

BAB I

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

Pandemi covid-19 sampai saat ini masih melanda sejumlah negara termasuk di Indonesia. Virus ini pertama kali muncul di Wuhan, China pada akhir tahun 2019 dan menyebar hingga ke seluruh negara. ¹Komisi Kesehatan Nasional China memberikan konfirmasi bahwa virus ini sangat cepat menyebabkan penularan dari manusia ke manusia bahkan melalui benda yang terkontaminasi dari pasien virus ini. Sampai saat ini asal usul awal munculnya virus ini datang dari hewan. Namun hal itu masih menjadi penelitian yang dilakukan sampai sekarang. Virus ini dapat sangat cepat menular dari manusia satu ke manusia lainnya melalui interaksi yang terjadi.

Hal tersebut awalnya belum diketahui oleh banyak orang yang sedang berada di negara luar sehingga interaksi yang dilakukan berjalan seperti biasa tanpa adanya pengetahuan mengenai virus covid-19 yang sedang terjadi. Hingga akhirnya virus tersebut menyebar luas ke berbagai negara melalui wisatawan yang habis berlibur dari negara satu ke negara lainnya. Penyebaran virus covid-19 mulai masuk di Indonesia pada Februari 2020 dan sejak saat itu Indonesia langsung membuat

¹ Diakses dari <https://www.merdeka.com/dunia/cerita-lengkap-asal-mula-munculnya-virus-corona-di-wuhan.html> pada tanggal 22 Maret 2022.

kebijakan yang bertujuan agar penularan yang diakibatkan oleh virus ini tidak semakin meningkat. Kebijakan yang pertama kali diterapkan di Indonesia adalah ²PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang tertuang dalam Peraturan Pemerintahan Nomor 21 Tahun 2021. Selain itu, pemerintah juga menerapkan peraturan berupa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang ditujukan pada setiap kota dan kabupaten, serta tertuang dalam Instruksi Menteri dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2021.

Kebijakan seperti PPKM meliputi beberapa poin seperti membatasi kegiatan perkantoran dengan menerapkan sistem bekerja dari rumah (*work from home*) yang lebih dikenal dengan istilah WFH. Selain kegiatan kantoran, kegiatan belajar mengajar di sekolah dan perkuliahan juga melakukan kegiatan belajar dari rumah melalui *online class*. Tidak hanya itu, interaksi antar manusia juga sangat dibatasi.

Hal ini berlangsung cukup lama hingga akhir tahun 2020. Hal tersebut tentu saja meresahkan beberapa golongan masyarakat yang harus bekerja di luar rumah demi memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga. Kebijakan yang ditetapkan pemerintah cukup ditentang dan dilanggar oleh sebagian masyarakat. Karena masyarakat seperti buruh tidak punya pilihan lain untuk bertahan hidup selain bekerja di luar rumah. Namun hal tersebut juga memiliki dampak negatif bagi masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki sarana seperti laptop atau *smartphone* untuk melaksanakan kegiatan

² Diakses dari <https://indonesiabaik.id/infografis/beda-psbb-vs-ppkm> “Perbedaan PSBB dan PPKM” pada tanggal 23 Juli 2022.

daring, terpaksa harus mengeluarkan biaya lebih agar tetap bisa mengikuti kegiatan yang dilakukan secara online.

Di samping itu, kebijakan yang dilakukan untuk bekerja dari rumah, tidak berlaku bagi para garda terdepan dalam kasus pandemi covid-19. Tentunya besar resiko dan tanggung jawab yang diberikan kepada pekerja medis dalam melayani dan memberikan kenyamanan kepada para pasien di rumah sakit terutama pada masa pandemi covid-19. Namun seiring berjalannya waktu angka penularan covid-19 meningkat dengan cepat di berbagai daerah di Indonesia. Hal ini menyebabkan krisis bagi rumah sakit di Indonesia terkhusus Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Dimana, krisis yang disebabkan oleh pandemi covid-19 terdiri dari kekurangan kapasitas pada IGD, obat-obatan, APD, *hand sanitizer* bagi petugas.

Oleh karena itu, penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pengelolaan manajemen krisis yang dilakukan pihak humas rumah sakit. Kasus ini memiliki latar belakang yang berasal dari virus covid-19. Penelitian ini bersifat kualitatif dan memiliki teknik pengambilan data melalui 3 tahap yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini akan mendapatkan hasil bagaimana pengelolaan manajemen krisis yang dilakukan humas saat terjadi krisis pandemi covid-19 di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Pengelolaan Manajemen Krisis Humas saat terjadi krisis pandemi covid-19 di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?”

c. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan manajemen krisis dari Humas dalam mengatasi masalah yang telah terjadi, terutama pada saat pandemi *covid-19* yang saat itu mengalami krisis pada kapasitas ruangan, kekurangan tenaga medis dan obat-obatan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
- Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja dampak dari krisis pandemi *covid-19* yang telah terjadi di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, baik dari internal maupun eksternal.
- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tindakan yang dilakukan para pekerja medis sebagai garda terdepan pada saat krisis pandemi covid-19 saat itu di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

d. 1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Akademis

Dapat menjadi referensi ilmu pengetahuan terkhusus dalam bidang ilmu komunikasi public relation tentang pengelolaan manajemen krisis yang dilakukan Humas Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta pada saat krisis pandemi covid-19 yang telah terjadi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dalam manfaat praktis, penelitian ini dapat menjadi sebuah pemahaman yang baru bagi para peneliti maupun kalangan masyarakat agar sama-sama mengetahui bagaimana peran atau kontribusi yang dilakukan pihak Humas RS Panti Rapih Yogyakarta dalam menyikapi krisis yang terjadi saat pandemi covid-19.

1.5 Kerangka Konsep

Dalam proses pembuatan penelitian, perlu adanya sebuah kerangka konsep yang memiliki tujuan untuk menghubungkan dan menjelaskan secara lengkap terhadap konflik yang akan dibahas dalam sebuah penelitian. Penelitian ini menggunakan 3 kerangka konsep yaitu sebagai berikut.



gambar 1. 1 Kerangka Konsep

1.6 Metode Penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dimana peneliti akan melakukan observasi dengan pihak Humas Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Alasan peneliti memilih Humas Panti Rapih sebagai narasumber wawancara karena pengelolaan manajemen krisis dalam sebuah instansi dipegang kendali oleh pihak Humas dalam instansi tersebut. Fokusnya adalah, peneliti akan mengumpulkan informasi tidak hanya melalui pihak humas saja, melainkan dari pihak perawat dan petugas covid-19 yang terlibat dalam krisis pandemi covid-19 saat itu.

Dalam penelitian ini tentunya akan dilakukan penerapan studi deskriptif yang berfokus pada objek yang diamati. Sehingga memungkinkan peneliti untuk berasumsi tentang kondisi yang telah terjadi sehingga publik juga mengetahui apa yang terjadi dibalik krisis pandemi covid-19 di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

1.6.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan faktor yang sangat penting dalam setiap melakukan penelitian. Karena tanpa hal tersebut penelitian tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang kita inginkan. Bukan hanya pengetahuan yang harus dimiliki dalam melakukan penelitian, melainkan juga informasi dalam bentuk data yang dapat dijadikan sebagai bahan penelitian untuk di analisis pada akhirnya, karena tujuan utama suatu penelitian adalah untuk mendapatkan data. Studi Lapangan Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi lapangan untuk memperoleh data yang valid dan faktual yang diharapkan berkenaan dengan penelitian yang diangkat. Adapun studi lapangan tersebut diantaranya yaitu:

Observasi

Observasi partisipatif merupakan teknik berpartisipasi yang sifatnya interaktif dalam situasi yang alamiah dan melalui penggunaan waktu serta catatan observasi untuk menjelaskan apa yang terjadi. Moleong melengkapi definisi ini, bahwa observasi partisipan adalah pengamatan berperan serta, adalah pada dasarnya berarti mengadakan pengamatan dan mendengarkan secara cermat mungkin sampai pada yang sekecil-kecilnya sekalipun.

Di sisi lain penggunaan komunikasi verbal dan penggunaan komunikasi non verbal yang dilakukan termasuk kedalam proses observasi. Dengan observasi maka peneliti akan mendapatkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan. Karena dari

observasi maka peneliti akan mendapatkan data-data yang diinginkan, dalam observasi berperan serta ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan dukanya, dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang terlihat.

Pada tahap observasi, peneliti memilih teknik observasi partisipatif karena teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pendekatan secara mendalam dengan objek yang akan diteliti, sehingga informasi yang akan kita peroleh dapat lebih mendalam dan sesuai dengan apa yang diharapkan untuk penelitian ini.

Wawancara Mendalam

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara merupakan suatu proses transmisi data dari seorang (narasumber/ informan) kepada pewawancara untuk melengkapi bidang yang diteliti oleh pewawancara. Wawancara tak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah saat wawancara, termasuk karakteristik sosial-budaya (agama, gender, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan lain sebagainya). Dalam penelitian ini, akan dilakukan wawancara dengan pihak Humas Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dan beberapa pihak yang berperan aktif didalam krisis pandemi covid-19 seperti petugas covid-19, dan perawat yang ada di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dan teknik pengambilan data ini menggunakan beberapa perangkat seperti kamera, dan perekam video. Dokumen dapat berupa gambar, tulisan yang membuktikan kejadian dan peristiwa yang telah terjadi saat krisis pandemi yang telah berlalu ataupun pengumpulan dokumentasi saat melakukan tahap penyelesaian penelitian di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.