**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**

**Jl. Ring Road Utara, Ngropoh, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281**

**Email:** **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. 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, recorvery*) oleh Wunderman Thompson (WRR 2018) peneliti akan menghubungkan antara teori dan tindaka\n 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

***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 (readliness, 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*

**PENDAHULUAN**

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. Komisi 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 usus 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 kebijakan yang bertujuan agar penularan yang diakibatkan oleh virus ini tidak semakin meningkat. Kebijakan yang pertama kali diterapkan di Indonesia adalah PSBB (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 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 perjadi krisis pandemi covid-19 di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

**PERMASALAHAN DAN TUJUAN**

Melihat pandemi covid-19 yang saat itu sangat cepat perkembangannya, tentunya menimbulkan beberapa krisis terhadap rumah sakit di Indonesia. Seperti di Rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta. Rumah sakit ini adalah rumah sakit yang bertanggung jawab sebagai tempat penanganan pasien yang terjangkit virus covid-19. Karena penyebaran virus dari hari ke hari semakin tinggi, rumah sakit ini mendapat sebuah krisis antara lain, kekurangan kapasitas IGD, obat obatan, *hand sanitizer* dan APD bagi petugas. Tujuan Penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengetahui bagaimana pengelolaan manajemen krisis Humas Rumah Sakit dalam mengatasi krisis tersebut.

**KERANGKA TEORI**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Wunderman Thompson (WPP, 2018)yang berfokus pada pengelolaan manajemen krisis. Dan dalam fokus ini CEO Wunderman Thompson menjadi panduan bagi komunikasi krisis. (Kartika, 2019).

1. ***Readliness,*** dalam tahap ini membentuk tim khusus manajemen krisis yaitu penasihat krisis dan seorang ahli atau pakar dalam media sosial.
2. ***Radar,*** disini membuat management SOP and crisis dengan melakukan monitoring dan evaluasi pesan agar bisa menentukan seberapa besar skala prioritas.
3. ***Response,*** membuat skenario berupa respon bagi setiap tingkat urgensi pesan dengan kode pesan khusus yaitu: hijau, kuning dan merah.
4. ***Recorvery,*** membuat analisa dari pembangunan reputasi dengan melakukan audit strategi serta taktik di media sosial.

Setelah melakukan proses pengumpulan data di lapangan, selanjutnya yaitu melakukan proses pengolahan dan analisis data. Analisis data yang dijelaskan oleh peneliti pada bab ini memuat tentang hasil data sudah didapatkan dan pembahasan yang akan dikaitkan dengan teori yang mendukung untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Pengelolaan Manajemen Krisis Humas saat terjadi krisis pandemi covid-19 di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?”. Peneliti melakukan proses analisis berdasarkan data dan informasi yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi yang kemudian diolah dan dikembangkan oleh peneliti sehingga menjadi rangkaian pembahasan. Pada penelitian ini menerapkan teori pengelolaan manajemen krisis oleh Wunderman Thompson  *(readliness, radar, respons, recorvery)*

***Readiness*** adalah sebuah tahap dengan mempersiapkan bagaimana situasi dalam menghadapi sebuah krisis. Terdapat fungsi manajemen public relations dalam menyikapi sebuah krisis, yaitu membangun dan mempertahankan hubungan dan opini yang baik dan bermanfaat. Dalam hal ini, humas panti rapih tentunya memiliki tugas untuk memanajemen krisis yang terjadi. Dalam fokus readliness, dengan membentuk adanya tim khusus yaitu seorang ahli atau pakar dalam media sosial. Humas panti rapih dalam mengatasi krisis pandemi covid-19 dibantu oleh beberapa ahli yang berasal dari eksternal rumah sakit panti rapih.

Humas rumah sakit panti rapih mengatakan bahawa ahli tersebut berasal dari pihak dinas kesehatan, polisi dan TNI. Pihak tersebut ikut serta membantu dan berperan aktif dalam hal penanganan stok obat obatan dan tabung oksigen pasien. Peran dari pihak polres secara dari keterangan yang diberikan oleh humas panti rapih adalah, membantu melengkapi persediaan obat dan oksigen selama masa pandemi di rumah sakit panti rapih yogyakarta.

Komunikasi yang dilakukan antara humas dan polres yaitu dengan menggunakan media komunikasi *whatsapp*. Selain itu ahli selanjutnya adalah pihak Dinas kesehatan yang ikut memperhatikan kinerja yang berhubungan langsung dengan pihak direktur rumah sakit panti rapih yogyakarta. Hal tersebut dilakukan secara disiplin dan setiap hari oleh pihak humas dengan pihak polisi, TNI agar hubungan dan komunikasi yang terjalin tidak putus dan tetap berjalan dengan baik. Selain itu rumah sakit panti rapih juga mendapatkan bantuan berupa donasi yang dibutuhkan pada saat krisis pandemi covid-19 terjadi. Bantuan tersebut datang dari pihak Perusahaan seperi Bank BRI, PT. Mega Andalan Kalasan dan PT. Etica Sari Pratama.

