

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Lokus Penelitian

Rumah Sakit Asri Medika Cikarang adalah salah satu rumah sakit umum milik Swasta yang mempunyai banyak program-program serta fasilitas yang nyaman dan pelayanan Kesehatan yang cukup baik untuk membantu masyarakat. Dimasa pandemi Covid-19 ini Rumah Sakit Medika Asri Cikarang turut serta untuk membantu menekan angka penularan Covid-19 yang kian meningkat. Bukan hanya itu saja tujuan utama Rumah Sakit Asri Medika Cikarang yaitu membujuk masyarakat untuk mematuhi protokol Kesehatan 6 M **Memakai masker, Mencuci tangan, Menjaga jarak, Membatasi mobilitas, Menjauhi kerumunan, Menjaga pola makan**, dan juga membujuk masyarakat untuk di Vaksinasi, agar masyarakat dapat bertahan dari penularan virus Covid-19. Rumah Sakit Asri Medika Cikarang sendiri membuka pelayanan **Swab Test** dan **Rapid Test** bagi masyarakat yang mempunyai gejala terindikasi virus Covid-19 serta membuka pelayanan penyembuhan bagi masyarakat yang terinfeksi virus Covid-19. Dengan visi dan misi nya yaitu menjadi rumah sakit terbaik dan professional yang megutamakan kepuasan pasiennya Rumah Sakit Asri Medika Cikarang ini terbuka untuk setiap golongan masyarakat baik masyarakat yang sakit berat, maupun sakit ringan. Dengan informasi yang sangat terbuka ini masyarakat bisa mengakses informasi tentang Rumah Sakit Asri Medika Cikarang ini melalui media digital.

Didalam situasi saat pandemi Covid-19 ini, pikiran publik menjadi kacau karena banyaknya hoax dan asumsi liar yang menjadi konsumsi publik tentang Virus Covid-19 ini, hal tersebut membuktikan bahwa butuh peninjauan dan penanganan khusus untuk mengatasi hal tersebut. Di kabupaten Bekasi setidaknya ada kurang lebih 3 juta jiwa penduduk yang harus bertahan di masa pandemi Covid-19 ini, belum lagi ada protokol Kesehatan yang akan membebani aktifitas ekonomi dan sosial mereka, permasalahan sosial ini bukan hanya diselesaikan

dengan program-program kemasyarakatan tetapi ada media dan pendekatan khusus untuk mempengaruhi pola pikir publik tentang informasi yang beredar. Dalam upayanya Rumah Sakit Asri Medika menggunakan ilmu-ilmu publik relations untuk mensosialisasikan program “6 M dan Vaksinasi” melalui media relation agar pesan tersebut sampai ke telinga publik.

**Gambar 4. 1 : Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara**



Sumber : Rumah Sakit Asri Medika

#### **4.2 Sejarah Rumah Sakit Asri Medika Cikarang**

Pada tahun 2001 Dompot Dhuafa mendirikan Balai Pengobatan yang memberikan akses layanan kesehatan yang layak dan optimal secara tidak berbayar bagi kaum dhuafa. Layanan Balai Pengobatan ini dinamakan Layanan Kesehatan Cuma-Cuma Dompot Dhuafa (LKC-DD) yang memberikan pelayanan kesehatan tingkat dasar.

Dalam perkembangannya, LKC-DD harus melayani pasien-pasien dhuafa yang membutuhkan pelayanan spesialistik, rawat inap dan juga tindakan operatif. Sehingga fasilitas layanan yang ada dirasakan sudah tidak memadai lagi. Setelah itu Perumhaskitan DD semakin tumbuh semakin pesat dengan bergabungnya RS AKA Medika Sribhawono, Lampung Timur, RS Lancang Kuning Pekanbaru, RS Mata Achmad Wardi, Serang, RSIA Sayidah Duren Sawit Jakarta Timur, RS

Griya Medika Tulang Bawang, Lampung, Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara, dan RS Kartika Pulomas, Jakarta Timur.

Rumah Sakit Asri Medika Cikarang adalah salah satu rumah sakit umum milik swasta yang dikelola oleh PT. Daya Dinamika Media, sebuah unit bisnis Kesehatan dari Dompot Dhuafa yang sudah terdaftar di Kementerian Kesehatan didirikan pada tahun 2003, yang saat ini beroperasi di Jalan Citanduy Raya Blok L 11 No. 1 Cikarang, Bekasi, Jawa Barat. Visi dari Rumah Sakit ini adalah menyediakan layanan dengan cepat, tanggap dan professional. Rumah Sakit Asri Medika merupakan pusat pelayanan Kesehatan yang dilengkapi oleh fasilitas penunjang medis serta Poliklinik umum dan Poli Dokter spesialis yang professional di bidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Berikut ini beberapa layanan dan penunjang medis yang ada di Rumah Sakit Asri Medika Cikarang :

#### **Fasilitas dan Layanan**

1. Ambulance
2. Instalasi Gawat Darurat
3. Farmasi / Apotek
4. Ruang Operasi
5. Dokter Umum
6. Swab Test Antigen
7. Swab Test PCR
8. Rapid Test

#### **Penunjang Medis**

1. Laboratorium
2. Radiologi

#### **Rawat Jalan**

Poliklinik umum dan poliklinik spesialis memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Berikut ini merupakan daftar layanan poli yang ada di rumah sakit Asri Medika :

1. Poliklinik Umum
2. Spesialis Penyakit Dalam
3. Spesialis Kebidanan dan Kandungan
4. Spesialis Anak
5. Spesialis Bedah
6. Spesialis Mata
7. Spesialis THT
8. Spesialis Saraf
9. Klinik Gigi

#### **Rawat Inap Pasien**

1. Perawatan Khusus dan Intensif
  - ICU / NICU / PICU
  - Ruang Perawatan Bayi
2. Perawatan Umum
  - Ruang Perawatan Kelas I
  - Ruang Perawatan Kelas II
  - Ruang Perawatan Kelas III
  - Ruang Perawatan Anak

Semua produk layanan dan fasilitas yang ada di atas memiliki keunggulannya masing-masing sehingga masyarakat dapat menyesuaikan tarif dan kebutuhannya. Karena sudah berafiliasi kepada pemerintah, RS Asri Medika juga membuka penerimaan kepada masyarakat yang memiliki kartu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan, sehingga masyarakat tidak terbebani dengan masalah

keuangan. RS Asri Medika juga berafiliasi dengan media booking online seperti Halodoc, Traveloka, dan SehatQ sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi umum melalui smartphone tentang layanan dan fasilitas serta dapat juga untuk berkonsultasi dengan Dokter. Di tengah persaingan dalam dunia Kesehatan pada saat ini. Rumah Sakit Asri Medika selalu berbenah diri agar bisa menjawab semua kebutuhan masyarakat dalam bidang Kesehatan.

Masih banyak hal yang kurang dari RS Asri Medika baik dari segi pelayanannya, fasilitas, maupun teknologi medisnya sehingga perlu dilakukan nya relasi antar perusahaan ataupun institusi agar saling menguntungkan bagi kedua belah pihak seperti :

1. Indofarma bekerja sama dengan RS Asri Medika sebagai distributor alat Kesehatan lalu di distribusikan lagi ke apoteker atau ke tempat-tempat farmasi lainnya agar sampai kepada masyarakat yang membutuhkan. Dimassa pandemi Covid-19 ini banyak masyarakat yang memborong alat Kesehatan dan juga obat-obatan tentunya permintaan ini tidak sesuai dengan produksi barang yang ada sehingga menyebabkan kelangkaan hampir di seluruh apoteker dan farmasi. Hal ini juga memperparah naiknya angka kasus penularan Covid-19.
2. Dikarenakan angka penularan Covid-19 yang kian menaik pemerintah membuka relasi bagi Lembaga ataupun Yayasan Rumah Sakit untuk ikut berpartisipasi membantu menekan angka penyebaran Covid-19. RS Asri Medika termasuk Lembaga yang memberikan tenaganya untuk perang melawan Covid-19, dengan di bantu oleh pemerintah kabupaten kota Bekasi dan dinas Kesehatan setempat, mereka bergabung membuat suatu program untuk menekan angka penyebaran virus. Bukan hanya itu saja pemerintah Kota Bekasi dan RS Asri Medika Cikarang juga membantu memberikan obat-obatan, masker, vitamin dan juga sembako, kedua elemen itu juga memberikan edukasi penting tentang virus Covid-19 dan juga penanganannya.

3. Hambatan-hambatan di dalam aktifitas komunikasi publik relations pastinya ada di segala organisasi, institusi, ataupun perusahaan. Rumah Sakit Asri Medika sebagai rumah sakit umum milik swasta pastinya memiliki masalah hambatan komunikasi, salah satunya adalah fasilitas penyokong media yang tidak memadai. Saat ini fokus RS Asri Medika hanya aktif di media sosial yang sering di akses publik seperti youtube, Instagram, dan facebook. Sementara untuk di web nya sendiri informasi segala informasi mengenai aktifitas RS Asri Medika sangat minim, sehingga butuh kontak langsung oleh pegawai ataupun dokter untuk menggali informasi tentang RS Asri Medika Cikarang ini.

