

**POLA KOMUNIKASI PUBLIK RUMAH SAKIT PADA MASA
PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret)**

*PATTERN OF HOSPITAL PUBLIC COMMUNICATION DURING THE COVID-19
PANDEMIC
(Case Study at Sebelas Maret University Hospital)*

**Fahrul Fahrurozi, (Dr. Herning Suryo, M.Si., Haryo Kusumo Aji, S.I.Kom,
M.I.Kom)**

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pola komunikasi publik Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret (RS UNS) pada saat pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan dua teknik. Pertama, teknik *purposive sampling* dan teknik *accidental sampling*. Data diperoleh dengan wawancara, observasi langsung dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapatkan adalah pola komunikasi publik pada masa pandemi diatur dengan aturan penerapan protokol kesehatan oleh pemerintah. Perubahan yang terjadi meliputi penerapan protokol kesehatan, pengurangan intensitas kegiatan, hingga penghentian sementara kegiatan mengikuti ketetapan pemerintah. Pola komunikasi yang diterapkan adalah pola komunikasi publik satu arah, pola komunikasi publik dua arah dan pola komunikasi publik multi arah. Pola komunikasi publik satu arah berbentuk penyampaian informasi dan edukasi kesehatan dengan menggunakan media meliputi pamflet fisik dan digital, spanduk, website, TV, speaker, papan pengumuman dan papan penunjuk arah. Pola komunikasi publik dua arah menggunakan berbentuk pelayanan informasi, penanggulangan keluhan dan pesan via media sosial dengan menggunakan media langsung, telepon dan daring. Pola komunikasi publik multi arah berbentuk seminar/webinar dan pengelolaan media sosial dengan menggunakan media komunikasi langsung dan daring.

Kata kunci : Pola komunikasi publik, RS UNS, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the Pattern of Public Communication of Sebelas Maret Hospital (RS UNS) at Pandemi Covid-19. This research uses a descriptive and qualitative approach. Determination of informants in this study uses two techniques. First, purposive sampling techniques and accidental sampling

techniques. Data obtained by interview, direct observation and documentation study. Data analysis techniques used in this study through several stages, namely data reduction, data presentation and conclusions. The research results obtained are that public communication patterns during a pandemic must apply health protocols and regulations that apply from the government. Changes that have occurred include implementing health protocols, reducing the intensity of activities, to temporarily stopping activities following government regulations. The communication patterns applied are one-way public communication patterns, two-way public communication patterns and multi-way public communication patterns. The pattern of one-way public communication takes the form of conveying health information and education using media including physical and digital pamphlets, banners, websites, TV, speakers, bulletin boards and signposts. The pattern of two-way public communication uses the form of information services, handling complaints and messages via social media using direct, telephone and online media. Multi-directional public communication patterns in the form of seminars/webinar and management of social media using direct and online communication media.

Keywords: Patterns of public communication, UNS Hospital, Covid-19 Pandemic

PENDAHULUAN

Penyebaran virus *Coronavirus* dimulai di China pada 2019 dan masuk ke Indonesia pada Maret 2020. Virus tersebut telah menimbulkan dampak besar kepada seluruh aspek kehidupan sosial, ekonomi, budaya, bahkan menjadi penyebab kematian banyak orang. Pada 29 Agustus 2021, situs resmi pemerintah (covid.go.id) menyebutkan bahwa jumlah kasus terkonfirmasi positif di Indonesia sejak awal pandemi hingga berita tersebut ditulis berjumlah 4.073.831 orang, dengan kasus kumulatif meninggal 131.923 orang. Karena dampak virus tersebut cukup berbahaya bagi kesehatan serta kecepatan

persebarannya juga cukup tinggi, pemerintah pun telah melakukan beberapa langkah pencegahan untuk menghentikan penularan dan memutus penyebaran virus ini.

Pertama, pemerintah menangani dengan membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease 2019* (Keppres Nomor 7 Tahun 2020). Karena demikian pentingnya tugas ini, dan demi fleksibilitas, kecepatan, dan kelancaran dalam menjalankan tugasnya, Gugus Tugas yang dibentuk berada langsung di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Memiliki berfungsi sebagai koordinator nasional dalam penanganan bencana Covid 19.

