

## ABSTRAK

RSU Ananda Purwokerto merupakan rumah sakit swasta di Kabupaten Banyumas. Sejak tanggal 1 Januari 2023 RSU Ananda Purwokerto mengalami pemutusan hubungan kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Hal tersebut berdampak pada menurunnya jumlah pasien rawat jalan, rawat inap dan menurunnya jumlah karyawan aktif. Sehingga strategi Humas menjadi hal yang penting guna menanggulangi permasalahan ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi Humas RSU Ananda Purwokerto dalam menghadapi krisis berupa penurunan jumlah pasien akibat pemutusan hubungan kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik pemilihan informan dengan *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Melalui tugas pokok, sasaran dan fungsi *public relations* hasil penelitiannya adalah Humas RSU Ananda Purwokerto telah melaksanakan 2 (dua) strategi dalam menghadapi pemutusan hubungan kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Strategi pertama adalah strategi internal meliputi merumahkan karyawan dalam waktu sementara, perubahan manajemen, optimalisasi layanan kesehatan. Strategi kedua adalah strategi eksternal, meliputi menjalin kemitraan dengan pihak eksternal, optimalisasi media dan perbaikan sarana prasarana.

Kebaruan penelitian ini dibandingkan dari penelitian sebelumnya adalah fokus strategi Humas rumah sakit swasta, ketika mengalami krisis akibat dampak dari pemutusan hubungan kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Implikasinya adalah bahwa krisis dari pemutusan hubungan kerjasama antara BPJS Kesehatan dengan RSU Ananda Purwokerto tidak selalu menjadikan krisis terbawa pada arah keburukan atau kearah yang negatif. Dari penelitian ini membuktikan bahwa dengan adanya krisis, membawa kepada arah positif dan kebaikan bagi RSU Ananda Purwokerto. Dalam mengelola krisis, perlu dilakukan manajemen komunikasi krisis yang baik dengan berdasarkan tersistem pada situasi dan kondisi.

Kata Kunci : Strategi, Hubungan Masyarakat, Rumah Sakit, BPJS Kesehatan

## ABSTRACT

*RSU Ananda Purwokerto is a private hospital in Banyumas Regency. Since January 1, 2023, RSU Ananda Purwokerto has experienced termination of cooperation with BPJS Kesehatan. This resulted in a decrease in the number of outpatients, inpatients and a decrease in the number of active employees. So that the Public Relations strategy is important to overcome this problem.*

*The purpose of this study was to analyze the Public Relations strategy of Ananda Purwokerto Public Hospital in dealing with the crisis in the form of a decrease in the number of patients due to the termination of cooperation with BPJS Kesehatan. This research uses a type of qualitative case study research. Data collection techniques using interviews, observation, documentation and literature study. Informant selection technique with purposive sampling and snowball sampling.*

*Through the main tasks, targets and functions of public relations, the results of his research are that Public Relations of Ananda Purwokerto Public Hospital has implemented 2 (two) strategies in dealing with the termination of cooperation with BPJS Kesehatan. The first strategy is an internal strategy which includes laying off employees temporarily, changing management, optimizing health services. The second strategy is an external strategy, which includes establishing partnerships with external parties, optimizing media and improving infrastructure.*

*The novelty of this study compared to previous studies is the focus of the private hospital's public relations strategy, when experiencing a crisis due to the impact of the termination of cooperation with BPJS Kesehatan. The implication is that the crisis of terminating the cooperation relationship between BPJS Kesehatan and RSU Ananda Purwokerto does not always turn the recovery crisis into a bad or negative direction. This research proves that the existence of a crisis brings a positive direction and goodness for Ananda Hospital Purwokerto. In managing a crisis, it is necessary to carry out good crisis communication management based on a systemic situation and condition.*

*Keywords: Strategy, Public Relations, Hospitals, Health BPJS*