

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa jika dikategorikan dalam klaster krisis menurut Teori Situasional Komunikasi Krisis oleh Coombs (2007), masalah yang dihadapi oleh Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah berupa melonjaknya angka *Drop Out* (DO) pasien akibat pandemi Covid-19 termasuk dalam kategori *Accidental Cluster* (tidak disengaja).

Pelaksanaan Strategi GERAI JAMU YU DARMI : *Suwe Ora Ketemu* di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah terbukti telah berhasil untuk menurunkan angka DO pasien akibat Pandemi Covid-19. Keberhasilan dari strategi ini dapat dibuktikan melalui pencapaian target yang melebihi target awal yang ditentukan yakni dari angka 5% menjadi 3%. Bahwa dari hasil strategi ini mendapatkan SOP (Standar Operasional Prosedur) baru dimana Instalasi Rehabilitasi Medik di RSUD Hj. Anna Lasmanah dapat memberikan layanan pendaftaran pasien Rehab Medik rawat jalan secara mandiri.

Strategi GERAI JAMU YU DARMI: *Suwe Ora Ketemu*, terdiri dari nama macam jamu terkenal di Indonesia yang merepresentasikan seluruh proses layanan kesehatan dalam Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara. Macam jamu tersebut merepresentasi target dan analisa kebutuhan khalayak. Strategi GERAI JAMU YU DARMI: *Suwe Ora Ketemu* yang merupakan pendaftaran mandiri di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah bisa langsung dikunjungi pasien yang akan menjalani terapi, tanpa melewati pendaftaran umum rawat jalan, sehingga memangkas waktu tunggu dan mengurangi kemungkinan adanya cedera bagi pasien. Komunikator yang dipilih juga tepat dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten guna menunjang kualitas layanan yang diberikan dan memaksimalkan strategi komunikasi yang diterapkan.

Hal ini sesuai dengan fokus teori manajemen strategi yang menekankan pada pentingnya pencapaian tujuan atau yang lebih dikenal

dengan *Management By Objective* (MBO). Menurut Drucker (2007), dalam *MBO* sumber daya memiliki peran penting untuk mendukung proses pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sosialisasi melalui media sosial selain tatap muka juga cukup efektif memberi pemahaman kepada khalayak akan adanya pendaftaran mandiri di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah.

Selanjutnya, berdasarkan pengamatan peneliti, untuk menghasilkan program yang realistis, Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah juga telah merancang strategi yang memenuhi unsur-unsur: *Specific* (spesifik), *Measurable* (terukur), *Achievable* (bisa dicapai), *Realistic* (realistis), dan *Timebound* (ada batasan waktu). (Peter Drucker, 1954). Dari kelima unsur tersebut yang menjadi unsur utama dalam pencapaian target dan tujuan adalah unsur *Achievable*. Setelah diselenggarakan pendaftaran mandiri oleh Tim Rehabilitasi Medik, terjadi penurunan jumlah DO pasien Rehabilitasi Medik dengan konsisten ($\leq 5\%$).

Lebih lanjut, tujuan komunikasi yang diterapkan melalui strategi GERAI JAMU YU DARMI: *Suwe Ora Ketemu* sesuai dengan Lasswel (dalam Roudhonah, 2007) yang menunjuk kepada suatu harapan atau keinginan yang dituju oleh pelaku komunikasi juga telah tercapai. Adapun tujuan yang telah dicapai melalui strategi yang diterapkan di antaranya adalah: *Social Change* (Perubahan Sosial) dan *Attitude Change* (Perubahan Sikap) berupa adanya keinginan kembali untuk melakukan terapi rutin ke Instalasi Rehabilitasi Medik dan mempercayai bahwa protokol kesehatan oleh petugas dan pengunjung rumah sakit telah diberlakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga tidak ada lagi kekhawatiran berlebih pada masa Aturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB); *Opinion Change* (Perubahan Pendapat) juga berhasil didapatkan melalui strategi ini yakni dengan berubahnya persepsi bahwa rumah sakit tetap aman dikunjungi pada masa Pandemi Covid-19 setelah adanya edukasi oleh Tim Rehabilitasi Medik selama penerapan Strategi komunikasi GERAI JAMU YU DARMI : *Suwe Ora Ketemu*. Pasien juga semakin memahami layanan Rehab Medik sesuai protokol kesehatan dan mereka tetap merasa nyaman/aman; sementara *Behavior Change* (Perubahan Perilaku) terlihat pada meningkatnya kesadaran pasien untuk tetap menerapkan protokol

kesehatan pada saat memeriksakan diri atau melakukan terapi rutin ke Instalasi Rehabilitasi Medik.