Kedua, pemerintah menetapkan COVID-19 sebagai kondisi kedaruratan kesehatan masyarakat (Keppres Nomor 11 Tahun 2020). Keppres ini ditetapkan pada akhir Maret 2020 karena jumlah pengidap penyakit yang meningkat secara cepat dalam waktu yang singkat dan kasus kematian yang tinggi akibat penyakit ini. Langkah ini diambil dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan. Berdasarkan kondisi kedaruratan kesehatan tersebut pemerintah menerapkan kebijakan pembatasan sosial berskala besar untuk penanggulangan persebaran COVID-19 (Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020).

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020, dijelaskan bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu yang dilakukan masyarakat untuk mengurangi potensi penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) terhadap suatu penduduk di wilayah tertentu. Lebih lanjut, dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 Pasal 13, pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar meliputi: (1) peliburan sekolah dan tempat kerja; (2)

pembatasan kegiatan keagamaan; (3) pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum; (4) pembatasan kegiatan sosial dan budaya; (5) pembatasan moda transportasi; dan (6) pembatasan kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan. Dalam kebijakan tersebut yang masyarakat perlu memperhatikan meminimalkan jumlah kerumunan orang, dan senantiasa berpedoman pada protokol kesehatan.

Perubahan yang sedemikian besar yang dipengaruhi oleh pemberlakuan protokol kesehatan dan pembatasan kegiatan masyarakat mengakibatkan perubahan pada pola sosial dan komunikasi di masyarakat. Dalam posisi ini, masyarakat dipaksa mengurangi atau meninggalkan komunikasi secara langsung (tatap muka) dan menggantikannya dengan komunikasi tidak langsung melalui alat telekomunikasi atau sosial media.

Dengan demikian, perlu dirumuskan pola komunikasi yang tepat supaya organisasi publik tetap mampu berkomunikasi secara efektif kepada audiensnya meskipun ada protokol kesehatan yang harus diterapkan.

Rumah sakit dalam posisinya sebagai institusi pelayanan kesehatan (Kep. Menkes RI No. 340/MENKES/PER/III/2010) menjadi salah satu elemen utama dalam penanganan pandemi yang terjadi di Indonesia. Rumah sakit merupakan Fasilitas Kesehatan yang dituntut buka 24 jam sehari dan diwajibkan memiliki fasilitas kesehatan yang relatif lengkap sesuai peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pemberian layanan kesehatan yang harus ada di rumah sakit tidak hanya berupa pengobatan penyakit (kuratif dan rehabilitatif) tetapi dituntut pula peningkatan kesehatan masyarakat melalui metode promotif dan preventif. Kegiatan utama meliputi surveilans dan SKDR PHEOC (RAKONTEK P2P, 2020). Pada pemberian layanan kesehatan secara promotif dan preventif ini, supaya dapat terselenggara secara efektif dan mengakibatkan perubahan perilaku masyarakat, diperlukan proses komunikasi yang efektif antara rumah sakit dengan masyarakat luas.

Tujuan umum yang paling utama dari komunikasi publik adalah

untuk memberi suatu pesan kepada audiens yang telah disusun dengan tujuan tertentu oleh pemberi pesan. Selain itu komunikasi publik mempunyai tujuan mengupayakan terjalinnya hubungan antara pemberi pesan dengan audiens yang menerima pesan. Tujuan lainnya komunikasi publik dapat digunakan sebagai sarana memberi hiburan. Tujuan-tujuan tersebut terkait satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan. Seperti halnya komunikasi publik RS UNS memiliki tujuan dalam komunikasinya untuk memberikan pesan berupa informasi terkait organisasi, dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan serta membagikan pengetahuan untuk meningkatkan kesehatan berupa informasi pola hidup sehat dan tindakan preventif mencegah penyakit.