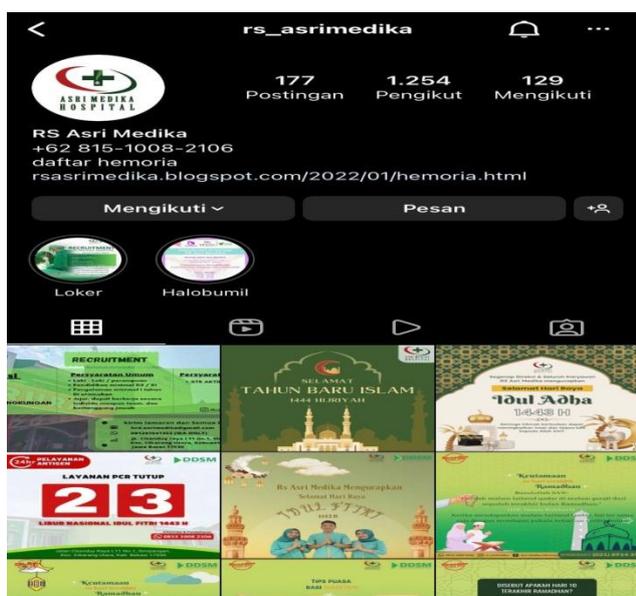
Aktifitas RS Asri Medika Cikarang, sama seperti layak nya rumah sakit pada umumnya yaitu pelayanan Kesehatan menyeluruh dan professional. Di masa pandemi Covid-19 ini hampir seluruh masyarakat Indonesia terkena dampak dari penularan Virus Covid-19. Saat ini RS Asri Medika Cikarang lebih fokus kepada aktifitas observasi lingkungan dan masyarakat, aktifitas ini meninjau langsung keadaan masyarakat yang terkena dampak Covid-19, bukan hanya masyarakat perkotaan tetapi di daerah pelosok Bekasi Jawa Barat, diantaranya yaitu :

1. Menjalin hubungan baik dengan dinas Kesehatan setempat guna mendapatkan informasi dan pendataan kepada penduduk, bahkan RS Asri Medika dan dinas Kesehatan setempat membuka hubungan pemitraan kepada tokoh masyarakat dan pemuda yang ingin menjadi relawan Covid-19.
2. Membentuk *kelompok satuan tugas penanganan Covid-19* (SATGAS Covid-19) dan Menyusun palnning kegiatan untuk melakukan pendataan ataupun melakukan aksi kemanusiaan untuk senantiasa membantu masyarakat yang terkena dampak Covid-19, bahkan Satgas ada di setiap jalan ataupun di pos-pos penanganan Covid-19 untuk membagikan masker ataupun menghimbau masyarakat untuk mematuhi protokol Kesehatan. Mereka juga membantu dinas Kesehatan kabupaten Bekasi

Jawa Barat dan juga TNI-Polri untuk menindak para pelanggar Protokol Kesehatan.

3. Membuat program penyuluhan gratis bagi masyarakat yang terkena dampak penularan virus Covid-19 seperti memberikan sembako, obat-obatan, dan juga masker. Tidak lupa juga Satgas ini yang terdiri dari para tenaga medis RS Asri Medika Cikarang, relawan Covid-19, Dinas Kesehatan kabupaten Kota Bekasi, dan TNI-Polri serta Satpol PP berkontribusi menindak tegas masyarakat yang tidak patuh terhadap protokol Kesehatan.
4. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang bahayanya penularan virus Covid-19 dan pentingnya menjaga protokol Kesehatan melalui pesan-pesan kampanye ataupun kegiatan sosial lainnya entah itu berupa membuka ruang diskusi melalui program penyuluhan secara virtual ataupun langsung. Aktifitas ini tidak lepas juga dari media relations yang ada seperti media cetak ataupun digital sebagai penyebaran informasi.

**Gambar 4. 2 : Media Sosial Rumah Sakit Asri Medika**



Sumber : Instagram Rumah Sakit Asri Medika.

Segala informasi, kegiatan, ataupun program Kesehatan lainnya dapat ditemui di media sosial Instagram resmi milik Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara.

### **4.3 Program-Program Rumah Sakit Asri Medika Cikarang**

Di RS Asri Medika Cikarang ada banyak program pelayanan Kesehatan di bidangnya masing-masing, yaitu.

#### **A. Program Hemoria**

Program hemoria merupakan program penanganan bagi para penderita hemoroid, wasir, danambeien. Biasanya penyakit hemoroid, wasir, danambeien sering menimbulkan rasa takut dan nyeri bagi para penderitanya, solusi umum bagi penyakit ini biasanya dengan melakukan Tindakan operasi. Namun tidak semua orang yang mengalami penyakit ini mampu mengambil resiko itu, dikarenakan biaya operasi yang tidak murah dan juga momok pasca operasi yang membutuhkan waktu yang lama untuk *recovery*. Dengan metode kombinasi menggunakan *Paran Injection And Ligation For Ambeien (PILA) Pack*. Metode ini tidak membutuhkan Tindakan operasi dan tidak menimbulkan rasa nyeri, sehingga pasien penderita hemoroid, wasir, danambeien tidak perlu cemas akan rasa nyeri pada saat pengangkatan penyakit ini. Biaya pada metode PILA juga bisa dikatakan murah, untuk biaya pada setiap Tindakan pasien hemoria mencapai Rp. 2,5 juta. Biaya ini juga bisa di cover oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).

#### **B. Program Hallobumil**

Program hamil menjadi salah satu treatment yang dilakukan banyak pasangan untuk mendapatkan keturunan. Idealnya, pasangan yang sudah menikah lebih dari satu tahun dan belum juga memiliki keturunan, bisa melakukan program ini dengan anjuran dan edukasi yang tepat dari dokter. Hallobumil sendiri sebenarnya adalah sebuah aplikasi elektronik yang berisi informasi seputar kehamilan. Aplikasi ini sudah banyak bermitra dengan rumah sakit, termasuk RS Asri Medika Cikarang Bekasi Jawa Barat sebagai rumah sakit rujukan untuk program ini. Aplikasi ini memberikan informasi dengan cara unik, yakni seakan-akan si kecil

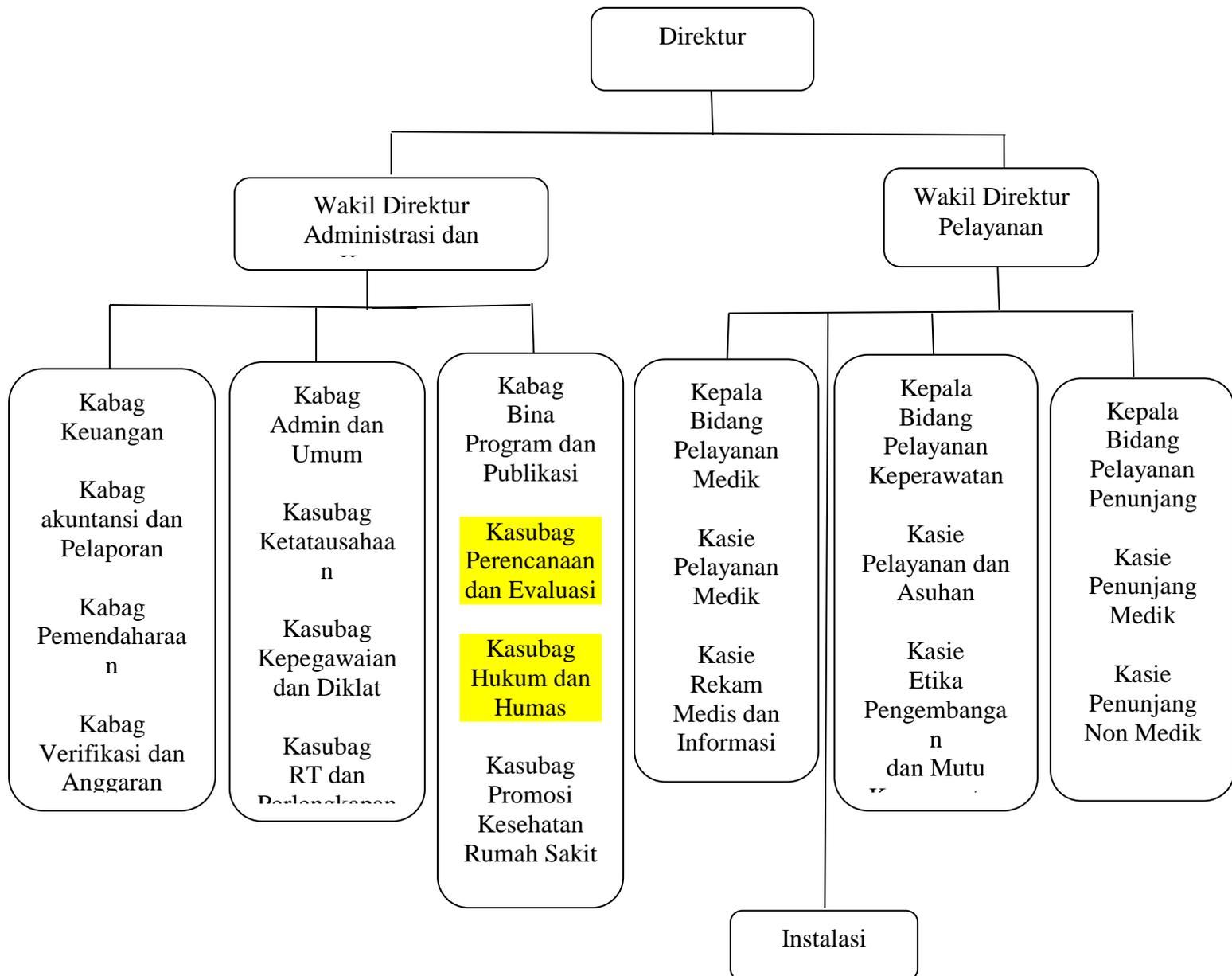
diajak berbicara mengenai tumbuh kembangnya sejak dalam kandungan. Respon dari aplikasi ini sangat cepat sehingga tidak perlu waktu lama pasien yang ingin mengikuti program ini menunggu. Beberapa fasilitas alat penunjang medis pun sudah disiapkan dengan baik oleh RS Asri Medika Cikarang sebagai rumah sakit rujukan program hallobumil seperti *Ultrasonografi* (USG) untuk melihat kandungan, laboratorium untuk melakukan pemeriksaan kesuburan pada pasangan, dan juga Vitamin untuk meningkatkan kesuburan. Selain itu dokter juga akan memberikan edukasi, konsultasi, serta saran kepada calon ayah dan ibu.