Terakhir, pada tahap Evaluasi, Hambatan dan Respon Publik, peneliti menyimpulkan bahwa ditemukan adanya evaluasi secara berkala terhadap strategi yang diterapkan melalui rapat internal yang ditindaklanjuti lebih jauh oleh Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik dengan melaporkan kepada Direktur dan pihak manajemen. Sementara hambatan yang ditemukan lebih banyak datang dari pasien yang sulit memahami pesan terkait SOP Pendaftaran Mandiri yang diterapkan, mengingat sebagian besar pasien adalah lansia. Sedangkan untuk respon pasien terhadap strategi GERAI JAMU YU DARMI: *Suwe Ora Ketemu* terlihat positif dengan dibuktikan oleh jumlah kunjungan pasien yang kembali normal dan target penurunan *DO* pasien yang tercapai bahkan melampaui gugus kendali yang ditetapkan.

Dari seluruh tahapan, peneliti menyimpulkan bahwa Teori manajemen strategi menurut Drucker (2007) yang mencakup perencanaan strategi, implementasi, dan evaluasi telah dilakukan oleh Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah dalam menurunkan angka *Drop Out* pasien akibat Pandemi Covid-19.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti memberikan saran kepada Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara untuk menindaklanjuti standarisasi prosedur yang telah dibentuk. Adapun proses tindak lanjutnya adalah sebagai berikut :

- a. Monitoring dan Evaluasi pendaftaran langsung di instalasi rehabilitasi medik secara berkala;
- b. Monitoring kepatuhan petugas terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) pendaftaran pasien rehabilitasi medik rawat jalan;
- c. Monitoring dan evaluasi protokol kesehatan dan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) bagi petugas.

Selanjutnya Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara dapat memetakan permasalahan baru yang muncul untuk menentukan strategi selanjutnya disesuaikan dengan permasalahan baru yang ditemukan di lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y. Z.(2015). *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Adriyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif* / Elvinaro Ardianto; editor, Nunik Siti Nurbaya | OPAC Perpustakaan Nasional RI: Simbiosis Rekatama Media.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=176050>
- Agusti, Chalendra Prasetya.(2013). *Analisis Faktor yang Kemungkinan Terjadinya Financial Distress*.Skripsi Universitas Diponegoro:Semarang.
- Ahmed Farouk Radwan & Sheren Ali Mousa.(2021). *Government Communication Strategies during Coronavirus Pandemic: United Arab Emirates Lessons*. Journal of Health Management 22(4) 516 –527, Indian Institute of Health Management Research Reprints and permissions. in.sagepub.com/journals-permissions-india DOI: 10.1177/0972063420983091 journals.sagepub.com/home/jhm. Diakses pada tanggal 1Maret 2022.
- Arifin, Anwar. (1994). *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico
- Astiti, S., Astiti, S. H., & Ilyas, Y. (2021). *Implementasi Bauran Komunikasi Pemasaran RS Hermina Karawang di Era Pandemi Covid19*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 162–174.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.619>. Diakses pada tanggal 2 Januari 2022.
- Aw, Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bruns Jr., W. J. (1989). *Case Study Research : Design And Methods*. In *Strategies*. Sage Publications.
- Bungin, B. (2022). *Analisis Data Penelitian Kualitatif* - Burhan Bungin - Rajagrafindo Persada.<https://www.rajagrafindo.co.id/produk/analisis-data-penelitian-kualitatif/>
- Coombs, T., & Schmidt, L. (2000). *An Empirical Analysis of Image Restoration: Texaco's Racism Crisis*. *Journal Of Public Relations Research*, 12(2), 163–178.
- Coombs, W.T. (2007). *Parameters for Crisis Communication*. In W.T. Coombs & S.J. Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication*. West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Coombs, W.T. (2010). *Parameters for Crisis Communication*. In *W.T. Coombs & S.J.*

- Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication*. West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Daryanto.(2010). *Media Pembelajaran*. Yogyakarta : Gava Media
- Wahyudi, Dede. (2013). *Strategi Komunikasi Perwakilan Bkkbn Provinsi Kalimantan Timur dalam Mensosialisasikan Pirogram KB*. eJournal Ilmu Komunikasi, 2013.1 (2): 55-69
- Ermalina.(2021). *Strategi Rumah Sakit Rujukan dalam Menangani Lonjakan Kasus Covid-19: Systematic Review*. Jurnal Medika Utama, 3(1), 1314–1325.<http://www.jurnalmedikahutama.com/index.php/JMH/article/view/272>. Diakses pada tanggal 3 Januari 2022.
- Fadhal, S.(2020). *Komunikasi Publik di Tengah Krisis: Tinjauan Komunikasi Pemerintah Dalam Tanggap Darurat Pandemi COVID-19*. Diakses pada tanggal 4 Januari 2022.
- French, J., Deshpande, S., Evans, W., & Obregon, R. (2020). *Key Guidelines In Developing a Pre-Emptive COVID-19 Vaccination Uptake Promotion Strategy*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(16), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17165893>. Diakses pada tanggal 23 Januari 2022.
- Gunawan, Imam.(2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hafied, Cangara.(2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo
- Hartianan.(2020). Artikel Hartiana. *Strategi Komunikasi Petugas Kesehatan Rsud Ulin Banjarmasin Dama Memberikan Informasi Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid 19*, 7(3), 1–9. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8220/1/ARTIKEL_HARTIANA.pdf. Diakses pada tanggal 1 Januari 2022.
- Henley, T. K.(2008). *Integrated Marketing Communications for Local Nonprofit Organizations: Messages in Nonprofit Communications*. https://doi.org/10.1300/J054v09n01_11, 9(1-2), 179–184. https://doi.org/10.1300/J054V09N01_11. Diakses pada tanggal 3 Januari 2022.
- Herdiansyah, H.(2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Empat.
- Husain, A. H. Al.(2020). *Komunikasi Kesehatan Dokter dan Pasien Berbasis Kearifan Lokal Sipakatau di Masa Pandemi*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 18(2), 126.