Pada umumnya, kegiatan komunikasi publik rumah sakit memberikan informasi berupa bagaimana menerapkan pola hidup sehat dan tindakan preventif dalam mencegah penyakit diedukasikan kepada masyarakat melalui seminar atau event kegiatan (penyuluhan, senam, cek kesehatan gratis, dsb.) yang diselenggarakan oleh rumah sakit, atau

dengan bekerja sama dengan organisasi (perkumpulan kesehatan jantung, lupus, dsb.) atau fasilitas kesehatan lain (klinik atau puskesmas). Pandemi yang terjadi di Indonesia mengakibatkan terhambatnya komunikasi rumah sakit kepada publik karena adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Penyelenggaraan kegiatan edukasi maupun seminar yang bertujuan mengedukasi masyarakat secara tatap muka menjadi tidak mungkin untuk dilakukan. Tentunya ini berpengaruh pada tingkat keberhasilan peningkatan kesehatan masyarakat secara promotif dan preventif. Dengan demikian, rumah sakit perlu mengubah pola komunikasinya kepada publik untuk meningkatkan keberhasilan promosi dan edukasi kesehatan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020, setiap rumah sakit wajib diakreditasi secara berkala oleh lembaga akreditasi independen yang terdaftar secara resmi. Status akreditasi rumah sakit di Indonesia terbagi menjadi lima tingkat: (1) Lulus Perdana, (2) Akreditasi Tingkat Dasar, (3) Akreditasi Tingkat Madya, (4) Akreditasi Tingkat Utama,

dan (5) Akreditasi Tingkat Paripurna. Dalam pelaksanaan akreditasi tersebut, kualitas pelayanan rumah sakit dinilai secara menyeluruh, termasuk pula kualitas komunikasi publik rumah sakit. Dengan demikian, tingkatan akreditasi suatu rumah sakit dapat menjadi faktor untuk memperkirakan kualitas pengelolaan komunikasi publik suatu rumah sakit.

Rumah sakit Universitas Sebelas Maret (RS UNS) merupakan rumah sakit milik pemerintah yang dikelola oleh Universitas Sebelas Maret. Sebagai rumah sakit akademik di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, RS UNS tergolong rumah sakit yang masih berusia muda (genap 5 tahun operasional pada 10 Agustus 2021) akan tetapi telah mampu meraih predikat Akreditasi Paripurna (tertinggi) dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Akreditasi paripurna adalah predikat yang diberikan dari hasil penilaian tertinggi yang diberikan berdasarkan penilaian terhadap pelayanan yang baik karena telah sesuai dengan standar dan prosedur yang dinilai dari sumber daya manusia

administrasi dan komunikasi, peralatan medis hingga fasilitas penunjang lain serta manajemen mutu yang diterapkan di rumah sakit. Rumah sakit akreditasi paripurna apabila seluruh limabelas bab yang disurvei tanpa terkecuali mendapatkan nilai minimal 80%. Atas dasar tersebut, diduga kuat bahwa RS UNS tidak hanya baik dalam menjalankan fungsi pelayanan kesehatan kuratif dan rehabilitatif saja, tetapi juga baik dalam kegiatan lainnya termasuk kegiatan komunikasi publik. Oleh karena itu RS UNS dipilih sebagai objek dalam penelitian ini.

RS UNS pada tahun 2019 melakukan komunikasi publiknya dengan menggunakan media yang melibatkan masyarakat berpartisipasi secara tatap muka seperti kegiatan seminar, senam kesehatan, donor darah dan lainnya sebagai kegiatan utama karena dinilai paling efektif dalam mengedukasi masyarakat tentang menjaga kesehatan dan mencegah penyakit serta kegiatan lainnya sebagai media sekunder.

Pada tahun 2020 pola komunikasi publik RS UNS tersebut berbeda karena kondisi pandemi dan pemberlakuan Pembatasan Kegiatan

Masyarakat pada akhir Maret 2020. Berbagai rencana kegiatan tahun 2020 yang sudah ditetapkan sebelumnya batal diselenggarakan. Pembatalan kegiatan juga berdampak pada komunikasi publik RS UNS yang tujuannya untuk mengedukasi masyarakat tentang menjaga kesehatan dan upaya preventif mencegah penyakit tetap harus dilaksanakan. Sehingga untuk mencapai tujuan itu perlu dilakukan kegiatan komunikasi publik yang efektif tanpa melanggar pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat. Kegiatan komunikasi publik beralih dari kegiatan yang mengandalkan tatap muka menjadi kegiatan komunikasi tanpa kontak langsung.

Dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul POLA KOMUNIKASI PUBLIK RUMAH SAKIT PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret) karena kondisi pandemi global merupakan fenomena disrupsi komunikasi yang massif namun sangat jarang terjadi. Sehingga pada saat ini menjadi momentum langka perubahan pola komunikasi manusia di dunia

yang kemungkinan dapat menjadi temuan yang bermanfaat apabila kondisi serupa terjadi kembali di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan kualitatif. Penelitian deskriptif berfokus pada pemecahan masalah aktual pada saat penelitian dilakukan. Yang menjadi objek penelitian RS UNS dan yang menjadi informan yaitu HUMAS RS UNS dan pasien RS UNS. Sumber data primer diperoleh dari sumber pertama atau langsung. Yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung atau melalui data yang disusun pihak lain yang ada kaitannya dengan penelitian meliputi, foto-foto, dokumen-dokumen, dan lainnya.

Teknik penentuan informan yaitu purposive sampling untuk informan pihak rumah sakit, dan sampling accidental untuk pasien rumah sakit. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik validitas data dan

reliabilitas data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman. "Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh". Aktivitas dalam menganalisis data adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Rumah Sakit UNS adalah Unit Pelaksana Teknis Universitas Sebelas Maret (UNS) yang merupakan unsur pendukung tugas Rektor di bidang pelayanan kesehatan. Rumah Sakit UNS dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Rektor. Rumah Sakit UNS memiliki karyawan yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan. Berdasarkan jenis pekerjaannya, karyawan Rumah Sakit UNS dapat dibagi menjadi empat kelompok utama, yaitu Tenaga Medis, Tenaga

Pendidik Non Medis, Tenaga Paramedis, Tenaga Non Medis.

Penelitian ini mengambil informan dari karyawan RS UNS dan pasien RS UNS. Jumlah informan terdiri dari 3 karyawan dan 3 pasien. Dari jumlah informan tersebut, peneliti meyakini sudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan mengingat pembatasan di RS UNS karena keadaan covid-19 sehingga waktu penelitian dibatasi.

Informan dari karyawan RS UNS dipilih dengan metode purposive sampling. Terdapat tiga informan yaitu: Penyelenggara Humas, Petugas Humas, Petugas Promosi Kesehatan. Informan tersebut dipilih karena dianggap dapat mewakili RS UNS dalam menyediakan informasi tentang komunikasi publik.

Informan dari pasien RS UNS dipilih dengan metode *accidental sampling* yang dipilih secara acak berdasarkan kemudahan dalam menemui informan.

Sebagai permulaan penelitian ini berusaha menangkap bagaimana pandangan informan terhadap komunikasi publik RS UNS. Kemudian dari pandangan itu akan memunculkan

informasi-informasi yang digunakan untuk melengkapi penelitian. Teknik ini dilakukan baik kepada informan karyawan RS UNS atau pasien RS UNS. Komunikasi publik yang dilakukan RS UNS sebelum masa pandemi adalah:

- Pemasangan spanduk dan baliho
- Meletakkan pamflet fisik di tempat strategis
- Share pemflet digital melalui medsos pribadi karyawan
- Sosial media meliputi facebook, instagram, twitter
- Website
- Seminar kesehatan
- Senam sehat
- Cek kesehatan gratis
- Jalan sehat
- Panggung hiburan
- Penyuluhan kesehatan
- *Complaint handling* secara luring dan daring
- Pemberian informasi melalui papan pengumuman
- Pemberian informasi secara luring dan daring

Sedangkan kegiatan komunikasi publik yang dilakukan RS UNS pada masa pandemi Covid 19 adalah:

