

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh manajemen RSUD Chasan Boesoirie Ternate dalam menghadapi aksi mogok kerja tenaga kesehatan dan non-kesehatan akibat pemotongan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP). Kebaruan penelitian ini terletak pada model *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* oleh Coombs (2007) dan *Discourse of Renewal Theory* yang digunakan untuk menganalisis strategi komunikasi krisis dalam konteks organisasi kesehatan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan manajemen dan pegawai rumah sakit, observasi, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klarifikasi krisis menjadi langkah awal yang krusial, di mana manajemen berhasil mengidentifikasi penyebab masalah TPP sebagai akibat dari kurangnya perencanaan anggaran yang matang. Respons komunikasi yang diambil oleh manajemen, termasuk pemetaan masalah dan penyampaian informasi yang menenangkan, menunjukkan komitmen untuk membangun kembali kepercayaan pegawai. Selain itu, manajemen menjaga konsistensi dalam menyampaikan informasi mengenai penyelesaian TPP, yang membantu mengurangi kebingungan di kalangan pegawai. Kecepatan respons dalam komunikasi krisis juga menjadi faktor kunci, di mana manajemen meningkatkan transparansi dalam laporan keuangan untuk menciptakan kejelasan dan kepercayaan. Elemen empati dan keterbukaan diterapkan untuk menciptakan lingkungan di mana pegawai merasa dihargai dan didengarkan. Proses evaluasi dan pembelajaran dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas strategi komunikasi dan mendukung perbaikan berkelanjutan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa penerapan komponen SCCT dan Discourse of Renewal Theory dalam strategi komunikasi di RSUD Chasan Boesoirie Ternate dapat membantu manajemen mengatasi krisis, membangun kepercayaan pegawai, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Dengan langkah-langkah yang terencana dan komunikasi yang efektif, diharapkan masalah TPP dapat diselesaikan dengan baik dan organisasi dapat bertransformasi menjadi lebih baik.

Kata kunci : *Discourse of Renewal Theory*, *Situational Crisis Communication Theory*, Strategi komunikasi krisis, Tambahan Penghasilan Pegawai