

**ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS KONFLIK
RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI DALAM MENGATASI
ISU MENGCVIDKAN PASIEN**

SKRIPSI



Disusun oleh :

FRISCA ARWIA SWASTIKASARI

19240764

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN LOGO



**ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS KONFLIK
RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI DALAM MENGATASI
ISU MENGCVIDKAN PASIEN**

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 :

FRISCA ARWIA SWASTIKASARI

NIM :

19240764

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Frisca Arwia Swastikasari / 19240764 ini,

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 24 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D
NIDN. 072503865



Dra. Niken Lestarini, M.Si
NIDN.0020066503

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Frisca Arwia Swastikasari / 19240764 ini,

Telah ditetapkan di depan penguji

Pada hari : Kamis

Tanggal : 27 Juli 2023

Pukul : 11.00 WIB

DEWAN PENGUJI

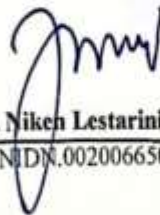
Penguji I

Penguji II

Penguji III



Krisna Megantari, M.A
NIDN.0724048604



Dra. Niken Lestari, M.Si
NIDN.0020066503



Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIDN.072503865

Mengetahui,

Dekan




Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIK.1986032520130912

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Frisca Arwia Swastikasari

Alamat : Gondang RT 01/RW 06, Gondang, Purwantoro, Wonogiri

NIM : 19240764

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul :

ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS KONFLIK RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI DALAM MENGATASI ISU MENGCOVIDKAN PASIEN adalah hasil 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 dan desain penulisan

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

Ponorogo, 10 Agustus 2023

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
4F75BAKX533944229

(Frisca Arwia S)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah yang telah melimpahkan segala Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Manajemen Isu Krisis Konflik Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri Dalam Mengatasi Isu Mengcovidkan Pasien”**

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Ibu Krisna Megantari, M.A, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing dalam pengerjaan skripsi ini.
4. dr. Rizky Mukti Sejati, selaku Direktur Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

5. Staff humas Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah membantu dalam proses penggalian data serta memberikan segala macam informasi terkait kebutuhan peneliti di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan Rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Ponorogo, 21 Juli 2023

Frisca Arwia Swastikasari



ABSTRAK
ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS KONFLIK
RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI DALAM MENGATASI
ISU MENGCROIDKAN PASIEN
Frisca Arwia Swastikasari
19240764

Skripsi ini berjudul Analisis Manajemen Isu Krisis Konflik Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri Dalam Mengatasi Isu Mengcovidkan Pasien. Dari judul tersebut terdapat masalah yang dikaji yaitu bagaimana manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dalam menghadapi isu bahwa Rumah Sakit Amal Sehat mengcovidkan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas Rumah Sakit Amal Sehat dalam mengelola isu yang muncul agar dapat mempertahankan citra dan membangun reputasi rumah sakit. Untuk mengetahui masalah tersebut maka dapat dianalisis menggunakan teori manajemen isu yang dikemukakan oleh Chase, Jones, dan Crane meliputi identifikasi isu, analisis isu, merumuskan strategi, melakukan program, dan evaluasi hasil. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengantisipasi dan meredakan isu dengan membawa perubahan, seperti strategi yang diterapkan humas Rumah Sakit Amal Sehat adalah strategi reaktif. Dengan strategi yang membawa perubahan tersebut dapat diterima publik dan dapat meningkatkan kepercayaan public terhadap Rumah Sakit Amal Sehat.

Kata kunci : Manajemen isu, Humas, Rumah Sakit

ABSTRACT
ANALYSIS OF CONFLICT CRISIS ISSUES MANAGEMENT
AMAL SEHAT HOSPITAL IN WONOGIRI IN OVERCOMING
THE ISSUES OF COVID-19 PATIENTS
Frisca Arwia Swastikasari
19240764

This thesis is entitled Analysis of Conflict Crisis Issue Management Amal sehat Hospital in Wonogiri in Overcoming The Issues of Covid-19 Patients. From this title, there is a problem that is being studied, namely how to manage the issue of the Amal Sehat Hospital in Wonogiri in dealing with the issue that Amal Sehat Hospital has covid-19 patients. The purpose of this study was to determine the role of public relations at Amal Sehat Hospital in managing issues that arise in order to maintain the image and build the reputation of the hospital. To find out the problem, it can be abalyzed using the issue management theory put forward by Chase, Jones, and Crane including identifying issue, analyzing issues, formulating strategies, implementing program, and evaluating result. In this study using qualitative methods with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. The benefit of this research is to anticipate and mitigate issues by implemented by the public relations of Amal Sehat Hospital is a reactive strategy so that brings about these changes can be accepted by the public and can increase public trust in Amal Sehat Hospital