- Pemasangan spanduk dan baliho

- Meletakkan pamflet fisik di tempat strategis
- Share pemflet digital melalui medsos pribadi karyawan
- Sosial media meliputi facebook, instagram, twitter dan tiktok
- Website
- *Complaint handling* secara luring dan daring
- Pemberian informasi melalui papan pengumuman
- Pemberian informasi secara luring dan daring
- Seminar kesehatan online
- Penyuluhan kesehatan secara luring dan daring

Pola komunikasi publik yang dilakukan RS UNS pada masa pandemi berbeda dengan masa sebelum pandemi. Kegiatan yang melibatkan kerumunan tidak dilaksanakan, dan segala kegiatan tatap muka harus menerapkan protokol kesehatan. Kegiatan tersebut beralih memanfaatkan teknologi daring seoptimal mungkin dengan menerapkan strategi baru. Peralihan masa pandemi tersebut menguras energi semua orang dimulai dari menjaga diri dari virus Covid 19 dan

adaptasi kebiasaan baru yang perlu dilakukan.

Pengumpulan data melalui informan perlu dilakukan triangulasi. Triangulasi menurut (Denkin, 2007) adalah usaha mengecek kebenaran data dari sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan kredibilitas data. Metode triangulasi salah satunya dilakukan dengan bertanya kepada pasien yang merupakan pihak luar dari RS UNS. Pandangan pasien tentang kegiatan komunikasi publik yang diketahui umumnya hanya sebagian atau tidak menyeluruh.

Dampak yang diberikan dari komunikasi publik RS UNS cukup dikenal oleh beberapa pasien dengan mengetahui adanya akun media sosial, acara seminar dan kegiatan di CFD yang dilakukan. Komunikasi yang dilakukan RS UNS pun dinilai bagus dan dapat dirasakan oleh masyarakat. Dalam pengalaman informan, pernah menemui media komunikasi satu arah yang dilakukan RS UNS. Meskipun tidak dapat mengingat isi pesan

komunikasi tersebut. Komunikasi publik satu arah RS UNS cukup diketahui oleh pasien RS UNS seperti pernah melihat spanduk, menemui pamflet yang dinilai dari informasi yang disampaikan cukup membantu masyarakat dan pernah juga mengetahui spanduk yang dipasang oleh RS UNS. Komunikasi publik satu arah RS UNS belum cukup menarik bagi beberapa orang. Karena pasien tidak menaruh perhatian pada media komunikasi satu arah. Hal ini juga bisa dikarenakan kebutuhan akan informasi tersebut belum ditemui pada beberapa orang.

Media komunikasi satu arah cukup efektif dalam menjangkau orang-orang baru, dan tidak menjadi menarik lagi ketika informasi telah tersampaikan. Perlu untuk mengganti informasi atau membuat media lainnya agar komunikasi terus berjalan, pesan tetap diingat dan tidak dilupakan oleh khalayak. Hal ini dikarenakan komunikasi satu arah tidak melibatkan komunikasi dalam memberikan pendapatnya. Sehingga merupakan media yang lebih efektif dalam menjangkau orang-orang baru.

Komunikasi dua arah juga pernah dirasakan oleh pasien saat menanyakan informasi pendaftaran. Ada juga yang mengetahui akan tetapi pengaksesan secara daring dari fasilitas komunikasi ini juga belum terlalu dipahami. Kegiatan komunikasi dua arah meliputi pusat informasi, penanganan keluhan dan media sosial via pesan. Komunikasi ini dilakukan secara langsung atau menggunakan media telpon atau daring. Komunikasi ini juga terjadi antara pasien dengan tenaga kesehatan saat pemeriksaan. Jika ada informasi yang bersifat penting tenaga kesehatan akan memberikan edukasi saat pemeriksaan seperti pentingnya mematuhi protokol kesehatan atau lainnya. Tujuan dan dampak dari komunikasi ini sangat diketahui oleh masyarakat dan memiliki pandangan yang baik tentang komunikasi yang dilakukan RS UNS. Meskipun dalam penggunaan fasilitas ini masyarakat cenderung tidak menyadarinya dan menganggap sebagai sebuah prosedur biasa. Perubahan layanan yang terjadi pada masa pandemi Covid-19 ini dirasa sangat membantu dan mempermudah masyarakat karena banyak dibantu

dengan metode daring. Hal ini dirasakan pada respon informasi yang cepat dan tidak perlu mengantre adalah keunggulan dari perubahan sistem ini.