- <https://doi.org/10.31315/jik.v18i2.3546>. Diakses pada tanggal 2 Januari 2022.
- Imam, G.(2013). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik / Imam Gunawan*; editor: Suryani | Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau. PT Bumi Aksara. <http://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=1218>
- Kriyantono, Rachmat. (2012). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Liliwari, Alo.(1991). *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Liliwari, Alo.(2011). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Remaja Rosdakarya
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss.(2009). *Teori Komunikasi*, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- Littlejohn, Stephen W dan Karen A. Foss.(2012). *Teori Komunikasi* (Terjemahan Mohammad Yusuf Hamdan). Jakarta : Salemba Humanika
- Liu, B. F., & Levenshush, A. B. (2012). *Crisis Public Relations for Government Communicators*. In M. Lee, G. Neeley, & K. Stewart (Red.), *The Practice of Government Public Relations* (pp. 101-124). New York: CRC Press.
- Manurung, N. (2018). *Keperawatan Medikal Bedah Konsep, Mind Mapping dan NANDA NIC NOC*. Jakarta: TIM.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2002). *Qualitative Data Analysis Second Edition*. SAGE Publications. In *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. In *Remaja Rosdakarya* (revisi, Vol. 1, Issue 1). Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif / penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. | OPAC Perpustakaan Nasional RI*. Remaja Rosdakarya. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305>
- Mulyana. Dedy. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 1-478.
- Paramasari, S. N., & Nugroho, A. (2021). *Strategi Komunikasi Kesehatan dalam Upaya Membangun Partisipasi Publik pada Masa Pandemi Covid-19*. *JURNAL LENSEA MUTIARA KOMUNIKASI*, 5 (1), 123-132. <https://doi.org/10.51544/JLMK.V5I1.2036>. Diakses pada tanggal 1 Januari 2022.
- Pawito.(2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Reddy, B Venkateshiva & Gupta, Arti.(2020). *Importance of effective communication during COVID-19 infodemic*. *Journal of Family Medicine and Primary Care*: August 2020 - Volume 9 - Issue 8 - p 3793-3796 doi: 10.4103/jfmpe.jfmpe_719_20. Diakses pada tanggal 10 Februari 2022.

- Roudhonah, Hj. (2007). *Ilmu Komunikasi*, Lembaga penelitian UIN Jakarta dengan UIN Jakarta Press, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. (2003). *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Salsabilla Arum Puspitasari & Subhan Afifi.(2022). *Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID19*. Jurnal Mahasiswa Komunikasi CANTRIK. Volume 2, No. 1, May,2022.
<https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2022.
- Sandika Hadit Prasetyo & Oktaviana Purnamasari.(2022). *Empathy-Based Marketing Communication as A Strategy To Win The Hearts Of Consumers During The Covid-19 Pandemic*. *Commicast Journal*. Vol. 3 No. 1 (2022):
March<https://doi.org/10.12928/commicast.v3i1.5104>. Diakses pada tanggal 11Maret 2022.
- Schramm, Wilbur.(1985). *The Process and Effect of Mass Communication*. New York: University Of Illinois Press.
- Severin, Werner J. dan Tankard, J. W. (2014). *Teori komunikasi: Sejarah, metode, dan terapan di dalam media massa*. Edisi 5. Kencana Prenada Media Group.
- Shimp, Terence A.(2003). *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Erlangga.
- Solihin, Ismail. (2012). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sri, L., Badan, W., Masyarakat, P., Perempuan, P., Anak, P., Berencana, K., Kb, D., & Surakarta, K. (2019). *Studi Komparatif Strategi Komunikasi Program Keluarga Berencana Sebelum dan Setelah Otonomi Daerah di Kota Surakarta*. *Journal of Rural and Development* Volume VI, VI(1), 27–42. Diakses pada tanggal 3 Januari 2022.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. In Bandung. Penerbit: CV Alfa Beta (p. 69). Diakses pada tanggal 4 Januari 2022.
- Sumantri, N. A. N., & Setiawan, E. (2021). *Strategi Humas dalam Menjaga Citra Rumah Sakit*. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 7(1), 76–83.
<https://doi.org/10.29313/V7I1.25296>. Diakses pada tanggal 4 Januari 2022.
- Widjaja, A.W.(2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Williams, F., Rice, R. E., & Rogers, E. M. (1988). *Research methods and the new media*. London Ont.;Free Press Collier Macmillan.
- Wimmer, R. D. (2011). *Mass media research : an introduction* (9th ed). Wadsworth