

**ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RUMAH
SAKIT YASYFIN DARUSSALAM GONTOR PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

IKRIMA ADZKURY NABILLA

19240759

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

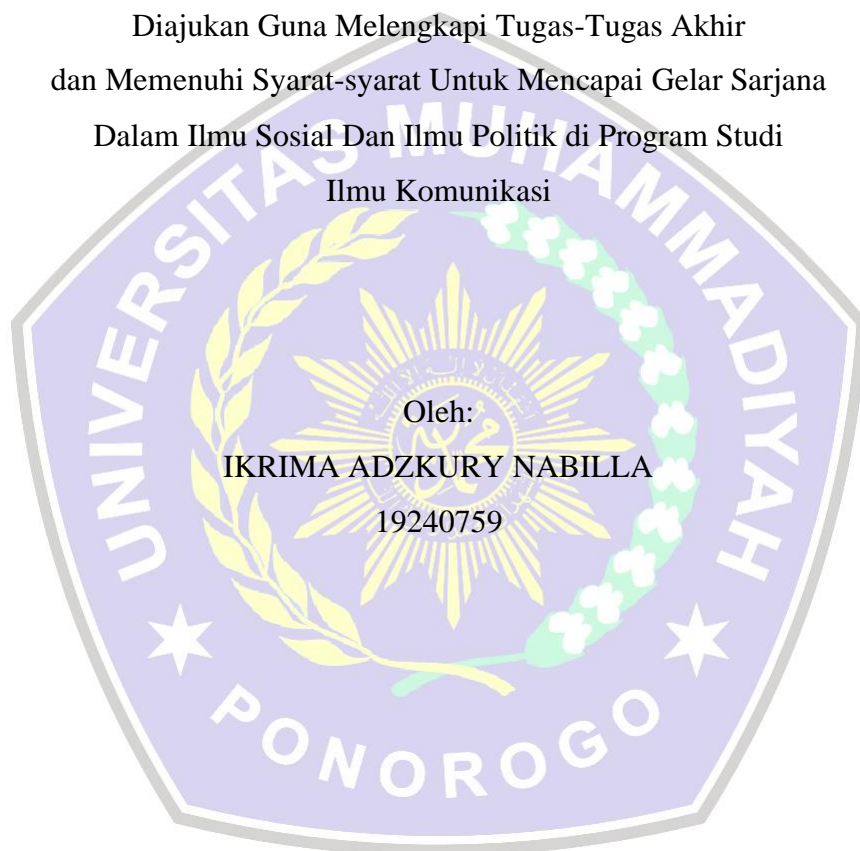
2023

ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT

YASYFIN DARUSSALAM GONTOR PONOROGO

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir
dan Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Program Studi
Ilmu Komunikasi



Oleh:

