



**ANALISIS MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS* RSUD
CHASAN BOESOIRIE TERNATE
(STUDI KASUS PEMOTONGAN TUNJANGAN
PENGHASILAN PEGAWAI)
PERIODE 2020-2023**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Disusun oleh:
Muhammad Abdul Fattah Ramadhan N
44220010066**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Abdul Fattah Ramadhan N
NIM : 44220010066
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Manajemen Krisis *Public relations* RSUD
Chasan Boesoirie Ternate (Studi Kasus Pemotongan
Tunjangan Penghasilan Pegawai) Periode 2020-2023

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 21 Juni 2024



(Muhammad Abdul
Fattah Ramadhan N)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Abdul Fattah Ramadhan N
NIM : 44220010066
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Manajemen Krisis *Public relations* RSUD
Chasan Boesoerie Ternate (studi kasus pemotongan
tunjangan penghasilan pegawai) periode 2020-2023

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

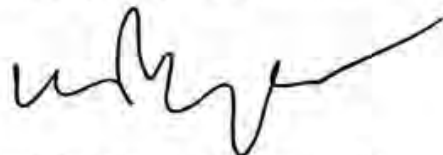
Pembimbing I	: Riki Arswendi, M. Ikom	(Riki)
NIDN	031608853	
Ketua Penguji	: Dr. Iramulansati T, SH. M. Si	(Iramulansati)
NIDN	0330077301	
Penguji Ahli	: Dr. Ira Purwitasari, S.Sos., M.I.Kom	(Ira)
NIDN	0302066903	

Jakarta, 22 Juli 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si)



(Dr. Farid Hamid, M. Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Abdul Fattah Ramadhan N
NIM : 44220010066
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Manajemen Krisis *Public Relations*
RSUD Chasan Boesoirie Ternate (Studi Kasus
Pemotongan Tunjangan Penghasilan Pegawai)
Periode 2020-2023

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalimedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan laporan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Muhammad Abdul
Fattah Ramadhan N)

ABSTRAK

Nama : Muhammad Abdul Fattah Ramadhan N
NIM : 442200010066
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Krisis *Public Relations* RSUD Chasan Boesoirie Ternate (Studi Kasus Pemotongan Tunjangan Penghasilan Pegawai) Periode 2020-2023
Pembimbing : Riki Arswendi, M. Ikom

Penelitian ini bertujuan untuk skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Krisis *Public relations* RSUD Chasan Boesoirie Ternate dalam menghadapi isu pemotongan tunjangan penghasilan pegawai pada periode 2020-2023. Pemotongan tunjangan ini menjadi isu krisis yang berdampak signifikan terhadap hubungan antara rumah sakit dan pegawainya, serta mempengaruhi citra rumah sakit dimata publik.

Penelitian ini menggunakan berbagai teori dan konsep yang relevan dengan Analisis Manajemen Krisis, *Public Relations*, komunikasi Organisasi, dan juga mengenai model Tahapan-Tahapan Krisis.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dan observasi untuk pengumpulan data primer. Sedangkan data sekunder menggunakan studi pustaka dan dokumentasi. Adapun teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah manajemen krisis yang dilakukan oleh *Public Relations* RSUD Chasan Boesoirie Ternate melibatkan beberapa strategi utama yaitu. Komunikasi transparansi, penyampaian informasi secara berkelanjutan, serta upaya membangun kembali kepercayaan pegawai dan publik. Meskipun demikian terdapat beberapa kelemahan dalam pelaksanaan manajemen krisis, terutama terkait dengan kecepatan respon dan eektivitas komunikasi internal.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, *Public relations*, RSUD Chasan Boesoirie Ternate, pemotongan tunjangan, tunjangan kinerja.

ABSTRACT

Name : Muhammad Abdul Fattah Ramadhan N
NIM : 44220010066
Study Program : Communication Science
Thesis Title : Analisis Manajemen Krisis *Public Relations* RSUD Chasan Boesoirie Ternate (Studi Kasus Pemotongan Tunjangan Penghasilan Pegawai) Periode 2020-2023
Counselor : Riki Arswendi, M. Ikom

This study aims to contribute to a thesis titled “Crisis Management Analysis of Public Relations at RSUD Chasan Boesoirie Ternate in Addressing the Issue of Employee Income Allowance Cuts from 2020 to 2023.” The allowance cuts have become a crisis issue that significantly impacts the relationship between the hospital and its employees, as well as affects the hospital’s image in the public eye.