Humas rumah sakit panti rapih memiliki kendali atas platform media sosial milik rumah sakit panti rapih. Media sosial yang dimiliki memiliki fungsi untuk mengkomunikasikan hal hal yang sedang terjadi di rumah sakit panti rapih seperti informasi dan hal lainnya. Media sosial yang dimiliki oleh rumah sakit panti rapih yaitu instagram, *facebook, website* rumah sakit, hingga media sosial yang terbaru adalah TikTok.

Berikut ini adalah sosial media yang dimiliki oleh Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang terdiri dari Instagram, facebook, TikTok dan Website.

Pada saat pandemi covid-19, media sosial sangatlah berperan aktif dalam menyampaikan informasi dan perkembangan dari kasus covid-19. Begitu halnya dengan media sosial yang dimiliki oleh rumah sakit panti rapih yogyakarta. Pada saat pandemi covid-19, humas rumah sakit sebagai pemegang kendali atas media sosial sangat aktif dalam membagikan informasi melalui media sosial instagram. Informasi yang dibagikan berupa edukasi mengenai covid-19, live streaming kondisi rumah sakit saat pandemi covid-19 dengan tujuan agar masyarakat mengetahui bahwa rumah sakit panti rapih sangat menjaga keamanan dan keselamatan dari virus covid-19.

***Radar***  membuat management SOP Diawali dengan monitoring dan evaluasi pesan. Monitoring dilakukan dengan cara memantau tweets, video, foto, forum, dan blog posts terkait perusahaan dan tren yang berhubungan dengan brand. Lalu, evaluasi pesan untuk menentukan skala prioritas. Tujuan dari pembuatan SOP dalam sebuah instansi adalah sebagai panduan kinerja agar semua berjalan sesuai dengan aturan yang telah disepakati bersama. Dalam hal ini panti rapih Yogyakarta menjalankan SOP yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang terkait dengan SOP pada penggunaan APD pada petugas kesehatan yang berhadapan dengan pasien covid-19.

Dalam teori radar ini, humas rumah sakit panti rapih juga menerapkan cara seperti yang dijelaskan oleh Whunderman Thompson. Bahwa dalam membuat management SOP diawali dengan monitoring yang dilakukan secara memantau foto, video terkait dengan perusahaan dan tren yang sedang berlangsung. Begitu pula dengan humas rumah sakit panti rapih. Saat menciptakan SOP pada saat pandemi covid-19, humas rumah sakit panti rapih memantau perkembangan virus covid-19 diberbagai rumah sakit di Yogyakarta melalui foto, video yang ada pada media sosial. Sehingga dengan cara tersebut, pihak humas dapat menciptakan SOP dan menentukan skala prioritas. Sebelum menerapkan pembatasan pasien, humas tentunya melihat melalui media social tentang rumah sakit lain sebagai referensi untuk membuat sebuah peraturan baru di rumah sakit panti rapih Yogyakarta.

Contohnya yaitu saat melihat bahwa rumah sakit X sudah menerepkan pembatasan pasien. Sehingga humas menginformasikan kepada direktur agar membuat aturan untuk tidak memberlakukan jam kunjung pasien. Hal itu tercipta dari hasil pantauan humas sebelum membuat sebuat SOP atau aturan baru saat pandemic covid-19 terjadi di rumah sakit panti rapih Yogyakarta.

Dalam menentukan skala prioritas, rumah sakit panti rapih tidak membuat dalam bentuk SOP melainkan sebuat surat keputusan direktur yang tentunya bertujuan untuk memperbaharui peraturan secara memberi sebuah masukan secara lisan setelah melihat beberapa lokasi yang lain bahwa tidak memberlakukan jam kunjung, maka humas rumah sakit panti rapih juga memberlakukan hal yang sama dengan pertimbangan untuk keselamatan para petugas rumah sakit panti rapi Yogyakarta.

***Response*** yaitu scenario respons yang diberikan untuk masing-masing tingkat urgensi pesan harus disusun sejak dini, jangan menunggu krisis itu muncul. Dapat diawali dengan kode hijau sebagai tanda sebuah pesan mengandung bentuk ancaman yang rendah dan diunggah oleh pihak yang tidak berpengaruh. Dapat diatasi dengan monitoring rutin terhadap isu yang berkembang.

