

Kesiapan Humas dalam Menghadapi Krisis

(Studi Kasus Kesiapan Humas di RSUP Dr. Sardjito dalam Menghadapi Krisis)

Ramadhan Yoga Firsttriadi

ABSTRAKSI

Sebuah krisis tidak dapat diduga waktu kedatangannya. Krisis dapat terjadi dimanapun, kapanpun, dan pada siapapun. Sebuah krisis terjadi tanpa membawa solusi yang instan bersamanya. Perlu kesiapan dan strategi yang direncanakan jauh sebelum krisis terjadi. Peran humas sangat penting dalam penanganan krisis. RSUP Dr. Sardjito memiliki kompleksitas permasalahan yang kemudian membuka peluang terjadinya krisis. Humas RSUP Dr. Sardjito perlu melakukan berbagai kegiatan dan perencanaan dalam rangka melakukan persiapan menghadapi krisis. Penelitian ini diharapkan mampu mengetahui dan menjelaskan kesiapan humas RSUP Dr. Sardjito dalam menghadapi krisis. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, dengan mengumpulkan data berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas RSUP Dr. Sardjito memiliki kesiapan untuk menghadapi krisis. Humas RSUP Dr. Sardjito melakukan pemantauan terhadap kondisi lingkungan (internal dan eksternal) rumah sakit, memiliki SOP, memiliki tim manajemen krisis, dan mengembangkan strategi komunikasi krisis untuk mencegah munculnya krisis.

Kata kunci: kesiapan humas, krisis, manajemen krisis, komunikasi krisis

Public Relations Readiness in Facing The Crisis

(Case Studies of public relations readiness in facing the crisis in RSUP Dr. Sardjito)

Ramadhan Yoga Firsttriadi

ABSTRACT

A crisis can not be predicted the arrival time. Crises can happen anywhere, anytime, and to anyone. A crisis occurs without bringing an instant solution. Need a readiness and a strategy which planned before the crisis occurs. Public relations have very important role in handling the crisis. RSUP Dr. Sardjito has the complexity of the problem and then open the chances of a crisis. The public relations of RSUP Dr. Sardjito need to perform a variety of activities and planning in order to make preparations to face the crisis. This study is expected to identify and explain the readiness of the public relations department of RSUP Dr. Sardjito in the face of crisis. This study uses the case study method, to collect data based on in-depth interviews, observation, and literature. The results showed that the public relations department of Dr. Sardjito prepared to face the crisis. The public relations of RSUP Dr. Sardjito monitoring the hospital's environmental conditions (internal and external), have a SOP (Standard Operating Procedures), have a crisis management team, and develop crisis communication strategies to prevent the emergence of crisis.

Keywords: *readiness of public relations, crisis, crisis management, crisis communications*