### **C. Program Vaksinasi Booster, Swab PCR Test, dan Swab Antigen**

Ditengah persaingan yang ketat di dunia Kesehatan saat pandemi Covid-19 ini, banyak rumah sakit yang menciptakan pelayanan dengan inovasi baru demi memuaskan pasien nya. Rapid Test, Swab Antigen, dan Swab PCR Test menjadi sasaran masyarakat untuk memeriksa kondisi tubuh yang terindikasi virus Covid-19, tetapi seiring berjalannya waktu ada beberapa program yang diubah seperti Rapid Test yang di hapus hampir di seluruh rumah sakit karena keakuratannya dinilai tidak cukup untuk mendeteksi virus Covid-19. Program vaksinasi juga turut dihadirkan hampir di seluruh rumah sakit untuk memberikan antibodi pada masyarakat Indonesia untuk menangkal penularan virus Covid-19. Selain itu ada beberapa aturan dari pemerintah Indonesia untuk menghimbau seluruh warganya agar vaksin dan melakukan Swab Test Ketika berpergian ataupun memasuki Gedung-gedung fasilitas umum. RS Asri Medika Cikarang dengan prosedur pelayanan kesehatannya yang selalu mengikuti perkembangan tentang virus Covid-19 ini menciptakan suatu program Vaksinasi Booster, dengan bantuan dari pemerintah daerah setempat hampir seluruh wilayah Cikarang Utara, Bekasi Jawa Barat, masyarakatnya sudah melakukan vaksinasi. Di sisi lain program Swab PCR Test dan Swab Antigen di RS Asri Medika sudah bisa di akses online melalui smartphone, hal ini agar memudahkan masyarakat untuk melakukan Swab PCR Test dan Swab Antigen selain itu ada pilihan estimasi waktu prosesnya yaitu, Sameday (1 hari) dan Instan (2-3 jam) yang dapat di sesuaikan oleh isi kantung

masyarakat. Selain itu ada promo menarik dan voucher potongan diskon untuk biaya melakukan Swab PCR Test dan Swab Antigen sehingga tidak membebani masyarakat.

**Gambar 4. 3 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Asri Medika Tipe D**



Sumber : Rumah Sakit Asri Medika

Bagian yang di beri warna kuning adalah nama bagian jabatan yang akan di wawancarai oleh peneliti sebagai narasumber ataupun informan.

#### **4.4 Pendekatan Rumah Sakit Asri Medika Cikarang**

Sejak Virus Covid-19 Di umumkan menjadi sebuah pandemic virus yang berbahaya dan sangat menular pada akhir tahun 2019, hamper seluruh rumah sakit yang ada di Indonesia beralih fungsi menjadi tempat penampungan pasien Covid-19, termasuk RS Asri Medika Cikarang sendiri. Upaya ini untuk mencegah dan meneliti Virus Covid-19, untuk sementara yang dapat diketahui pencegahan Virus Covid-19 ini hanya dapat di cegah melalui 3 M yaitu, **memakai masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan dengan sabun**. Seiring bertambah nya kasus tertular nya Covid-19 Protokol Kesehatan ini naik level menjadi 6 M yaitu, **Memakai masker, Mencuci tangan, Menjaga jarak, Membatasi mobilitas, Menjauhi kerumunan, Menjaga pola makan**. Sesuai dengan kapasitas nya sebagai Lembaga Rumah Sakit yang berperan sebagai inisiator yaitu menginisiasi program, fasilitator yaitu yaitu memfasilitasi keberlangsungan program berupa dukungan finansial, alat medis/ laboratorium penelitian, dan keahlian sumber daya manusia, menjadikan program (kegiatan) menjadi dalam kondisi dinamis dan berproses sesuai dengan kespakatan dari berbagai pihak.

Sejalan dengan ini senantiasa dikembangkan konsep yang partisipatif dan kolaboratif (*Collaborative Management*) yang melibatkan berbagai pihak seperti masyarakat, pemerintah, Lembaga penelitian, dan Rumah Sakit lainnya dalam setiap proses upaya pencegahan penularan Virus Covid-19.

#### **4.5 Hasil Penelitian**

##### **4.5.1 Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan informan sebagai objek untuk mengumpulkan informasi atau data. Proses pengumpulan informasi atau data dilakukan dengan cara mewawancarai secara mendalam kepada para informan yang telah di tentukan oleh peneliti. Melihat dari berbagai aspek peneliti menentukan pihak-pihak yang akan dijadikan informan pada penelitian ini berdasarkan kemampuan

dan penguasaan permasalahan yang menjadikan topik penelitian. Informan yang dipilih oleh peneliti merupakan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam kampanye sosialisasi yang diteliti ataupun pihak-pihak yang ikut serta dalam penelitian ini. Hal tersebut dipilih oleh peneliti agar informan pada saat diwawancarai dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Adapun informan yang terlibat dalam hal ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung di dalam, Manajemen Public Relations Dalam Mensosialisasikan Program Protokol Kesehatan yang terletak di Rumah Sakit Asri Medika Cikarang, Jawa Barat. Selanjutnya untuk mempermudah analisis pada penelitian ini, peneliti memberikan sinyal pada masing-masing informan dan triangulasi sebagai berikut :

- Dokter Riska Ratnilia yang disebut sebagai informan 1. Informan satu ini merupakan Kabag Humas di Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara.
- Chairunnisa Juhriya yang disebut sebagai informan 2 ini merupakan Kabag Humas di Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara.
- Fauqih Izzati yang disebut sebagai triangulasi 1 merupakan Satgas Covid-19 (relawan Covid-19) di lemah abang, Cikarang Utara.
- Ahmad Fauzi yang disebut sebagai triangulasi 2 merupakan warga lemah abang Cikarang Utara, (pasien Covid-19 di Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara).

Dalam bab ini, peneliti menganalisis jawaban dari informan melalui pertanyaan yang telah diajukan saat melakukan sesi wawancara, sesuai dengan data di Bab III, terdapat 2 informan yang telah menjawab tujuan peneliti dan 2 triangulasi yang akan dianalisis jawabannya.

Teknik Analisa data yang peneliti terapkan dalam BAB III yaitu dengan *purposive sampling*, maka dari hasil wawancara dan semua data yang didapat di peroleh empat bagian pokok yang dianalisis. Empat bagian pokok itu diantaranya adalah tujuan dalam manajemen publik relations dalam mensosialisasikan

program protokol Kesehatan, lalu sasaran RS Asri Medika Cikarang dalam melaksanakan sosialisasi, media yang digunakan RS Asri Medika Cikarang untuk mensosialisasikan program, serta faktor penghambat dan penunjang yang di hadapi RS Asri Medika dalam melaksanakan sosialisasi program.

Untuk lebih memudahkan analisis dan penelitian, peneliti menggunakan empat Langkah public relations dalam pengimplementasian nya dan membagi setiap hasil wawancara kedalam empat Langkah publik relations menurut, Cutlip dan Allen H. Center, 2017. Dalam bukunya "*Effective Public Relations*". Dan membagi setiap hasil wawancara, ke dalam empat Langkah tersebut.

Berikut adalah penjabaran dari bagian pokok wawancara serta data yang diperoleh dari para informan :

#### **A. Mendefinisikan Problem (Atau Peluang)**

Dalam mendefinisikan masalah berdasarkan teori Cutlip dan Allen H. Center, 2017. Yaitu, menggali lebih dalam faktor-faktor yang memperberat dan proses dalam melakukan Manajemen Public Relations Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara dalam Mensosialisasikan Program Protokol Kesehatan 6 M dan Vaksinasi kepada para informan.

#### **Bagaimanakah Bapak/Ibu mendefinisikan masalah sebelum melakukan manajemen ?**

“ yang pertama itu kita (RS Asri Medika Cikarang) harus update terlebih dahulu dari Satgas Covid-19 yang ada di Indonesia ini, protokol Kesehatan itu seperti apa ? karena setiap masa nya kan (masa pandemi Covid-19) ini ada perubahan dan penyempurnaan dari protokol Kesehatan, memastikan protokol Kesehatan yang digunakan di masyarakat.”(Informan 1).

Lalu disambung dengan pernyataan dari (informan 2) yang hampir sama.