The research employs various relevant theories and concepts related to Crisis Management Analysis, Public Relations, Organizational Communication, and Crisis Stages Models. A qualitative approach with a descriptive research type is utilized. Data collection techniques include interviews and observations for primary data, while secondary data is obtained through literature reviews and documentation. Data validity is ensured through source triangulation.

The findings of this study reveal that the crisis management executed by the Public Relations department at RSUD Chasan Boesoirie Ternate involves several key strategies: transparent communication, continuous information dissemination, and efforts to rebuild trust with employees and the public. However, there are some weaknesses in the crisis management implementation, particularly concerning response speed and internal communication effectiveness.

Keywords: Crisis Management, Public Relations, RSUD Chasan Boesoirie Ternate, allowance cuts, performance allowance.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'alamiin, saya panjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, tak lupa shalawat serta salam juga saya panjatkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW. Berkat rahmat dan karunia serta ridha dari Allah SWT saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen *Public relations* RSUD Chasan Boesoirie Ternate (Studi Kasus: Pemotongan Tunjangan Penghasilan Pegawai) Periode 2020-2023”.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, Kerjasama berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis akan menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Riki Arswendi M. Ikom. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah begitu banyak meluangkan waktu, mendengar keluh-kesah, memberikan dukungan, arahan, saran, dan kritik yang membangun, membagikan ilmunya serta mengarahkan saya setiap saat, serta memfasilitasi dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Prof Dr Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Iramulansati T, SH. M. Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus ketua sidang.
4. Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Ira Purwitasari, S.Sos., M.I.Kom, selaku Penguji Ahli yang telah memberikan saran untuk penelitian ini.
6. Sekprodi *Public relations*, serta seluruh staf TU Universitas Mercu Buana yang telah membantu memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama ini.

7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada kami.
8. Kedua orang tua saya, Ibu Sihun Yuanita Ahmad dan Bapak Rezza Aspiyani Nukuhehe yang selalu mendukung, menasehati dan mendoakan tiada henti setiap langkah dan perjalanan saya selama menempuh pendidikan di jurusan ini.
9. Kakak saya dr. Muhammad Irsyad Kiat yang telah membantu saya selama proses perkuliahan berlangsung.
10. Kakek Achmad Nukuhehe, Paman Abdu Fuad Abdul Muthalib, dan keluarga lainnya yang selalu mendoakan saya setiap saat dan memberi nasehat yang tidak ada habisnya selama saya menempuh pendidikan di jurusan ini.
11. Alifka Vadya yang telah memberikan saran dan dukungan serta menjadi tempat bertukar pikiran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman penulis Ircham Rafi, Andhika Pratama, Wildanisa hanifa, seperjuangan saya yang selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah Bersama, saling menyemangati dan menguatkan satu sama lain.
13. Seluruh teman-teman prodi *Public relations* 2020 menteng serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang dimana telah berkontribusi selama menjalani masa perkuliahan Bersama.
14. Seluruh informan yang terlibat dan telah berperan penting dalam pelaksanaan dan selesainya penelitian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat begitu banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini. Namun dengan kerja keras disertai dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis selalu terbuka dalam menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, dari segala kelalaian serta kekurangan pengetahuan dan pengalaman yang tidak dapat di hindari. Sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari seluruh pihak demi kemajuan penulis. Harapan semoga skripsi ini dapat membantu dan menambah pengetahuan bagi seluruh pembacanya.

Jakarta, 17 Januari 2024.

Penulis,

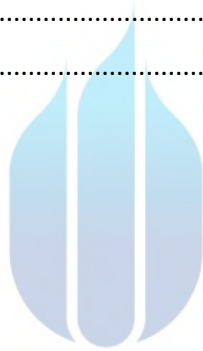
(Muhammad Abdul Fattah
Ramadhan N)



DAFTAR ISI

<i>COVER</i>	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teori.....	19
BAB III	38
METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Paradigma Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Subjek penelitian	40
3.4 <i>Key informan</i> /Informan	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Analisis Data	44

3.7 Uji Keabsahan Data.....	46
BAB IV	47
HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.3 Pembahasan	66
BAB V	78
KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2. 2 Tahapan Krisis dan Model Komunikasi Krisis	35
Tabel 2. 3 Strategi Komunikasi Dalam Merespon Krisis	37
Tabel 3. 1 Informan Kunci	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Berita aksi protes Dokter dan Nakes RSUD CB Ternate.....	4
Gambar 1. 2 Berita protes Nakes RSUD Chasan Boesorie.....	5
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD.....	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi RSUD.....	49