Berdasarkan keterangan, selain pola komunikasi satu arah dan dua arah diatas, informan pasien juga mengetahui pola komunikasi multi arah yang dilakukan RS UNS. Bahkan dari mereka ada yang mengikuti kegiatannya yaitu talkshow yang dilaksanakan di kompleks RS UNS. Acara ini diikuti dengan menerapkan protokol kesehatan. Komunikasi dalam bentuk lain juga dirasakan pasien, seperti acara di CFD, semacam sosialisasi kesehatan. Bahkan pernah dibagikan pamflet di kegiatan tersebut. Pola komunikasi multi arah perlu melibatkan banyak orang terlibat dengan banyak komunikasi dan semuanya bisa memberikan umpan balik dari komunikasi yang dilakukan. Komunikasi ini dilakukan dalam bentuk seminar/webinar dan penyuluhan serta media sosial. Kegiatan seminar dilakukan secara luring dan daring. Jika dilaksanakan secara daring lazim disebut webinar. Kegiatan ini pada intinya berfokus untuk menyampaikan sebuah tema dan

terjadi dialog antar peserta. Tujuan umum dari sebuah seminar adalah untuk memperoleh pemahaman secara mendalam sehingga aktifnya peserta dalam memberikan tanggapan juga diperlukan. Media sosial juga menjadi sarana komunikasi publik yang ideal karena setiap postingan bisa dilihat dan ditanggapi oleh publik. Sehingga tak jarang di media sosial terjadi diskusi yang menimbulkan pemahaman akan sesuatu hal. Dampak yang dirasakan masyarakat dengan adanya komunikasi multi arah ini sangat dirasakan dan membekas di ingatan pesertanya. Hal ini terjadi karena proses dialog yang terjadi dalam prosesnya menyebabkan timbulnya pengetahuan baru. Hal ini juga terjadi pada akun media sosial yang dikelola karena banyak masyarakat yang sekarang menggunakan media sosial sehingga komunikasi melalui media sosial dinilai efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan penyajian data dan analisis data yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pola komunikasi publik. Rumah Sakit Universitas

Sebelas Maret (RS UNS) pada saat pandemi Covid-19

Pola komunikasi publik pada masa pandemi harus menerapkan protokol kesehatan dan aturan yang berlaku dari pemerintah. Karena itu komunikasi yang dilakukan juga harus mengikuti aturan tersebut. Perubahan yang terjadi meliputi penerapan protokol kesehatan, pengurangan intensitas kegiatan, hingga penghentian sementara kegiatan mengikuti ketetapan pemerintah. Pola komunikasi yang diterapkan adalah pola komunikasi publik satu arah, pola komunikasi publik dua arah dan pola komunikasi publik multi arah.

Pola komunikasi publik satu arah berbentuk penyampaian informasi dan edukasi kesehatan dengan menggunakan media meliputi pamflet fisik dan digital, spanduk, website, TV, speaker, papan pengumuman dan papan penunjuk arah. Pola komunikasi

satu arah memiliki keterjangkauan yang luas akan tetapi pesan yang disampaikan hanya berlaku sekali saja.

Pola komunikasi publik dua arah menggunakan berbentuk pelayanan informasi, penanggulangan keluhan dan pesan via media sosial dengan menggunakan media langsung, telepon dan daring. Pola komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang efektif akan tetapi memerlukan banyak waktu untuk menjangkau banyak orang.

Pola komunikasi publik multi arah berbentuk seminar/webinar dan pengelolaan media sosial dengan menggunakan media komunikasi langsung dan daring. Pola komunikasi ini dapat membuat pemahaman yang mendalam akan suatu topik akan tetapi memerlukan tenaga dan waktu yang besar untuk menyelenggarakan kegiatan dan memfasilitasi dialog.