“ untuk mendefinisikan tentu nya yang pertama itu kita (RS Asri Medika Cikarang) harus liat permasalahan apa yang sedang terjadi tuh terus kita dapatkan datanya terus juga kita dapatkan informasi disekitarnya misalkan khususnya kan di wilayah kita kan yang paling terdekatan pasien dan juga karyawan yang ada di lingkunagn tersebut (rumah sakit asri medika) kita lihat misalkan definisi masalah saat ini adalah pandemi covid kita lihat dulu data dari pemerintah informasi yang saat ini terjadi tuh seperti apa, terus informasi yang belum kita

dapatkan dan belum kita terapkan itu apa jadi bisa menjadi bahan untuk kita menyampaikan kepada pasien dan juga karyawan kita sendiri tentunya terus kepada lingkungan terdekat sekitar untuk menyampaikan manajemen-manajemen penyampaian sehingga untuk pengendalian (covid-19) ini bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan gitu sih.” (informan 2).

**Bagaimana proses penyelidikan Bapak/Ibu dalam pemanfaatan mengenai, Pengetahuan, Opini, Sikap, Perilaku Publik, terkait aksi kebijakan organisasi.**

“Ohh iya kita “selain update melalui website kita juga mendapatkan surat edaran dari rumah sakit, kementerian Kesehatan, dan juga dari tim Satgas Covid-19 mengenai hal tersebut (protokol kesehatan). Terlebih lagi informasi juga sekarang kan sangat mudah di akses bagi pihak rumah sakit dan juga masyarakat dari website kita juga bisa kan menyelidiki, memastikan protokol Kesehatan yang seperti apa yang di pakai di indonesia ini untuk mencegah penyebaran Covid-19 ini.” (Informan 1).

“nahh itu sebenarnya tergantung dari latar Pendidikan masyarakat atau pasien yang datang ke rumah sakit Asri Medika Cikarang, ada yang mudah memahaminya, ada juga yang mesti pelan-pelan atau bertahap tergantung dari Pendidikan nya, kemudian dari tingkat sosialnya berpengaruh jadi memang pastinya ada hambatan yang di temui di lapangan.” (Informan 1).

Lalu ditambahkan dengan pernyataan (informan 2) yang menjelaskan lebih detail tentang :

“Karena kita misalkan pembicaraannya saat ini tentang covid ya, komunikasi covid ya untuk menyelidikannya, pemanfaatannya, pengetahuannya ya, mesti ngebaca karakter masyarakat dulu nih sebelum menyampaikan pemanfaatan mengenai misalnya yang tadi kita, hmm.. sebenarnya pertanyaan pertama mulai dari mendefinisikan masalah melakukan manajemen.

“kita kemudian melakukan penyelidikan kepada target kita (masyarakat) gitu, itu pasti macem-macem ya, ada yang awam, ada juga yang berpendidikan, ada yang tahu tentang edukasi yang akan kita sampaikan misalnya tentang mengenai covid nya sedikit banyaknya ada juga yang gak peduli bahkan gak ngerti sama sekali gitu mesti kita selidiki dulu dan kita lihat nih berbagai macam karakter masyarakat yang akan kita hadapi seperti apa gitu sih yang mesti kita ketahui Bersama.” (informan 2).

**Bagaimana Bapak/Ibu melakukan identifikasi persoalan tersebut ?**

“nah itu gunanya PR (Publik Relations) jadi kita pintar-pintar menggunakan Bahasa yang dimengerti, dan juga pintar membuat media yang semenarik mungkin agar mereka mudah paham.” (Informan 1).

Dijelaskan pula oleh (informan 2) proses pengidentifikasi, dengan pernyataan nya bahwa.

“untuk mengidentifikasi persoalan ini memang sih, untuk menganalisis dulu ya atau mengidentifikasi masalah terkait ini kita harus melihat dari segala aspek-aspek yang terkait, misalnya dari factor penghambat ataupun sebab akibat yang terjadi di ranah public, terkait protocol Kesehatan ini, bisa jadi kan factor penyakit bawaan yang di derita seseorang sehingga aktivitas menjadi terbatas, misalnya ada orang yang memang kurang informasi sehingga tidak up to date mengenai pencegahan virus covid ini karena y aitu tadi berkaitan dengan karakter masyarakat itu sendiri yang awalnya gak peduli, yang awalnya gak mengerti, tapi nanti giliran udah merasakan kadang jadi gatau harus apa itu sihh kurangnya pengetahuan dan penekanan yang seharusnya menjadi penekanan ehh.. selain kaya semacam satgas gitu ya untuk memberikan informasi yang lebih detail lagi, yang lebih menekankan lagi dan mungkin untuk wilayah sekitarnya, satgas sekitarnya yang bisa lebih gencar lagi untuk menginformasikan segala macam hal dan bahayanya dari virus covid gitu.” (informan 2).

Lalu di tambahkan oleh (triangulasi 1) yang menyatakan.

**Anda kan menjadi relawan satgas covid-19 ini, apa saja kerja anda atau prosedur apa yang anda terapkan saat menjadi relawan satgas covid-19 ini?**

“ oh iya, kami biasanya kan bergerak Bersama RT/RW dan kelurahan, atau biasanya satpol pp, untuk menjaga protokol Kesehatan, senantiasa memberi teguran atau sanksi bagi yang melanggar protokol kesehatan, seperti kaya kemarin kita melakukan operasi PSBB banyak kita temukan pelanggar protokol kesehatan, kita juga kadang ngedata juga orang yang terkena covid, atau juga orang yang lagi isolasi mandiri,”

Disini menjelaskan memang pada saat pandemi Covid-19, ada perilaku masyarakat yang kurang respect terhadap protokol Kesehatan atau mungkin saja kurang pengetahuan akan protokol Kesehatan karena memang informasi tentang protokol Kesehatan 6 M dan Vaksinasi belum semuanya terserap oleh publik sehingga muncul masalah-masalah sosial yang ada di masyarakat, sehingga ada saja pelanggaran protokol Kesehatan di masa pandemi Covid-19 ini.(triangulasi 1)

**Bagaimana cara Bapak/Ibu dalam melakukan riset, yang di rancang untuk mendeskripsikan secara rinci masalah tersebut ?**

“ untuk saat ini riset atau penelitian belum ada (masih dalam tahapan proses pengumpulan data), tetapi untuk program-program selanjutnya pasti akan terus berkesinambungan dan terus menggalakan kampanye tentang protokol Kesehatan dan selalu mengingatkan seperti memakai masker dengan baik, kemudian mencuci tangan sebelum dan setelah beraktifitas dan lain sebagainya itu memang harus rutin dilakukan penyuluhan ke masyarakat selain kampanye tentang protokol Kesehatan itu juga diadakan kampanye penyuluhan yang berkaitan dengan penanggulangan dan pencegahan penularan Covid, kayak misalnya vaksinasi dan pangsulan vaksinasi harus segera dilakukan, karena kan sekarang yang di galakan pemerintah adalah program vaksinasi booster karena sudah mencapai 6 bulan dari vaksin pertama, nah itu kita harus juga melakukan kampanye atau penyuluhan supaya mereka (masyarakat) juga ingat untuk melakukan jadwal vaksinasi. “(Informan 1).

Peneliti juga mendapatkan (triangulasi 2) sebagai salah satu pasien covid-19 ini menjadi contoh kasus yang dapat menjadi data sebagai bahan sosialisasi program protokol kesehatan

**Anda sudah pernah kena Covid?**

“Udah sekali” (triangulasi 2)

**Hal apa saja yang anda rasakan Ketika dinyatakan positif covid-19?**

“Pilek, sama batu-batuk doang, sama badan kaya agak kurang fit”

Mengenai riset, untuk saat ini di Rumah Sakit Asri Medika masih dalam tahapan proses, oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa para informan mendeskripsikan masalah melalui analisis ataupun gambaran yang terjadi dilapangan Adapun contoh kasus seperti triangulasi 2 diatas data penularan covid-19 nya akan diserahkan ke pusat, hal ini di pertegas oleh (informan 2) yang memberi pernyataan bahwa :

“untuk saat ini riset itu kan masih dalam tahapan pengumpulan data soalnya riset itu kan lumayan lama ya waktunya, tetap kita sebagai PR (public relations) mencari-cari informasi juga, kaya misalnya ada berapa banyak varian yang udah ada dalam pandemi ini terus, melonjak kasus tinggi itu varian apa, misalkan varian Delta itu kan lumayan tinggi kasus nya pastikan ada banyak pemberitaan di media massa, nah itu dia yang kita ambil lalu kita simpulkan. apa aja sih yang

kurang, kaya kasus kemarin itu kan (virus Covid-19 varian Delta), kurang nya tempat, atau kurang nya obat-obatan, kurang nya oksigen juga, pada saat semua kelangkaan itu simpulkan deh tuh pemecahan masalahnya seperti apa.”(informan 2).

### **Hambatan apa saja yang bisa terjadi di lapangan ?**

“ banyak, kaya misalnya, seperti pasiennya tidak datang, atau yang datang itu hanya sedikit, kita juga sebelumnya harus memeberi informasi sebelum hari H (mengenai vaksin ataupun test swab), kemudian hambatannya kita juga harus terus menjaga protokol Kesehatan, kita harus memajemen waktu, karena kita tidak boleh dalam satu waktu menerima pasien begitu banyak.” (Informan 1).

Pernyataan ini sesuai dengan isu dan pemberitaan yang beredar di berbagai media, berdasarkan analisis dan gambaran bahwa, hambatan yang membuat pasien ataupun masyarakat tidak banyak yang di vaksin karena adanya protokol Kesehatan yang membatasi kuota di setiap rumah sakit ataupun di tempat yang mengadakan vaksinasi, setiap pasien atau masyarakat juga harus memperhatikan kondisinya terlebih dahulu sebelum melakukan vaksinasi. Adapun kondisi yang harus diperhatikan adalah, tensi darah, suhu tubuh, detak jantung, dan juga jangka waktu saat terindikasi terkena covid. Pasien atau masyarakat juga harus bisa memajemen waktu, Ketika mendapatkan jadwal vaksinasi melalui pemberitahuan sms ataupun email.