Keywords : Issue management, Public Relation, Hospital

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Kepada-Nya kita meminta pertolongan, petunjuk serta pengampunan. Kepada-Nya kita berlindung dari kejahatan diri kita serta keburukan amal kita. Puji syukur peneliti penatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmatnya yang telah memberikan jalan serta kesempatan kepada penulis untuk memulai menyelesaikan tugas akhir, dan memberikan kelancaran peneliti dalam melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Saya bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah, dan saya bersaksi bahwa Nabi Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Semoga doa dan sholawat tetap tercurah kepada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW. Aamiin

Persembahan tugas akhir ini dan rasa terimakasih saya ucapkan kepada :

1. Keluargaku tersayang, kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, semangat, serta nasehat untuk menjadi pribadi yang tanggung jawab dan bermoral. Atas dukungan dan doa yang bapak ibu berikan untuk menggapai impian yang kuinginkan. Semoga bapak ibu selalu diberi perlindungan dan kesehatan.
2. Kakak sepupuku tercinta, yang selalu mendampingi setiap langkah, selalu membantu disetiap kesusahanku, dan memberi motivasi selama mengerjakan laporan akhir ini.

3. Adikku tersayang si bontot paling rusuh, yang selalu memberi dukungan dan menemani selama mengerjakan laporan akhir ini. Serta keponakanku paling kecil yang selalu mendoakan saya agar cepat lulus.
4. Almarhumah nenek tercinta yang sudah berada di surga, yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang semasa hidupnya kepada saya.
5. Teruntuk pemilik NIM 19240713, terima kasih telah kuat dalam menjalani proses pengerjaan skripsi, terima kasih atas dukungan, semangat, kesabaran dan kenyamanan yang diberikan, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
6. Sahabatku tercinta Mila, Nika, dan Shella yang selalu menjadi tempat curhat, memberikan motivasi, dan saksi dalam segala proses perkuliahan ini.
7. Teman-teman mahasiswa ilmu komunikasi angkatan 2019 yang sudah kebersamai selama perkuliahan
8. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph. D selaku dosen pembimbing dengan sabar selalu membimbing dan meluangkan waktunya serta memberikan arahan, penjelasan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini atas tanggung jawab bapak.
9. Terima kasih untuk pengalaman dan ilmu yang telah diberikan selama ini dari dosen dan seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

MOTTO

Tak satupun tiba lebih awal maupun terlambat.

Semua hadir pada saat yang tepat

(Marcus Aurelius)

The best way to get started is to quid talking and begin doing

(Walt Disney)



DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ...	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Manajemen Isu	Error! Bookmark not defined.
2. Krisis	Error! Bookmark not defined.
3. Konflik.....	Error! Bookmark not defined.
4. Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
5. Kerangka Pikir.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tempat dan Waktu.....	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.

1. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2. Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
H. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
1. Profil Rumah Sakit Amal Sehat.....	Error! Bookmark not defined.
2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Amal Sehat.....	Error! Bookmark not defined.
3. Visi, Misi, Motto, dan Falsafah Rumah Sakit Amal Sehat.....	Error! Bookmark not defined.
4. Logo Rumah Sakit Amal Sehat	Error! Bookmark not defined.
5. Sejarah Perkembangan Rumah Sakit Amal Sehat.	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tahap Identifikasi Isu	Error! Bookmark not defined.
2. Tahap Analisis Isu.....	Error! Bookmark not defined.
3. Tahap Merumuskan Strategi Isu.....	Error! Bookmark not defined.
4. Tahap Melaksanakan Strategi Isu.....	Error! Bookmark not defined.
5. Tahap Evaluasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
1. Dokumentasi Wawancara Dengan Kepala Bidang Humas dan Marketing RS Amal Sehat Wonogiri	Error! Bookmark not defined.
2. Dokumentasi wawancara dengan salah satu tenaga kesehatan di RS Amal Sehat.....	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi wawancara dengan keluarga pasien covid	Error! Bookmark not defined.
4. Dokumentasi dengan salah satu masyarakat sekitar RS Amal Sehat Wonogiri	Error! Bookmark not defined.

5. Lampiran *leaflet* yang dibuat oleh RS Amal Sehat Wonogiri dalam menangani berita HOAX dan edukasi tentang COVID-19 . **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Gerbang Pintu Masuk Utama RS Amal Sehat Wonogiri..... **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi RS Amal Sehat Wonogiri **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Logo Resmi RS Amal Sehat Wonogiri **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 Dokumentasi Kegiatan Pembagian Paket Kesehatan Kepada Perangkat Desa dan Koramil..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 5 Dokumentasi Kegiatan Pembagian Paket Kesehatan Kepada Masyarakat **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 6 Leaflet yang dibuat oleh Humas RS Amal Sehat Wonogiri **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 7 Layanan Poli Spesialis yang tersedia di RS Amal Sehat Wonogiri **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 8 Pamflet Layanan Poli Spesialis Penyakit Dalam ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 9 Data Akreditasi Paripurna RS Amal Sehat oleh KARS **Error! Bookmark not defined.**

