

Pengelolaan Manajemen Krisis Humas Rumah Sakit Panti Rapih
(Studi Deskriptif Pengelolaan Manajemen Krisis Humas saat Pandemi Covid-19
di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)

Maria Grazella Pendi Rando

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

ellagpr7@gmail.com

ABSTRAK

Pandemi covid-19 yang muncul pada awal tahun 2020 menjadi wabah yang masih menyebar penularannya hingga saat ini tahun 2022. Sejak awal virus ini masuk ke Indonesia, pemerintah mengeluarkan kebijakan agar masyarakat tidak melakukan aktivitas diluar rumah dan berinteraksi dengan masyarakat lain. Namun hal itu tidak direalisasikan secara menyeluruh oleh beberapa masyarakat sehingga menyebabkan tingkat penularan virus semakin tinggi dari hari ke hari. Hal tersebut tentunya berdampak pada jumlah pasien terjangkit di rumah sakit. Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit yang diberikan kepercayaan sebagai rumah sakit penerimaan pasien virus covid-19. Tingginya angka penularan dan jumlah pasien yang terjangkit menyebabkan beberapa krisis di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Bentuk krisis yang terjadi adalah kapasitas ruangan IGD yang ada di rumah sakit menjadi penuh, kekurangan obat-obatan bagi pasien infeksius, tabung oksigen, APD serta *handsanitizer* bagi perawat

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan menggunakan teori pengelolaan manajemen krisis 4R (*readliness, radar, response, recovery*) oleh Wunderman Thompson (WRR 2018) peneliti akan menghubungkan antara teori dan tindakan humas dalam mengelola krisis yang terjadi, hingga menemukan titik terang atas masalah tersebut. Dalam hal ini, peran humas rumah sakit sangat diperlukan untuk mengatasi krisis tersebut. Peran humas saat terjadi krisis pandemi covid-19 di Rumah Sakit Panti Rapih direalisasikan dengan memfasilitasi semua kekurangan dan kebutuhan petugas covid-19. Tindakan nyata yang dilakukan oleh humas adalah dengan melakukan kegiatan open donasi melalui media sosial yang dimiliki oleh Rumah Sakit Panti Rapih sehingga kekurangan yang dirasakan dapat perlahan diatasi melalui hasil dari open donasi.

Kata Kunci: Humas, Covid-19, Manajemen Krisis

**Management of Crisis Management Public Relations of Rapih Panti Hospital
(Descriptive Study of Public Relations Crisis Management during the Covid-19
Pandemic at Panti Rapih Hospital, Yogyakarta)**

Maria Grazella Pendi Rando

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

ellagpr7@gmail.com

ABSTRAC

The Covid-19 pandemic that emerged in early 2020 became an outbreak that is still spreading its transmission until now in 2022. Since the beginning of this virus entering Indonesia, the government issued a policy so that people do not carry out activities outside their homes and interact with other communities. However, this was not fully realized by some communities, causing the rate of virus transmission to increase day by day. This of course has an impact on the number of infected patients in the hospital. Yogyakarta Rapih Panti Hospital is one of the hospitals that has been entrusted with being a hospital for receiving patients with the Covid-19 virus. The high rate of transmission and the number of infected patients caused several crises at Panti Rapih Hospital, Yogyakarta. The form of the crisis is that the capacity of the emergency room in the hospital is full, there is a shortage of medicines for infectious patients, oxygen cylinders, APD and hand sanitizers for nurses.

This study uses a type of qualitative research with data collection techniques through interviews, observation and documentation. By using the 4R crisis management theory (readiness, radar, response, recovery) by Wunderman Thompson (WRR 2018), researchers will link theory and public relations actions in managing crises that occur, to find a bright spot on the problem. In this case, the role of hospital public relations is needed to overcome the crisis. The role of public relations during the Covid-19 pandemic crisis at Panti Rapih Hospital was realized by facilitating all the shortcomings and needs of Covid-19 officers. The real action taken by public relations is to carry out open donation activities through social media owned by Panti Rapih Hospital so that the perceived deficiencies can be slowly overcome through the results of open donations.

Keywords: *Public Relations, Covid-19, Crisis Management*