Dari hasil wawancara gambaran diatas mengenai defining problem atau mendefinisikan masalah (peluang) dapat disimpulkan bahwa memang terjadi adanya hambatan dilapangan dari segi perilaku, opini, dan sikap pasien ataupun masyarakat dalam menjalankan Protokol Kesehatan sehingga humas atau *public relations* Rumah Sakit Asri Medika, memajemen masalah tersebut dengan cara mengumpulkan data, menganalisis gambaran dilapangan terkait perilaku, opini, dan sikap. Lalu mencari peluang untuk Langkah selanjutnya melalui perencanaan dan pemrograman yang tepat untuk 6 M dan Vaksinasi ini.

Lalu ditambahkan dengan pernyataan dari (triangulasi 1) yang menyatakan.

**Kalau hambatan apa saja yang di temui di lapangan Ketika lagi operasi penerapan protokol Kesehatan?**

“ hambatannya ya itu, paling ada masyarakat yang ngeyel ga pakai masker alasannya masih di sekitar rumah lah, atau kesitu doang kok dekat, ohh atau juga kan biasanya kita nutup jalan gitu, ngeportal jalan gitu di perumahan atau di gang-gang biasanya banyak kan tuh warga yang protes alesannya putar baliknya jauh, biasanya itu sih ojol atau pendatang, tapi biasanya warga juga protes gitu kan ‘kok ini portal ga dibuka-buka gitu’ yah kit amah ikut aturan dari atas aja gitu”

Penjelasan wawancara diatas memang menunjukkan adanya aktivitas yang terhambat akibat program protokol Kesehatan ini, sehingga muncul keluhan-keluhan dari masyarakat atau bisa jadi, pasien Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara, yang merasa keberatan dengan adanya program protokol Kesehatan yang di terapkan di tempat fasilitas umum. Adapun keluhan masyarakat atau pasien Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara, seperti pembatasan vaksinasi atau jika ada keluarga atau kerabat, atau tetangga yang terindikasi terkena Covid-19 harus melakukan isolasi mandiri terlebih dahulu sekurang-kurangnya satu minggu saat dinyatakan positif Covid-19. Adapun di lingkungan masyarakat juga seperti itu karena banyaknya pelanggaran protokol Kesehatan di luar rumah sakit sehingga menyebabkan angka kasus penularan Covid-19 menjadi naik.

**B. Perencanaan dan Pemrograman**

Dari hasil wawancara tahapan manajemen public relations selanjutnya yang itu mewawancarai informan mengenai perencanaan dan program kerja apa yang cocok untuk diimplementasikan di lingkungan Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara, ataupun di sekitar lingkungan rumah sakit.

**Bagaimanakah Bapak/Ibu Menyusun perencanaan/Planning ?**

“Jadi dalam penyusunan program melakukan manajemen protokol kesehatan tentang 6 M dan Vaksinasi itu kita memang membuat QPI (Quality Performance Indikator) dulu maksudnya standar pencapaiannya.” (Informan 1).

### **Bagaimanakah Bapak/Ibu Menyusun pemrograman dalam melakukan manajemen ?**

kita menyiapkan media untuk persiapan sebelum melakukan program mengenai protokol Kesehatan Covid-19, itu juga kita menyiapkan media yang mudah dipahami oleh masyarakat agar tujuan tersebut bisa sampai kemasyarakat.” (Informan 1).

Lalu dilanjutkan dengan pernyataan (informan 2) yang menyatakan

“untuk Menyusun planning manajemen publik relations terus untuk mensosialisasikan program protokol Kesehatan di kita tuh, tetap langkah pertama kita tuh tadi berdasarkan data dulu ya, udah ada data, kan nanti misalkan manajemen itu kan ada manajemen publik relations dan mensosialisasikan program itu kan ada kaya bidang nya atau tim nya sendiri terus kita sebelum terjun kesana kita melakukan beberapa diskusi mulai dari gambaran data, kumpulan karakter masyarakat atau karakter orang-orang yang ada disekitar kita termasuk pasien dan karyawan terus setelah udah menemukan data, karakter, dan beberapa indikator untuk melakukan sosialisasi program, kita mengumpulkan para staff rumah sakit ataupun pegawai terkait, untuk melakukan rapat lagi untuk menyampaikan aspirasi atau saran yang akan kita implementasikan ke dalam sebuah program yang akan kita uji coba nanti seperti apa setelah kita mendapatkan data terus kemudian menganalisa karakter terus kita juga menganalisa keadaan lingkungan sekitar kita sampaikan kepada para staff nanti para staff mungkin..., setelah kita adakan rapat juga mereka menyampaikan saran yang bisa kita serap saran baiknya atau aspirasi yang sekiranya cocok baru kita implementasikan untuk sebuah sosialisasi program protokol Kesehatan gitu.” (informan 2).

### **(Media) apa saja yang Bapak/Ibu gunakan dalam menyusun planning agar menjangkau audiensi secara optimal ?**

“ seperti yang dikatan tadi kita membuat poster dan juga melakukan seminar awam lalu juga kita menggunakan media sosial untuk menyebarkan kampanye ini. “(Informan 1).

Pernyataan ini dikuatkan oleh (informan 2) yang menyatakan

“untuk media kan kita tuh sekarang media udah banyaklah ditambah lagi untuk turun kelapangan, kaya membuat spanduk campaign atau, kampanye vaksin, mensosialisasikan ayo pakai masker yang instruksi nya pak Jokowi gitu, kalau media online kita menggunakan Instagram, youtube atau suka kalau misalkan dirumah sakit gitu kan suka ada media-media gitu media televisi, media informasi kaya pamphlet, flyer gitu banyak sih” (informan 2)

Lalu dilanjutkan dengan pernyataan dari (triangulasi 2)

**Anda pernah gak sih mendegar sosialisasi, tentang protokol Kesehatan?**

“Ohh sering kayak di media sosial gitu, di youtube, yang sering sih kaya di pinggir-pinggir jalan-jalan gitu”

Dari penjelasan penyusunan planning diatas memang media yang paling efektif untuk rumah sakit, adalah media sosial dan poster atau spanduk dengan disisipkan nya pesan-pesan campaign untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat akan penting nya protokol Kesehatan.

**Bagaimana Bapak/Ibu menentukan komunikator manajemen?**

“ya pada saat dilakukan seminar awam, kita mengadakan talkshow kaya interaksi langsung tanya jawab itu juga kita memberikan gimmick berupa handsanitizer, masker, itu semua diberikan secara gratis untuk masyarakat yang menghadiri seminar tersebut” (Informan 1).

Lebih spesifik lagi (informan 2) menjelaskan tentang cara menentukan komunikator.

“untuk menentukan komunikator manajemen nya misalkan rumah sakit inikan sudah terdaftar ya di banyak aplikasi gadget, jadi kita bisa mengirim informasi pelayanan medis ataupun juga informasi tentang covid, kita juga membuka, maksudnya membuka ruang diskusi untuk beberapa keluhan, misalkan kaya keluhan vaksinasi, dan juga test PCR gitu jadi untuk menentukan komunikator manajemen nya tuh bisa dari y aitu dari media yang udah terdaftar di aplikasi atau mungkin bisa juga ke bagian misalkan kalau datang mereka punya keluhan komunikasi ke bagian nanti kan biasanya ada tuh ya kalau misalkan abis vaksinasi ke PIC nya gitu, lebih ke aplikasi sih.”(informan 2)

**Bagaimana pesan (message) yang akan disampaikan pada audiens atau target sasaran ?**

“setiap harinya kita lakukan pengamatan dan ada form penilaian apakah target nya tercapai atau tidak, terus kita juga bisa lihat dari kebiasaan-kebiasaan dari audiens nya itu sudah mereka pahami atau belum berarti kalau sudah di pahami tandanya, sudah ada perubahan di keseharian mereka seperti sering melakukan cuci tangan, pada saat melakukan aktifitas.” (Informan 1).

Pernyataan yang di kemukakan oleh (informan 1), ini agak berbeda oleh pernyataan di kemukakan oleh (informan 2) tapi tujuannya kurang lebih sama, hanya cara pengaplikasiannya saja yang berbeda.

“nah tadi udah di bilang sih, sekarang masyarakat kan udah lumayan canggih bisa mendownload aplikasi biar up to date mengenai informasi kaya protokol Kesehatan, ataupun vaksinasi, atau juga bisa juga langsung datang lalu bertemu dengan dokter yang bisa menangani bidang tersebut kemudian kita lihat tuh dari banyaknya yang merespon. Itu biasanya bisa menjadikan indikator seperti kira-kira target kita udah mencapai target sasaran atau belum.” (informan 2).

Lalu dilanjutkan dengan pernyataan (triangulasi 1) dan (triangulasi 2) yang menyatakan.

**Kalau protokol Kesehatan apa aja yang anda ketahui ?**

“Mencuci tangan, memakai masker, menjauhi kerumunan, menjaga jarak, mengatur pola makan, membatasi aktivitas,” (triangulasi 1).

**Bagaimana pendapat anda Ketika mendengar protokol Kesehatan?**

“Ya kaya memakai masker, mencuci tangan, untuk menghindari virus covid-19” (triangulasi 2).