IKRIMA ADZKURY NABILLA

19240759

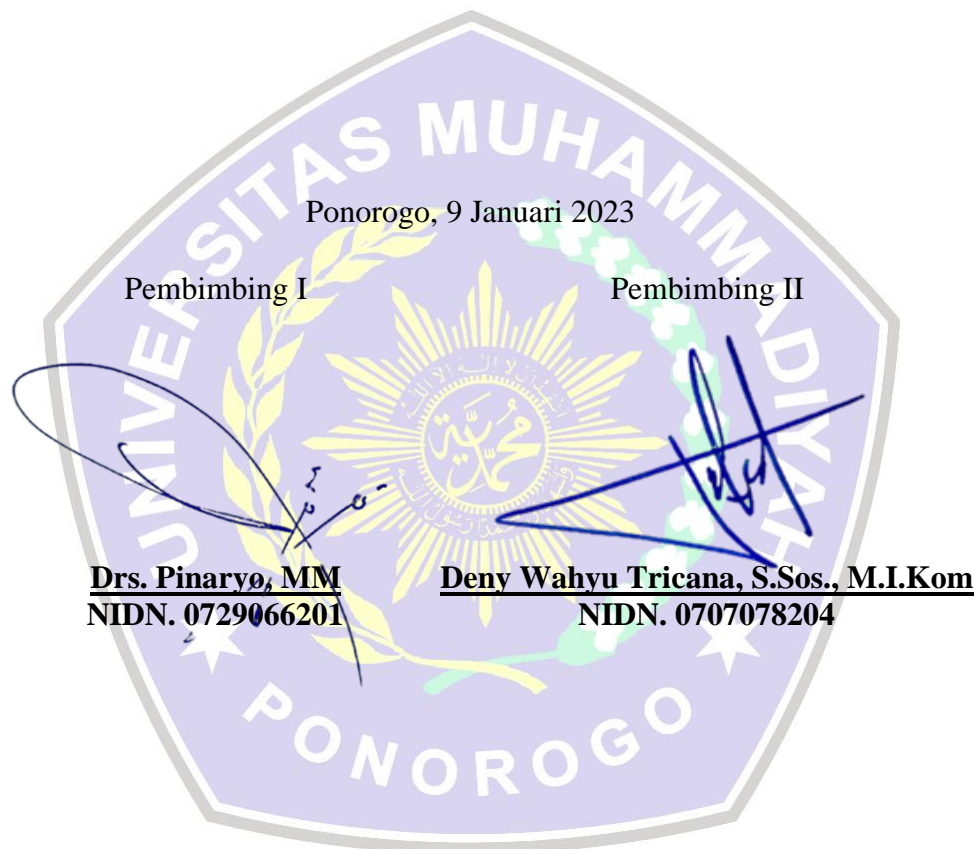
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh **Ikrima Adzkury Nabilla / 19240759** ini,

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Ikrima Adzkury Nabilla,

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada hari : Jum'at

Tanggal : 27 Januari 2023


Pukul : 10:00 WIB

DEWAN PENGUJI

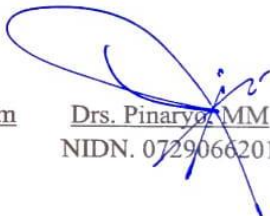
Penguji I


Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIDN. 0725038605

Penguji II


Deny Wahyu Tricana, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0707078204

Penguji III


Drs. Pinaryo MM
NIDN. 0729066201

Mengetahui,

Dekan,



Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIK. 19860325 201309 12

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ikrima Adzkury Nabilla

Alamat : Gontor Mlarak Ponorogo

NIM : 19240759

dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul:

Analisis Manajemen Isu Krisis *Public Relation* Rumah Sakit

Yasyfin Darussalam Gontor Ponorogo

adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 9 Januari 2023

Yang Menyatakan



2000
TEL. 085AKX252020263
METERAI TEMPEL

Ikrima Adzkury Nabilla

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT YASYFIN DARUSSALAM GONTOR PONOROGO

Ikrima Adzkury Nabilla

19240759

Skripsi ini berjudul Analisis Manajemen Isu Krisis *Public Relations* Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor Ponorogo. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui penerapan manajemen isu krisis yang dilakukan oleh Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data yang disajikan dalam bentuk deskriptif. Sebagaimana diketahui, krisis merupakan suatu hal yang terjadi secara mendadak. Krisis memiliki pengaruh dalam keberlangsungan hidup suatu organisasi. Oleh karena itu, perlu kiranya persiapan terkait manajemen isu krisis untuk menghadapi situasi yang mungkin terjadi. Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor merupakan rumah sakit umum baru yang berlokasi di Desa Gontor Kecamatan Mlarak Kabupaten Ponorogo. Di tengah upayanya memperkenalkan *brand* ke masyarakat luas, RS. Yasyfin Darussalam Gontor dihadapkan pada krisis yang menjadi kendala. Adapun krisis tersebut berkaitan dengan penerbitan surat kematian yang diduga telah direkayasa. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa RS. Yasyfin Darussalam Gontor menggunakan strategi defensif dalam menghadapi krisis tersebut.

