

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang berlangsung pada bulan Maret 2020 melahirkan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) darurat sejak 3-20 Juli 2021 di Jawa-Bali. Situasi tersebut menjadikan kepanikan/kewaspadaan secara massif yang berujung pada munculnya krisis di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara berupa melonjaknya angka *DO (Drop Out)* pasien dan berakibat pada menurunnya jumlah kunjungan pasien yang terapi secara drastis. Untuk itulah, strategi komunikasi menjadi hal yang sangat penting guna menanggulangi krisis ini. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Peneliti melakukan observasi mendalam pada Instalasi Rehabilitasi Medik dengan data yang diperoleh melalui wawancara informan. Pemilihan informan dengan *purposive sampling* yakni informan yang dianggap tahu dalam masalah yang sedang diteliti secara mendalam. Informan memiliki keterlibatan langsung dan dianggap mengerti tentang strategi komunikasi yang diterapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah studi kasus yang bertujuan untuk menjelaskan satu atau sejumlah keputusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah menerapkan strategi GERAI JAMU YU DARMI (Gerakan Ramah Anak & Geriatri Untuk Jaga Mutu Maka Mayuh Daftar Mriki) yang merupakan pendaftaran mandiri di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah yang bisa langsung dikunjungi pasien yang akan menjalani terapi, tanpa melewati pendaftaran umum rawat jalan, sehingga memangkas waktu tunggu dan kemungkinan adanya cedera bagi pasien. Komunikator yang dipilih tepat dengan SDM yang kompeten, selain itu sosialisasi melalui media sosial juga cukup efektif memberi pemahaman kepada khalayak akan adanya strategi di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah. Rangkaian proses dalam strategi GERAI JAMU YU DARMI sejalan dengan tujuan strategi komunikasi yaitu memberitahu (*announcing*); memotivasi (*motivating*); mendidik (*educating*); menyebarkan informasi (*informating*); dan mendukung pembuatan keputusan (*Supporting Decision Marketing*).

Kata-kata Kunci: *Instalasi Rehabilitasi Medik, Rumah Sakit, Krisis, Strategi Komunikasi*

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that took place in March 2020 gave birth to an emergency Imposition of Restrictions on Community Activities (PPKM) policy from 3-20 July 2021 in Java-Bali. This situation created massive panic/alertness which led to a crisis at the Hj. Hospital Medical Rehabilitation Installation. Anna Lasmanah Banjarnegara in the form of an increase in the number of DO (Drop Out) patients and resulted in a drastic decrease in the number of patient visits for therapy. For this reason, a communication strategy is very important to overcome this crisis. This study uses a type of qualitative research with a constructivism paradigm. Researchers conducted in-depth observations at the Medical Rehabilitation Installation with data obtained through interviews with informants. Selection of informants with purposive sampling, namely informants who are considered to know the problem that is being studied in depth. Informants have direct involvement and are considered to understand the applied communication strategy. The method used in research is a case study that aims to explain one or a number of decisions. The results showed that the Medical Rehabilitation Installation of RSUD Hj. Anna Lasmanah implemented the GERAJ JAMU YU DARMI strategy (Child Friendly & Geriatric Movement to Maintain Quality of Maka Mayuh Register Mriki) which is self-registration at the Medical Rehabilitation Installation of RSUD Hj. Anna Lasmanah who can be directly visited by patients who are about to undergo therapy, without going through general outpatient registration, thereby reducing waiting time and the possibility of injury to patients. The communicators who were chosen correctly with competent human resources, apart from that socialization through social media were also quite effective in giving the public an understanding of the existence of a strategy in the Medical Rehabilitation Installation of RSUD Hj. Anna Lasmana. The series of processes in the GERAJ JAMU YU DARMI strategy are in line with the objectives of the communication strategy, namely to notify (announcing); motivate (motivating); educating (educating); disseminating information (informating); and supporting decision making (Supporting Decision Marketing).

Key Words: Medical Rehabilitation Installation, Hospital, Crisis, Communication Strategy