DAFTAR PUSTAKA

- Caropeboka, R.M. 2017. *Konsep dan aplikasi ilmu komunikasi*. Penerbit Andi.
- Dyatmika, T. 2021. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta:Zahir Publishing
- Farid, A.S., 2020. Strategi Peningkatan Kualitas Komunikasi Publik di Level Pemerintahan Desa. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1(4):813-820.

- Fathiannisa, D. dan Ekowati, S., 2020. Strategi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Sebagai Rumah Sakit Berakreditasi Internasional. *Ikon*, Vol. 24(3):277-300.
- Ferinia, R., Kurniullah, A. Z., Naipospos, N. Y., Tjiptadi, D. D., Gandasari, D., Metanfanuan, T., Karundeng, M. L., & Purba, B. 2020. *Komunikasi Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Griffin, E. 2015. *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill Education.
- Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Terori dan Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hasanah, U., 2017. Peningkatan Hasil Belajar Mata Pelajaran Fiqih Melalui Penerapan Metode PQRST (*Preview, Question, Read, Summarize, Test*) Peserta Didik Kelas V Di Mi Ismaria Al-Qur'aniyah Islamiyah Raja Basa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2016/2017". *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 8(1):1-14.
- Inah, E.N. 2013. Peranan Komunikasi dalam Pendidikan. *Jurnal Al-Ta'dib* 6(1):176-188
- It-Rsuns. (2019, September 7). "Ngobrol Jantung" Bareng Rumah Sakit Uns di Car Free Day solo. Rumah Sakit UNS. Retrieved October 4, 2021, from <https://rs.uns.ac.id/ngobrol-jantung-bareng-rumah-sakit-uns-di-car-free-day-solo>
- Miles dan Huberman. 2014. *Skema alur analisis data model interaktif*.
- Nasution, Y.E., 2018. Pengelolaan Digital Public Relations Rumah Sakit "JIH" Yogyakarta Tahun 2017. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 6(2), pp.205-216.
- Nurdin, I., Hartati, S. 2019. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia
- Nurtjahjani, F. M.M. dan Trivena, S.M., 2018. *Public Relation, Citra dan Praktek: Public Relation, Citra dan Praktek* (Vol. 1). UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema.
- Paramita, S., Savitri, L. and Sari, W.P., *Peran Komunikasi Kesehatan dalam Pelayanan Rumah Sakit Melalui "Health Public Relations"*.
- Rachmawati, I.N., 2007. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 11(1):35-40.
- RAKONTEK P2P. 2020. Promotif dan Preventif Dalam Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit. <http://p2p.kemkes.go.id/rakontek-2020-promotif-dan-preventif-dalam-bidang-pencegahan-dan-pengendalian-penyakit-p2p/>
- Rohman, A. 2017. *Pengantar Komunikasi*. Yogyakarta: Ombak
- Santi, Melissa. Ferry Koagouw. 2015. Pola Komunikasi Anak-Anak Delinkuen Pada Keluarga Broken Home Di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. eprints.umm.ac.id/36996/4/jiptumpp-gdl-mayadamaya-51770-9-pendahul-n.pdf
- Setiawan, R. 2017. *Komunikasi Massa: Teori, Konsep, dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Setyawan, D., Ra'is, D.U., Rohman, A. 2021. Peran Komunikasi Publik dalam Menanggapi Gelombang Disinformasi Covid-19. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 6(2): 165-175
- Siregar, N.M. 2016. Karakteristik Komunikator dalam Kepemimpinan. *Jurnal HIKMAH (Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi Islam)* Vol. 10 (1):140-153
- Siyoto, S. and Sodik, M.A., 2015. *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sjoraida, D.F. and Anwar, R.K., 2018. Pola Komunikasi Humas Rumah Sakit di Era Digital. *Jurnal Socio-Politica*, 8(2):148-154.

- Soendari, T., 2012. *Metode Penelitian Deskriptif*. Bandung: UPI. Stuss, Magdalena & Herdan, Agnieszka.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. Danandjadja
- Yuliana, W. 2018. Tingkat Kepuasan Publik Terhadap Komunikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kampung Tualang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau. *Jurnal UIN Sultan Syarif Kasim Riau*.