Adapun kode kuning sebagai tanda sebuah pesan bernada cukup mengancam dan disampaikan oleh pihak yang berpengaruh. Dapat diselesaikan dengan melakukan monitoring dan klarifikasi resmi di berbagai media sosial dan laman resmi perusahaan/organisasi, serta situs yang relevan. Memperingatkan dan mempersiapkan respon bagi karyawan, stakeholders dan rekanan agar mereka siap jika sewaktu waktu terlibat.

Terakhir bentuk kode merah sebagai tanda bagi sebuah pesan isu bernada sangat mengancam dan menyudutkan, disampaikan oleh individu/organisasi yang sangat berpengaruh. Bila sebuah organisasi/kelompok diterpa hal ini dapat menggunakan cara pengembangan taktik respons mulai dari respons di media sosial, marketing melalui mesin pencari, gandeng media konvensional, unggah informasi rutin di laman resmi perusahaan.

Saat pandemic covid terjadi, dalam penggunaan code warna sebetulnya humas memiliki metode penanganan keluhan yang ada dirumah sakit panti rapih sejak lama. yang dimana, keluhan keluhan tersebut dikategorikan menjadi kategori keluhan ringan, sedang dan berat. Seperti halnya dengan kode warna hijau, kuning dan merah. Jadi saat adanya krisis yang datang, humas dapat langsung memahami kemana kategori keluhan itu masuk.

Semua keluhan yang masuk ke rumah sakit panti rapih Yogyakarta di respon dalam waktu 1x24 jam. Hal tersebut disebabkan karena humas memiliki indicator mutu, dimana keluhan akan ditanggapi dalam waktu 1x24 jam baik pada kategori keluhan hijau, kuning maupun merah.

Dalam prakteknya, kode hijau merupakan kategori keluhan yang ringan dan tidak mengancam nyawa sama sekali. Dalam rumah sakit panti rapih, kategori keluhan hijau ini dikelompokkan antara lain seperti jam dokter yang mundur, praktek dokter yang mundur hingga pada kesulitan mendaftar lewat telfon karena line telfon penuh dengan panggilan.

Kategori keluhan kuning, dalam hal ini lebih berfokus ke koordinasi dengan unit lain. Jadi semua keluhan yang datang ke humas tidak dapat diatasi oleh humas saja, namun membutuhkan klarifikasi dari unit yang terkait atas masalah keluhan yang datang. Dan juga, humas membutuhkan bantuan dari bagian legal dan jajaran dispreksi dan jika memungkinkan, humas akan memanggil konsultan dari luar rumah sakit. Konsultan yang didatangkan tergantung pada jenis masalah yang terjadi. Jika keluhan yang muncul masuk ke ranah legal, maka humas bertanggung jawab untuk memanggil konsultan dari yayasan rumah sakit yang ditunjuk.

Kategori berat digolongkan kedalam kode merah. Keluhan ini membutuhkan waktu untuk dikaji. Jika keluhan yang muncul berdampak akan mengancam nyawa, hal tersebut dapat menimbulkan kerugian material yang besar bagi rumah sakit ataupun bagi pasien. Kategori keluhan merah ini telah melibatkan legal dan direkti karena dalam kasus ini telah menyangkut nyawa pasien dan finansial rumah sakit.

 Jika ada keluhan yang muncul dan berada dari rekan media hingga ditayangkan kedalam berita online, rumah sakit panti rapih pernah berhadapan dengan situasi seperti ini. Dalam hal ini rumah sakit panti rapih memiliki hak jawab atas masalah yang beredar. Karena hak jawab tersebut juga termasuk dalam kode etik dari wartawan. Dan tindakan yang dilakukan oleh humas adalah memberikan sebuah surat yang berisi klarifikasi atas masalah memberikan sebuah surat yang berisi klarifikasi atas masalah yang beredar kepada media dan mempercayakan hal tersebut kepada media agar dimuat ke dalam berita online.

***Recorvery*** memulihkan reputasi dilakukan dengan membuat analisa pembangunan reputasi. Hal yang dilakukan menggunakan audit strategi dan taktik media sosial. Buat rencana pertumbuhan dan perlindungan reputasi, bangun susunan narasi yang efektif dan strategi konten. Dalam hal ini, merupakan suatu bentuk respon penanganan humas. Dalam hal menangani kasus, rumah sakit panti rapih memiliki satu juru bicara sebagai orang yang berbicara dan menyusun narasi dalam klarifikasinya.