Kata kunci: Krisis, Strategi Manajemen Krisis, Rumah Sakit

ABSTRACT

ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RUMAH SAKIT YASYFIN DARUSSALAM GONTOR PONOROGO

Ikrima Adzkury Nabilla

19240759

This thesis is entitled Analysis of Public Relations Crisis Issue Management at Yasyfin Darussalam Gontor Hospital, Ponorogo. The purpose of this study is to determine the implementation of crisis management issues carried out by Yasyfin Darussalam Gontor Hospital. This study uses a qualitative approach with data presented in descriptive form. As is known, a crisis is something that happens suddenly. Crises have an influence on the survival of an organization. Therefore, it is necessary to prepare related to crisis issue management to deal with situations that may occur. Yasyfin Darussalam Gontor Hospital is a new general hospital located in Gontor Village, Mlarak District, Ponorogo Regency. In the midst of its efforts to introduce the brand to the wider community, RS. Yasyfin Darussalam Gontor was faced with a crisis that became an obstacle. The crisis is related to the issuance of death certificates which are suspected to have been fabricated. From the results of the study it was found that RS. Yasyfin Darussalam Gontor used a defensive strategy in dealing with the crisis.

Keyword: *Crisis, Crisis Management Strategy, Hospital*

HALAMAN MOTTO

*Even if the sun goes down, it will rise again.
Believe in yourself and don't forget to love yourself.
Do the best is better than being the best.
Just be yourself.*



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini telah berhasil diselesaikan. Dengan segenap kerendahan hati, tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Diriku. Ikrima Adzkury Nabilla. Terimakasih diriku telah bertahan sejauh ini. Kamu telah melakukan yang terbaik yang kamu bisa. Terimakasih untuk tidak pernah menyerah meski sering kali mengeluh lelah. Terimakasih atas waktu-waktu penguatan diri hingga bisa mencapai titik ini. Semoga kamu bisa segera menjadi *the best version of yourself*.
2. Orang tuaku. Bapak Asroni dan Ibu Mariyani. Terimakasih atas segala hal yang telah kalian upayakan dalam hidupku selama ini. Baik aku maupun kalian sama-sama manusia biasa yang jauh dari kata sempurna. Barangkali dalam perjalanan hidup sampai detik ini ada terlampau banyak kata terlontar yang saling menyakiti satu sama lain. Maaf atas segala hal buruk dan terimakasih atas segala perjuangan, pengorbanan, kasih sayang, serta doa yang tiada terputus. Sehat selalu Bapak Ibuku. Aku menyayangi kalian.
3. Saudaraku. Embak Romita Yunia Imanah, terimakasih telah menjadi tempat mengeluhku meski hanya kadang kala. Karena kita sama-sama tau, bahwa luka yang ada barangkali disebabkan oleh satu sama lain. Tapi, terimakasih untuk selalu disisiku. Membantuku lewat banyak hal. Adiku Shakila Celine Salsabila Cahyani yang selalu menguji kesabaranku yang setipis tissue, terimakasih sudah menjadi adikku. Aku menyayangi kalian. Oh iya, Iparku, Aang Akhidatama, terimakasih.
4. Kak Nida'ul Jannah, terimakasih banyak telah menjadi teman terbaik, kakak terbaik disetiap waktunya. Terimakasih untuk tidak pernah lelah menghadapiku. Terimakasih atas waktu-waktu menyenangkan yang telah berlalu. Terimakasih telah menjadi tempat ternyaman buat berbagi banyak hal. Kak, aku menyayangimu.

5. Temanku Azzahra Dinda Paramitha. Dinda, makasih banyak ya. Terimakasih untuk bersedia menjadi partner diskusiku. Terimakasih telah menjadi temanku menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga sudah bersedia mendengarkan segala sambatanku. Din, *thanks a lot*. Seperti yang pernah aku bilang, *I'm here*. Ngobrol sama kamu tuh semenyenangkan itu.
6. Mbak Zulfa Fitri Ramadani. Terimakasih banyak Mbak jul atas segala masukan dan bantuannya. Terimakasih juga untuk sesekali menjadi tempat berbagiku.
7. Mbak Aqidah Halimatus Sa'adah. Terimakasih banyak Mbak Ima atas bimbingan dan bantuan paling berarti di detik terakhir. Terimakasih atas keyakinan dan semangatnya.
8. Teruntuk bujang-bujangku. Koo Junhoe, Park Jihoon, Kim Jinhwan, Song Yunhyeong, Kim Jiwon, Kim Hanbin, Kim Donghyuk, Jung Chanwoo, Choi Hyunsuk, Kanemoto Yoshinori, Kim Junkyu, Takata Mashiho, Yoon Jaehyuk, Hamada Asahi, Bang Yedam, Kim Doyoung, Watanabe Haruto, Park Jeongwoo, dan So Junghwan. Terimakasih karena kalian telah hadir dalam hidupku. Terimakasih atas lagu-lagu indah yang menemani hari-hariku. *See you when I see you* iKON, Treasure...