Dari pernyataan (triangulasi 1) dan (triangulasi 2) membuktikan bahwa hampir seluruh masyarakat Indonesia telah mengetahui program protokol Kesehatan, di Rumah Sakit Asri Medika sendiri program protokol kesehatan khususnya “6 M dan Vaksinasi” tetap berjalan selama masa pandemi covid-19.

**Bagaimanakah cara Bapak/Ibu mendapatkan informasi dan memahami dengan jelas dan rinci mengenai target audiens ?**

“ ya jadi kita kan sebelum melakukan kegiatan tersebut, kita mempunyai form nya terlebih dahulu atau data tabel apa saja yang mesti dicapai, nah jadi kita mulai mendata misalnya audiens nya yang datang pada saat seminar awam itu.” Kemudian kita juga bisa memantau ketertarikan masyarakat melihat info tersebut seperti poster-poster, ataupun tadi media yang disampaikan, (Informan 1).

Disambung oleh pernyataan dari (triangulasi 2) yang menyatakan.

**Anda pernah gak sih mendegar sosialisasi, tentang protokol Kesehatan?**

“Ohh sering kayak di media sosial gitu, di youtube, yang sering sih kaya di pinggir-pinggir jalan-jalan gitu”

Lalu disambung lagi oleh pernyataan dari (informan 2) yang menyatakan.

“ nah untuk tau gimana dapat informasi secara rinci dari target audiens sih sebenarnya bukannya tidak ada hasil yang real gitu akan tetapi seperti yang kemarin udah di jelaskan di wawancara sebelumnya ya (oleh dokter riska informan 1), kita kan juga dapat nih informasi dari satgas covid dan juga dari dinas Kesehatan pemerintah kabupaten, dan kita juga Bersama pemerintah kabupaten Bekasi sering mengadakan rapat melalui zoom untuk update-update informasi lebih lanjutnya kira-kira untuk penanganan pandemi ini, vaksinasi ini apakah udah sesuai target atau belum datanya sudah sampai mana gitu jadi disitu bisa keliatan nanti. Tetap berarti kan kita Namanya berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait yang juga menangani situasi pandemi ini.”(informan 2)

Disambung juga oleh pernyataan dari (triangulasi 1)

**Ohh kalau begitu sidak-sidak gitu atau kerja jadi relawan satgas itu adakah legalitasnya?**

“ohh pasti ada, karena kan kita dapat tugas dari RT/RW setempat, nah RT/RW setempat itu biasanya dapet surat tugas/SK nya dari kelurahan atau dinas setempat.”

Dari penjelasan wawancara tentang informasi dan pemahaman mengenai target audiens disini bisa dilihat bahwa Rumah Sakit Asri Medika Cikarang memajemen pihak-pihak yang terlibat dalam sosialisasi program protokol Kesehatan dengan sangat baik, yaitu dengan menjalin hubungan dengan PEMKAB Bekasi, lalu dengan Satgas covid-19 ataupun masyarakat yang terlibat juga.

**Bagaimanakah Bapak/Ibu menentukan efektivitas atau dampak yang di hasilkan dari tahapan manajemen tersebut ?**

“ ya, jadi kita melakukan setelah dilaksanakan program, seperti tadi pembuatan pencetakan poster lalu di tempelkan di papan informasi di sudut-sudut ruang rumah sakit, kemudian melakukan seminar awam, kita biasanya dengan tim melakukan meeting evaluasi, kan itu berkaitan dengan Teknik manajemennya, kita kumpulkan lagi dengan tim kita membahas dari form pencapaiannya, dari form penilaiannya terhadap program kerja tersebut apakah sudah mencapai target atau belum, kemudian walaupun masih ada kendala yang terjadi di lapangan kita cari pemecahan masalahnya, supaya target (tujuan) bisa tercapai” (Informan 1).

lebih jelas lagi (informan 2) menyatakan.

“kita kan kerja sama juga ya dengan kementerian ya untuk aplikasi peduli lindungi itu, nah nanti dari situ kita memantau perkembangan vaksinasi masyarakat sudah sejauh mana, jadi kalau nanti ada masyarakat atau pasien yang di scan belum ketahuan di vaksin atau vaksin nya sudah melewati tahap yang di tentukan, kita tidak memberikan akses masuk untuk itu, dan juga berlakukan di setiap tempat fasilitas umum salah satunya jalan adalah kaya menggunakan aplikasi tersebut sih yang sudah terafiliasi sama kementerian kesehatan.” (informan 2)

**Untuk sekarang , Rumah Sakit Asri Medika Cikarang ini adakah target vaksinasi yang harus dicapai ?**

“Kalau untuk rumah sakit sebetulnya kan lebih ke fasilitas (pelayanan) targetnya, karena kalau rumah sakit jenjang yang paling atas itu adalah kuratif (kegiatan pengobatan) ya preventif (tindak pencegahan) juga, tetapi kalau untuk target vaksinasi kita biasanya kerja sama dengan puskesmas yang berada dalam satu wilayah rumah sakit Asri Medika.” (Informan 1).

Setelah melakukan *defining problem* atau mendefinisikan masalah Dari pernyataan informan 1 dan informan 2 diatas, mulai memasuki babak perencanaan dan pemrograman maka, dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas, tahap perencanaan yaitu dimulai dari melakukan meeting dengan para pegawai dan staff Rumah Sakit Asri Medika untuk membahas perihal program sosialisasi Protokol Kesehatan 6 M dan Vaksinasi, lalu berkoordinasi dengan dinas Kesehatan setempat untuk menciptakan program Protokol Kesehatan dan media yang diperlukan, diantaranya yaitu ada program talkshow seputar covid-19 dan protokol Kesehatan, lalu untuk medianya yaitu pembuatan poster kampanye 6 M dan Vaksinasi dan pembuatan media sosial, lalu pembuatan aplikasi mengenai informasi seputar Protokol Kesehatan dan Vaksinasi.

**C. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi**

Setelah melakukan wawancara mengenai perencanaan (*planning and programing*), peneliti menggali lebih dalam lagi mengenai Tindakan dan komunikasi (*taking actions and communicating*), metode, dan strategi komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikan program protokol Kesehatan 6 M dan Vaksinasi.

**Metode apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam mengimplementasikan program aksi dan kemanusiaan ?**

“Kami pakai metode nya salah satunya metode persuasif yang untuk masyarakat kalau misalnya program yang kita buat ini, itu sangat membantu di kala pandemi seperti ini. Kalau masalah biaya kan masyarakat ga perlu repot, ga harus mikirin biaya karena kan Sebagian masyarakat udah punya BPJS jadi bisa menggunakan BPJS itu untuk ya itu, untuk digunakan di kita, untuk mengimplementasikan program gitu.”(informan 2)

Ditambahkan juga penjelasan dari (triangulasi 1) tata cara pengimplementasian program protokol Kesehatan kepada masyarakat.

**Anda kan menjadi relawan satgas covid-19 ini, apa saja kerja anda atau prosedur apa yang anda terapkan saat menjadi relawan satgas covid-19 ini?**

“ oh iya, kami biasanya kan bergerak Bersama RT/RW dan kelurahan, atau biasanya satpol pp, untuk menjaga protokol Kesehatan, senantiasa memberi teguran atau sanksi bagi yang melanggar protokol kesehatan, seperti kaya kemarin kita melakukan operasi PSBB banyak kita temukan pelanggar protokol kesehatan, kita juga kadang ngedata juga orang yang terkena covid, atau juga orang yang lagi isolasi mandiri,”(triangulasi 1).

Dari hasil wawancara mengenai metode dan pengimplementasian program dan aksi kemanusiaan dalam mensosialisasikan program protokol Kesehatan, peneliti menyimpulkan bahwa, memang dalam aktifitas masyarakat di massa pandemi covid-19 banyak pelanggaran protokol Kesehatan yang mengakibatkan naiknya kasus penularan covid-19, akan tetapi dalam situasi ini para tenaga medis ataupun relawan covid-19 juga harus melakukan pendekatan secara manusiawi, sehingga dalam metode yang di implementasikan adalah metode persuasif. Adapun cara yang tegas seperti memberikan teguran dan sanksi, berupa hukuman sosial ataupun membayar denda itu supaya tidak memberatkan masyarakat dan juga demi tegaknya aturan protokol Kesehatan.

**Strategi komunikasi seperti apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam manajemen tersebut ? (media komunikasi seperti apa yang**

**digunakan, dalam metodenya untuk mengubah sikap, opini, dan perilaku )**

“ yak strategi yang digunakan kita yaitu persuasif untuk sikap, perilaku, dan pemahamannya jadi kesan yang kita sampaikan kepada mereka itu sampai” (Informan 1).

Metode dan strategi komunikasi yang digunakan hampir sama dengan yang dipaparkan oleh (informan 2). Lebih lanjut (informan 2) mengatakan tentang strategi komunikasi yang digunakan

“ya kurang lebih sih sama ada di pertanyaan sebelumnya ya, ada berbagai macam banyak media komunikasi ya salah satunya untuk melakukan strategi komunikasi, ya paling strategi medianya gitu yang kita gunakan misalnya, poster, flyer-flyer, spanduk, untuk menarik menjaga protokol Kesehatan pakai masker yang pakai kata-kata gitukan, begitu cuman disitu bisa terlihat yang membacanya ada kesan yang tersampaikan gitu atau juga iklan layanan masyarakat tentang protokol Kesehatan dan vaksinasi juga, jadi pakai media komunikasi sih dan kebanyakan media yang kita gunakan misalkan media digital atau media untuk paling tidak orang tuh membaca. Setidaknya membaca dan melihat.”(informan 2).

