyesalan dan permohonan maaf yang tulus dari pihak tenaga kesehatan di Puskesmas. Ungkapan beliau, "kami selaku tenaga kesehatan di Puskesmas ini sangat malu, dan memohon maaf atas perbuatan kami yang menyebabkan segala pihak ikut terkena akibat buruknya," mencerminkan kesadaran akan dampak negatif yang ditimbulkan oleh tindakan diskriminatif yang terjadi. Ungkapan ini dapat dianggap sebagai tindakan korektif pertama, yaitu pengakuan dan penyesalan atas kesalahan yang telah dilakukan.

Hal ini selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh bapak kepala puskesmas Lambunu yaitu sebagai berikut :

"kami dan saya selaku kepala puskesmas sangat meminta maaf dengan adanya kejadian yang terjadi kemarin"

(Hasil wawancara peneliti dengan kepala puskesmas bapak Ahkam Bakir Mangkau, pada hari selasa tanggal 5 Desember pukul 11.30 WITA)

Selanjutnya, pernyataan Rinto Belike yang menyatakan, "dalam hal ini saya tidak akan mengulangi lagi perbuatan tersebut dan melanjutkan tanggung jawab saya sebaik-baiknya sebagai seorang tenaga kesehatan," mencerminkan tindakan korektif kedua. Rinto secara eksplisit menyatakan komitmennya untuk tidak mengulangi perilaku

diskriminatif tersebut, menunjukkan kesungguhan dalam memperbaiki praktek-praktek yang merugikan masyarakat. Tindakan korektif ini menciptakan aspek preventif agar situasi serupa tidak terulang di masa depan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi perbaikan citra yang digunakan oleh Puskesmas Lambunu 2 melibatkan tindakan korektif yang konkret. Adanya permohonan maaf dan komitmen untuk tidak mengulangi perbuatan tersebut merupakan upaya nyata untuk memperbaiki citra lembaga kesehatan tersebut di mata masyarakat. Keseluruhan, tindakan korektif yang tergambar dari hasil wawancara dengan Rinto Belike menunjukkan bahwa strategi perbaikan citra yang diambil oleh Puskesmas Lambunu 2 melibatkan upaya pencegahan agar insiden serupa tidak terjadi di masa depan. Respons yang tulus dan komitmen untuk bertanggung jawab atas kesalahan menciptakan dasar yang kuat untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kesehatan tersebut.

Dalam proses perbaikan citra tentunya menemukan beberapa faktor yang bisa menjadi penghambat, disamping itu puskesmas merupakan salah satu Lembaga kesehatan Masyarakat yang seharusnya bisa tetap memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dengan kepala puskesmas Lambunu 2 serta nakes lambunu 2. Yang mana didapati hasil wawancara sebagai berikut :

“faktor penghambat nya ya setelah viralnya video itu ada beberapa masyarakat yang akhirnya memiliki opini serta kepercayaan yang berkurang selama beberapa bulan kemarin ya, meskipun kita telah melakukan berbagai upaya pelayanan yang baik kami berharap agar kepercayaan masyarakat kepada kami bisa kembali baik”

(Wawancara dengan bapak Ahkam Bakir Mangkau.,SKM selaku pihak kepala pengurus Puskesmas Lambunu 2 pada Selasa 5 Desember 2023, pukul 11.45 WITA)

Hal ini selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh bapak Rinto Rachmad Belike nakes puskesmas Lambunu 2 yaitu :

“ya kita dihujat habis-habisan di sosial media kemarin, sampai hari ini pun kadang ada beberapa yang merasa dirugikan atau gak puas sama apa pelayanan yang kita kasih, inikan salah satu faktor penghambat ya sedangkan kita harus tetap memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat”

(Wawancara peneliti dengan Rinto Rachmad Belike selaku nakes di puskesmas Lambunu 2 pada Selasa, 5 Desember 2023 Pukul 11.20 WITA)

Hasil wawancara dengan kepala puskesmas Lambunu 2 dan tenaga kesehatan (nakes) mencerminkan dampak signifikan yang dialami puskesmas setelah viralnya video diskriminatif. Faktor penghambat yang diidentifikasi oleh kepala puskesmas mencakup penurunan opini dan kepercayaan masyarakat setelah insiden tersebut. Masyarakat yang terpengaruh menyatakan kurangnya kepercayaan selama beberapa bulan terakhir, menunjukkan dampak jangka panjang dari insiden tersebut. Meskipun puskesmas telah melakukan berbagai upaya pelayanan yang baik, opini dan kepercayaan masyarakat tetap menurun.

Dampak insiden juga tercermin dalam pengalaman nakes puskesmas Lambunu 2 yang mengungkapkan bahwa mereka menjadi sasaran hujatan di media sosial. Terjadinya hujatan tersebut menunjukkan bahwa opini negatif terhadap puskesmas tersebar luas di masyarakat, dan beberapa individu merasa dirugikan atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor penghambat ini menjadi tantangan bagi puskesmas untuk tetap memberikan pelayanan yang baik, sambil berhadapan dengan persepsi negatif yang berkembang di masyarakat.