Dalam focus mempertahankan citra rumah sakit saat pandemic covid-19, humas menggunakan media social yang dimiliki untuk menyebarkan informasi kepada khalayak luas guna menyuarakan bahwa rumah sakit panti rapih merupakan zona hijau dan aman untuk dikunjungi. Selain melakukan live instagram, humas menngunakan car dengan memposting foto yang berisikan informasi bahwa gedung rumah sakit adalah zona hijau. Dan juga memperkenalkan cara mengenai protocol kesehatan kepada masyarakat. Sehingga membangun kepercayaan dan kepedulian kepada masyarakat melalui postingan yang mengedukasi tentang covid-19. Selain hal itu, rumah sakit panti rapih melakukan gerakan untuk membantu sesama pada saat pandemi covid-19 terjadi. Hal tersebut dilakukan dengan memberikan bantuan sembako kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pada saat pandemi covid-19 terjadi. Cara tersebut tentu saja termasuk dalam strategi untuk membangun reputasi rumah sakit dimata masyarakat.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui proses wawancara observasi dan dokumentasi berdasarkan rumusan masalah yang diangkat yaitu, “Bagaimana Pengelolaan Manajemen Krisis Humas saat terjadi krisis pandemi covid-19 di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?” melalui peran yang dilakukan oleh humas dalam menghadapi krisis pandemi covid-19. Dalam hal menghadapi krisis pandemi yang terjadi di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta seperti krisis kapasitas di IGD, obat-obatan dan tabung oksigen, APD dan *hand sanitizer*. Hal tersebut dapat diatasi oleh humas dengan bekerja sama dengan pihak Polres dan TNI serta menciptakan open donasi yang bersifat umum untuk menyumbangkan bantuan dalam menghadapi krisis pandemi covid-19. Bantuan yang didapatkan melalui pihak eksternal untuk mengatasi krisis pandemi covid-19 yang terjadi di Rumah Sakit Panti Rapih berupa uang, handsanitizer dan lain-lain yang berasal dari pihak eksternal seperti Bank BRI Peduli, PT. Mega Andalan Kalasan dan PT. Etica Sari Pratama. Sedangkan tindakan yang dilakukan oleh Humas dalam menangani krisis pada kapasitas IGD, dilakukan dengan cara membuat ruangan baru untuk memisahkan antara IGD infeksius dan non infeksius. Dalam pengelolaannya, humas menjadi *contact person* dan juga memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi terkait open donasi tersebut.

 Dalam mengelola krisis yang terjadi saat pandemi covid-19, Humas Rumah Sakit Panti Rapih juga tetap menjaga dan mempertahankan citra rumah sakit melalui media sosial. Cara tersebut dilakukan dengan menyebarkan informasi, edukasi kepada masyarakat agar lebih mengerti mengenai virus covid-19.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agiesta Fellyanda Suci. 2020. “Cerita Lengkap Asal Mula Munculnya Virus Corona Di Wuhan.” *Merdeka/Com*.

Frazier H. More, *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2005)

Handayani, Fikhi. 2015. *Peranan Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr Tadjuddin Chalid Makassar*.

Hidayat, Dasrun. (2014). *Media Public Relations,* (Yogyakarta: Graha Ilmu)

Jefkins, Frank. “*Public Relations*”. (Jakarta: Erlangga, 1992)

Mardiyah, S.L., and A.N. Salma.2021. “Strategi Komunikasi Krisis Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Jember Dalam Penanganan Pandemi Covid-19.” *EProceedings …* 8(5):7624–35.

Purwaningwulan, Melly Maulin. 2013. “Public Relations Dan Manajemen Krisis.” *Majalah Ilmiah UNIKOM* 11(2):172.

Nova, Virsab. (2009). “*Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan”* Jakarta: Grasindo

Menghadapi Covid-19 Varian Baru Omicron "Ponorogo *Health Service Crisis Management In Facing Covid-19 New Omicron Variant*  Universitas Darussalam Gontor Ponorogo Bambang Setyo Ut.” 03:75–88.

 Rijali, Ahmad. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*,17(33). UIN Antasari Banjarmasin.

Suryana. *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Universitas
 Pendidikan Indonesia. 2010.

Suryana, Asep*. Tahap-Tahapan Penelitian Kualitatif*. Universitas Pendidikan Indonesia. 2007.

Sutopo, H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Utomo, Bambang Setyo, Alfianandra Wafiq, Fandi Avista Baihaqi, Abiyyu Althof, Agung Wicaksono, Fahmi Ziaulhaq, Jl Raya Siman, Patihan Kidul, Kec Siman, and Kabupaten Ponorogo. 2022. “Jurnal Komunikasi Dan Budaya Volume 03 , Nomor 01 , Juni 2022 ISSN : 2723-0929

Yanuar, Deni, Nadia Muharman, and Maini Sartika. 2022. “Manajemen Krisis Hotel Kriyad Muraya Banda Aceh saat Pandemi COvid-19.” 11(1).