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana strata satu pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini, sepenuhnya penulis menyadari bahwa tanpa dorongan, bimbingan, serta motivasi yang bersifat moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Krisna Megantari, S.Sos., MA, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. Pinaryo, MM, selaku Dosen Pembimbing dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah kebersamai langkah penulis sampai pada tahap ini.
5. Bapak dr. Gatot Subroto, M.Kes, selaku Direktur Rumah Sakit Yasyfin Darussalam yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian di Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor.
6. Staff CSPR (*Customer Service and Public Relations*) Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor yang telah memberikan beragam informasi

serta membantu proses penggalan data di Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor.

7. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini yang rasanya mustahil untuk disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Dengan demikian, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat korektif dan konstruktif dari pembaca. Dengan adanya skripsi ini penulis berharap dapat bermanfaat sebagai ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks Ilmu Komunikasi. Dan teruntut semua pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini diterima sebagai amal shalih serta mendapat balasan dari Allah SWT.



Ponorogo, 9 Januari 2023

Pembuat Pernyataan

Ikrima Adzkury Nabilla

19240759

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Public relations.....	9
2.1.2 Strategi public relations.....	13
2.1.3 Manajemen isu krisis.....	17
2.2 Kerangka pikir.....	25

BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Tempat dan waktu penelitian.....	27
3.2	Jenis penelitian	27
3.3	Sumber data.....	27
3.4	Teknik pengumpulan data	28
3.5	Teknik analisis data	30
3.6	Validitas data.....	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Profil Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor	32
4.2	Visi, misi, motto penamaan dan logo RS. Yasyfin Darussalam Gontor	34
4.3	Sejarah perkembangan RS. Yasyfin Darussalam Gontor.....	36
4.4	Analisis manajemen isu krisis	38
4.4.1	Pra krisis.....	39
4.4.2	Respon krisis	43
4.4.3	Pasca krisis	55
BAB V	PENUTUP	56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rumah Sakit Umum di Ponorogo.....	4
Tabel 3.1 Data Informan	29
Tabel 4.1 Deskripsi Intansi	32
Tabel 4.2 Data pemberitaan media terkait opening	40
Tabel 4.3 Data pemberitaan media.....	46
Tabel 4.4 Data jumlah pengunjung.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Logo instansi	32
Gambar 4.2 Struktur organisasi RS. Yasyfin Darussalam Gontor.....	33
Gambar 4.3 Logo RS. Yasyfin Darussalam Gontor.....	35
Gambar 4.4 Perkembangan RS. Yasyfin Darussalam Gontor	37
Gambar 4.7 Pelantikan dan pembilan sumpah jabatan struktural	41
Gambar 4.8 Jalan menuju pintu utama RS. Yasyfin Darussalam Gontor.....	42
Gambar 4.9 Bagian depan pintu masuk utama RS. Yasyfin Darussalam Gontor	42
Gambar 4.10 Jalan masuk IGD RS. Yasyfin Darussalam Gontor	42
Gambar 4.11 Pernyataan Pondok Modern Darussalam Gontor	48
Gambar 4.12 Pernyataan resmi	49
Gambar 4.13 Leaflet layanan poli fisioterapi.....	50
Gambar 4.14 Leaflet layanan poli spesialis obgyn	50
Gambar 4.15 Leaflet layanan poli gigi.....	51
Gambar 4.16 Leaflet layanan poli spesialis penyakit dalam.....	51
Gambar 4.17 Leaflet layanan poli spesialis jantung	52
Gambar 4.18 Leaflet layanan poli spesialis saraf.....	52
Gambar 4.19 Partisipasi aktif masyarakat dalam event bakti sosial	53
Gambar 4.20 Penandatanganan MOU dengan BPJS	53
Gambar 4.21 Akreditasi paripurna oleh KARS	54