Disambung dengan pernyataan (triangulasi 2) yang menyatakan.

**Dimana anda vaksin?**

“Iyaa itu disitu bang di rumah sakit asri medika”

**Vaksinnya itu gratis kah?**

“gratis bang karena kan udah di subsidi sama pemerintah gitu lewat bpjs, ya paling bayar administrasi nya aja”

Dari pernyataan (informan 2) dan (triangulasi 2) menjelaskan mengenai biaya bahwa memang BPJS sudah mencakup hampir seluruh perawatan dan pelayanan rumah sakit termasuk covid-19.

Lalu dilanjutkan pula oleh pernyataan dari (triangulasi 1).

**Hukuman apa atau sanksi apa yang di terapkan dalam operasi PSBB itu atau operasi menjaga protokol Kesehatan?**

“ya biasanya hukuman atau sanksinya itu macam-macam ada yang berupa teguran, denda, ataupun sanksi sosial kaya push up ataupun menyapu jalanan, biasanya juga kami sidak ke perumahan atau di gang-gang, kaya misalkan di perumahan tersebut ada yang lagi kumpul-kumpul atau nongkrong langsung kita bubarin atau kita bilangin baik-baik.”

Disini menjelaskan bahwa sosialisasi program protokol Kesehatan 6 M dan Vaksinasi wajib dipatuhi oleh seluruh masyarakat Indonesia walau aturan ini agak memaksa tetapi dalam penerapannya memang harus seperti itu karena dapat menyebabkan kasus penularan covid-19 naik lagi sehingga dapat berdampak kemana-mana seperti terhambatnya aktivitas masyarakat bahkan sampai aktivitas ekonomi sekalipun.

**Teknik yang efektif seperti apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melakukan strategi komunikasi ? (teknik komunikasi menggunakan formula AIDDA)**

**A. Attention = menarik perhatian**

**I. Interest = membangkitkan minat**

**D. Desire = menumbuhkan Hasrat**

**D. Decision = membuat keputusan**

**A. Action = melakukan kegiatan**

“ya, dari lima Teknik komunikasi yang disebutkan tadi ada semua karena kita, selain transfer ilmu, kemudian kita juga kan melakukan feedback, yang tadi kita bagi masker dan handsinitizer melalui talkshow sehingga orang jadi tertarik, jadi dari ke lima aspek yang disebutkan tadi ada semua” (Informan 1).

Lalu disambung oleh (informan 2) yang mengatakan

“ya semuanya sih penting ya dan kalo di lihat sih memang semuanya ke lima-lima nya itu adalah salah satu sistem atau Langkah yang bisa menjadi salah satu teknik yang efektif untuk melakukan strategi komunikasi kaya menarik perhatian kan, kaya sebelum kita melakukan sesuatu kita kan membuat sesuatu yang kira-kira orang in ikan mau mendengarkan, mau melihat jadi, itu kan kaya termasuk dalam attention nya juga terus setelah mereka perhatiannya udah

tertarik, kitaudah berhasil menarik perhatian mereka, kita membangkitkan minat mereka kira-kira ada apa gitu, nah setelah minat ya itu sih saling berkesinambungan dengan desire tadi menumbuhkan hasrat dari menumbuhkan Hasrat kita membuat mereka tuh untuk membuat keputusan, dan yang terakhir action untuk melakukan sebuah kegiatan yang sedang kita sosialisasikan misalkan gitu. tapi kalau memang misalkan disuruh pilih salah satu, ya kita lebih milih yang menumbuhkan Hasrat, karena untuk melindungi diri dari virus covid-19 ini, publik harus punya rasa kesadaran dalam hatinya gitu untuk menjaga protocol Kesehatan.”(informan 2)

Setelah melakukan *defining problem, planning and programing* Rumah sakit Asri Medika memasuki babak *taking action and communicating*, berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ada metode dan strategi komunikasi yang digunakan dalam penimplementasian program, yaitu penggunaan media dan komunikasi yang digunakan untuk menjalin hubungan dengan pihak-pihak yang ikut terlibat dalam aksi program Protokol Kesehatan 6 M dan Vaksinasi. Diantaranya yaitu bekerja sama dengan vendor alat Kesehatan untuk mempercepat program Vaksinasi Booster, lalu menjalin hubungan baik dengan dinas Kesehatan setempat dan juga satgas covid-19 setempat untuk menerapkan program Protokol Kesehatan 6 M dan Vaksinasi Booster, Adapun media yang digunakan untuk mesosialisasikan program adalah poster kampanye program 6 M dan Vaksinasi yang dipajang di setiap sudut Rumah Sakit Asri Medika Cikarang, lalu ada iklan layanan masyarakat di televisi rumah sakit dan juga di media sosial seperti Instagram dan youtube Rumah Sakit Asri Medika. Adapun metode yang digunakan adalah persuasif dengan Teknik dan strategi komunikasi yang dapat menimbulkan perhatian, minat, Hasrat, keputusan, dan kegiatan pada pasien ataupun masyarakat sekitar Rumah Sakit Asri Medika Cikarang. Seperti yang sudah di jelaskan oleh paparan wawancara diatas, Komunikasi yang digunakan pun adalah komunikasi yang mudah dipahami oleh pasien atau masyarakat Sehingga dapat dengan mudah dicerna oleh audiens.

#### **D. Evaluasi**

Setelah melakukan pendalaman mengenai mendefinisikan masalah (*defining problem*), perencanaan program (*planning and programing*), dan mengambil Tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*) selanjutnya

melakukan wawancara para informan mengenai evaluasi (*evaluating the program*) dan penilaian terhadap program kerja sehingga dapat disimpulkan kekurangan dan kelebihan dari manajemen public relations.

**Bagaimanakah Bapak/Ibu melakukan penilaian terhadap hasil program kerja atau aktivitas publik relations (program) ?**

“nahh itu sebenarnya tergantung dari latar Pendidikan masyarakat atau pasien yang datang ke rumah sakit Asri Medika Cikarang, ada yang mudah memahaminya, ada juga yang mesti pelan-pelan atau bertahap tergantung dari Pendidikan nya, kemudian dari tingkat sosialnya berpengaruh jadi memang pastinya ada hambatan yang di temui di lapangan.” (Informan 1).

Lebih lanjut (informan 1) menjelaskan

“biasanya kita sharing ilmu dengan cara evidence base medicine kemudian kita kasih contoh yang real” (Informan 1).

Dilanjutkan dengan penilaian terhadap hasil program atau aktivitas publik relations (program) menurut (informan 2).

“ ya jadi kita kan kita tuh menggunakan evaluation performance jadi kita bisa minta data penilaian public terhadap layanan prokes ini ke staff yang mengurus bidangnya ini lalu kita kaji saat rapat kerja. apakah ada peningkatan kinerja pada program protocol Kesehatan ini atau ngga gitu sih, jadi ada aplikasinya lagi gitu, terusny dari pengaplikasiannya itu kita bisa evaluasi”

**Bagaimanakah Bapak/Ibu mengevaluasi efektifitas dari tehnik manajemen dan komunikasi yang di gunakan ?**

“iya kaya tadi kan sebenarnya masih sama ya untuk pengevaluasian yang Namanya manajemen program adanya evaluasi performance kita adakan diskusi terhadap bidang manajemen dan diskusi Bersama para staff dan perawat, tenaga medisnya yang ada disitu setelah kita rapat, kita diskusikan nih apakah ada jumlah penurunan kasus covid di rumah sakit kita atau ngga, atau memang jika terjadi penurunan penularan covid harus tetap mensosialisasikan program protokol Kesehatan ini, jadi kalau ada pasien, tetap kita ikutin prosedur kasih tau yang baik-baik mulai dari masuk ya harus scranning dulu apakah udah vaksin, apakah udah swab apakah memakai maskernya sudah benar, kita cek suhu tubuh, kita arahkan untuk tetap cuci tangan dan di dalam juga kita arahkan untuk

menjaga jarak misalkan dalam antrian nya atau ruang tunggu nya gitu sih.”(informan 2).

**Bagaimanakah Bapak/Ibu mengambil kesimpulan dari evaluasi terhadap peningkatan kesadaran atau perubahan opini, sikap, dan perilaku ?**

“ ya, dari program ini, kami menyimpulkan bahwa terjadi peningkatan kesadaran masyarakat terhadap protokol Kesehatan, ya alhamdulillah target tercapai, masyarakat juga sekarang lebih patuh pakai masker, juga mencuci tangan dengan sabun atau handsanitizer sebelum memasuki pintu rumah sakit.” (Informan 1).