Faktor penghambat lainnya dapat dilihat dari ketidakpuasan beberapa individu terhadap pelayanan puskesmas, yang menciptakan hambatan dalam memulihkan kepercayaan masyarakat. Perasaan merugikan dan tidak puas dari sebagian masyarakat menjadi kendala, memperumit upaya puskesmas untuk mengembalikan citra positifnya. Dampak jangka panjang terhadap kepercayaan masyarakat menjadi tantangan serius yang dihadapi oleh puskesmas. Proses perbaikan citra tidak hanya memerlukan waktu yang cukup lama, tetapi juga upaya yang konsisten dan terkoordinasi dari pihak puskesmas. Kesimpulannya, puskesmas Lambunu 2 dihadapkan pada tantangan berat untuk merestorasi kepercayaan masyarakat dan membangun kembali citra positif, dan hal ini memerlukan strategi komunikasi yang baik serta upaya pelayanan yang lebih intensif.

Penutup

Berdasarkan hasil analisa, dengan ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Strategi perbaikan citra Puskesmas Lambunu 2 pasca viralnya video TikTok diskriminasi nakes pada peserta BPJS mencerminkan komitmen dan kesadaran penuh dari pihak puskesmas dalam mengatasi dampak negatif yang timbul. Melalui tindakan langsung, permohonan maaf terbuka melalui media sosial, serta keterlibatan kepala dinas kesehatan, puskesmas menunjukkan respons yang terencana dan transparan. Upaya ini bertujuan tidak hanya untuk memperbaiki citra puskesmas di mata masyarakat umum, tetapi juga khususnya di kalangan peserta BPJS. Strategi ini menandai langkah-langkah yang proaktif untuk memulihkan kepercayaan dan merestorasi reputasi positif puskesmas.
2. Dalam upaya pemulihan citra perusahaan, Puskesmas Lambunu menghadapi faktor hambatan yang signifikan, terutama berkaitan dengan penurunan opini dan kepercayaan masyarakat setelah insiden viral. Hujatan di media sosial dan ketidakpuasan beberapa individu terhadap pelayanan menciptakan tantangan serius dalam proses pemulihan. Meskipun puskesmas telah melakukan upaya pelayanan yang baik, ketidakpuasan tersebut memperumit perbaikan citra. Kesadaran akan faktor hambatan ini penting untuk membimbing puskesmas dalam merancang strategi yang lebih terfokus dan komprehensif guna mengatasi tantangan yang dihadapi dan merestorasi citra perusahaan dengan efektif.

Dari kesimpulan diatas peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Teoritis : Secara teoritis diharapkan penelitian ini bisa memberikan pengetahuan baru mengenai strategi perbaikan citra serta, bisa dijadikan bahan bacaan untuk menambah pengetahuan.
2. Praktis :Bagi Pembaca Selalu verifikasi informasi sebelum membentuk opini terkait isu kesehatan, guna menghindari penyebaran informasi yang mungkin tidak akurat atau terdistorsi. Bagi Pihak Puskesmas Lambunu 2, Terus tingkatkan transparansi komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, sambil memastikan penerapan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan untuk membangun kembali kepercayaan. Bagi Pengguna Sosial Media, Berpartisipasi secara positif dalam diskusi online, mendukung penyebaran

informasi kesehatan yang benar, dan mempertimbangkan dampak sosial dari setiap tindakan atau komentar yang diunggah.

Daftar Pustaka

- Darlina, Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan. Universitas Riau: Tesis, 2015.
- Dewi, Y., M., & Asminah, R, Pengaruh Citra Puskesmas Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Dongko Trenggalek. *Jurnal Aplikasi Bisnis* 4(1): 1–4, 2018.
- Hasibuan, Komunikasi Sirkular (Circular Theory). *Network Media*, 2(1), 2019.
- Imran, & Ramli, Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien di Provinsi Sulawesi Barat. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-48), 2019.
- Ika Hikmah Maulida & A.A.I Prihandi Satvikadewi., *Kepercayaan dan sikap pengguna twitter dalam merespon konten anonym akun twitter @askmenfess*. *Jurnal Aspikom*. 2.2.2023.
- Kinlock, & orpe, High levels of medical mistrust are associated with low quality of life among black and white men with prostate cancer. *Cancer Control*, 24(1), 72–77, 2017.
- Nurdianty, & Sudrajat, Pengaruh Pengalaman Pasien Dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batujaya Karawang. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 4(2), 665-672, 2021.
- Ryu, K., Lee, & Kim, The influence of the quality of the physical environment, food, & service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), pp. 200 – 22, 2012.
- Setiawan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien Bpjs di Puskesmas Cikampek. Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Singaperbangsa, 2018.
- Sudaryanto, & Erliyanti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan Di UPT Puskesmas Parigi. *Prima Ekonomika*, 13(2), 63-75, 2022.
- Sumaedi, & Yarmen, Citra dan perceived value puskesmas tersertifikasi ISO 9001 (studi kasus: sebuah puskesmas di Kota Bogor). *Jurnal Standardisasi*, 17(3), 177-186, 2016.
- Sumaedi, *Public Transport Passengers' Behavioural Intentions: Paratransit in Jabodetabek Indonesia*. Springer Briefs in Business. Springer, 2014.
- Suyono, & Cutan, Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), 45-56, 2020.

Syahrini, & Fadili, Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan pasien Puskesmas Adiarsa karawang, Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11(02), 83-91, 2022.

Tatak Setiadi. *manajemen Corporate image melalui media sosial : studi literature tentang citra perusahaan dan perkembangan teknologi media*. Jurnal Representemen.9.(1).2023.