Dilanjutkan dengan pernyataan terakhir dari (informan 2)

“ya jadi untuk mengambil kesimpulan dari berbagai evaluasi dari terhadap peningkatan kesadaran atau perubahan opini sikap dan perilaku masyarakat di sekitar sini memang bisa dibilang kita memasuki tahap penurunan kasus penularan, di tahap era new normal tapi jika dilihat dari kondisi masyarakat sekarang juga sudah mulai beraktivitas Kembali bahkan sudah ada yang sampai buka masker di tempat umum, jadi sebenarnya sih evaluasinya di saat peningkatan kesadaran masyarakat menyebabkan penurunan kasus covid disitu juga terjadinya penurunan kesadaran juga jadi saat kesadaran masyarakat meningkat kasus menurun, nah pada saat kasus menurun kesadaran pun jadi ikut menurun dan mengakibatkan kadang meningkat nya lagi kasus covid tersebut dari sini tuh kita lihat kondisi masyarakat yang sekarang udah mulai beraktivitas Kembali bahkan sampai sudah ada yang membuka masker di tempat umum kita kan gatau kapan pandemic ini akan berakhir jadi seharusnya Ketika peningkatan kesadaran terjadi, penurunan kasus pun mengikuti seharusnya kesadaran tetap berada di tingkat kesadaran yang betul-betul memang, jadi jangan gampang lemah gitu. Jadi sebenarnya masyarakat kita itu cukup terlena gitu ya, kalo misalkan mentang-mentang kasus nya udah turun tapi tingkat kesadarannya pun ikut turutn dan ini bisa mengakibatkan fatal juga sebenarnya karena kan kita ga pernah tau kasus covid itu bisa naik atau turun di bulan depan, minggu depan atau entah kapan. Untuk itu kita harus tetap mengikuti aturan yang berlaku tetapi menjaga protokol Kesehatan dan paling penting melakukan vaksinasi gitu sih.”(informan 2).

#### **4.6 Pembahasan Hasil Penelitian**

Dari analisis dan gambaran diatas setelah memasuki tahap mendefinisikan masalah, perencanaan dan program, mengambil tindakan dan berkomunikasi, lalu yang terakhir ada tahap analisis evaluasi program. Dari hasil analisis diatas dapat

disimpulkan melalui penjabaran tahapan wawancara evaluasi diatas, bahwa terjadi perubahan baik sikap, opini, maupun perilaku terhadap pasien atau masyarakat sekitar Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara. Dengan Teknik manajemen public relations yang di terapkan oleh humas atau public relations Rumah Sakit Asri Medika dan pengelolaan sosialisasi program dan komunikasi yang dikembangkan oleh humas atau public relations Rumah Sakit Asri Medika fakta dilapangan menunjukan bahwa adanya peningkatan kesadaran pasien atau masyarakat terhadap program protokol Kesehatan “6 M dan Vaksinasi” hal itu bisa dilihat dari perilaku pasien atau masyarakat seperti memakai masker saat ke rumah sakit asri medika, lalu mencuci tangan sebelum masuk ruang rumah sakit, lalu sudah banyak juga pasien atau masyarakat sekitar rumah sakit asri medika cikarang utara yang melakukan vaksinasi secara bertahap, hal ini juga sesuai dengan perintah Kementerian Kesehatan yang memerintahkan seluruh rumah sakit di Indonesia untuk melaksanakan program vaksinasi Booster.

Adapun hambatan atau kekurangan saat melakukan sosialisasi program “6 M dan Vaksinasi” menjadi bahan evaluasi yang akan dikelola oleh manajemen *public relations* Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara, untuk program kerja yang lebih baik kedepannya.

### **Pedoman Wawancara mendalam Informan key**

Nama : Dr. Riska Ratnilia

Alamat : Bintara, Bekasi Barat

Tempat, Tanggal, Lahir : 14, Mei 1992

Pendidikan Terakhir : Magister

Usia : 30 Tahun

Pekerjaan : Kasubag Hukum dan Humas Rumah Sakit Asri Medika

Dalam menggali informasi lagi mengenai program protokol Kesehatan dengan pertanyaan yang diluar konteks teori, wawancara mendalam perlu dilakukan sehingga ini bisa menjadi penting bagi pembaca mengenai penelitian ini.

**Kalau dana nya sendiri itu untuk membuat suatu program (6 M dan Vaksinasi itu darimana?**

“kalau vaskinasi itu dari pemerintah ya, vaksin itu kan gratis juga ya, kemudian kalau program dari rumah sakit sendiri itu kadang ya, bekerja sama dari PBF (Perdagangan Besar Farmasi) atau vendor-vendor Alat Kesehatan seperti itu.” (Informan 1).

**Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait kebijakan pemerintah yang memperbolehkan membuka masker di ruang terbuka karena dinilai kasus penularan Covid-19 sedang menurun ?**

“ kalau disini kami masih menerapkan protokol Kesehatan, karena ini kan rumah sakit tempatnya orang sakit, jadi kita tetap harus mematuhi protokol Kesehatan” (Informan 1).

**Kalau dulu saya pernah terkena penularan virus covid-19, saya juga dulu seperti masyarakat umum lainnya orang yang beranggapan bahwasannya vaksinasi itu tidak menyembuhkan apa-apa atau tidak ada efeknya bagi virus covid-19, bagaimana tanggapan anda terkait hal ini untuk membangkitkan minat masyarakat Kembali ?**

“ya itu asumsi ya, maksudnya mungkin, orang yang biasanya non Kesehatan biasanya berasumsi seperti itu, itu biasanya muncul karena menerima informasi yang belum tentu valid, tapi kita tidak membuktikan hal tersebut terlebih dahulu, jadi kaya di terima mentah-mentah, jadi ya mempengaruhi ke diri kita, jadi timbulah asumsi-asumsi itu, cara nya kita harus bisa meluruskan asumsi yang muncul di publik seperti apa dengan cara y akita sharing ilmu berdasarkan efidence base medicine kemudian juga kita kasih contoh yang real.”

**Kalau maksud dari contoh yang real itu maksudnya contoh seperti apa?**

“ya kita juga paparkan data-data mana orang-orang yang sudah vaksin itu dia memiliki daya tahan tubuh yang lebih baik, maksudnya untuk tingkat kesembuhannya lebih tinggi, maksudnya kita kasih tau juga berdasarkan data atau riset yang dilakukan mengenai manfaat dari vaksin tersebut tentu nya ya maksudnya kita juga dengan menggunakan strategi komunikasi yang bisa ke masyarakat awam, maksudnya yang enggak dengan angka-angka atau Bahasa yang sulit, jadi kita gunakan Bahasa yang mudah dipahami mereka seperti itu.”

**Maaf saya singgung Kembali sedikit, saya waktu itu terkena penularan virus covid-19 itu dua kali yang pertama covid varian delta yang kedua covid varian omicron, yang pertama itu saya sebenarnya sudah di vaksin malah ngga lama di vaksin hanya kurang lebih seminggu sudah langsung kena covid-19, begitu juga yang varian omicron, saya baru di vaksin kurang lebih sebulan sudah terkena covid-19, itu bagaimana tanggapan bu dokter risiko kalau orang yang sudah vaksin saja sudah terkena covid-19, apalagi yang belum di vaksin, jadi kan banyak kalau masyarakat yang awam sah-sah saja menilai seperti itu ?**

“ ya itu peran kita di rumah sakit itu penting untuk melakukan sosialisasi, edukasi ke mereka, ya maksudnya dengan vaksin itu misalkan nih tadi merasa udah vaksin tapi kan banyak faktor yang mempengaruhi jadi bukan karena vaksinnya, bisa aja memang karena kepatuhan memakai maskernya kemudian protokol Kesehatan nya yang dilakukan sudah baik atau belum lalu juga Riwayat penyakit dari seseorang itukan mempengaruhi ya maksudnya, juga kita lihat secara komperhensif secara keseluruhan nih kondisi kemarin seperti apa, kenapa bisa sampai terinfeksi covid lagi, karena kan saya ga bisa langsung menjudge atau menjelaskan karena kenapa-kenapa nya, saya harus tau kondisi waktu itu seperti apa gitu.”

Dari wawancara mendalam kepada informan key dapat disimpulkan bahwa adanya temuan-temuan berupa informasi seperti, Manajemen Public Relations Rumah Sakit Asri Medika Cikarang Utara, bukan hanya mengelola bagian perencanaan dan pemrograman dari internal rumah sakit, tetapi mengelola juga hubungan dari pihak eksternal di luar rumah sakit. Seperti contoh diatas vaksinasi

itu Sebagian besar di Kelola oleh pemerintah, karena tidak mungkin rumah sakit swasta membiayai sendiri dana operasional yang begitu besar. Lalu mengenai kebijakan pemerintah yang memperbolehkan membuka masker di ruang terbuka memang ada pelonggaran pada Protokol Kesehatan di situasi tertentu tetapi Ada sejumlah pengecualian yang mengharuskan seseorang memakai masker, antara lain berkegiatan di ruangan tertutup, transportasi publik, dan di rumah sakit. Ini sesuai dengan pernyataan kasubag hukum dan humas Rumah Sakit Asri Medika Cikarang, yang memperbolehkan membuka masker di luar Kawasan rumah sakit, tetapi tidak di area rumah sakit.

Lalu terkait membangkitkan minat kepercayaan publik yang pudar karena informasi yang tidak begitu jelas tentang covid-19 yang sudah beredar di kalangan masyarakat. Dari penjelasan diatas *Public Relations* Rumah Sakit Asri Medika Cikarang membangkitkan minat kepercayaan publik dengan cara memaparkan data perbandingan orang yang sudah di vaksin dan yang belum di vaksin saat terkena penularan covid-19 seperti dilihat dari tingkat kesembuhan dan daya tahan tubuhnya. Public relations Rumah Sakit Asri Medika Cikarang juga menjelaskan kenapa orang yang sudah di vaksin masih bisa terkena penularan virus covid-19, itu karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti, protokol Kesehatan di jalani sudah sesuai atau belum dan juga dari tubuh sendiri apakah memiliki Riwayat penyakit tertentu atau justru sebaliknya memiliki daya tahan tubuh yang kuat.