

## **Komunikasi Krisis Di Masa Pandemi Covid 19**

*Rendro Laksmono*

### **Abstract**

*This paper discusses crisis communication carried out by the government during the covid 19 pandemic. The government must face challenges in the era of open information, deal with various misleading information (hoaxes), provide instructions to the public on protocols during the covid 19 pandemic, and face public disobedience to covid 19 protocol.*

*Keywords: Crisis communication, covid 19 protocol*

### **Pendahuluan**

Mewabahnya virus corona jenis baru atau Coronavirus Disease-2019 membuat banyak negara di dunia kelimpungan. Anggaran yang semestinya digunakan untuk hal lain, kini harus dialihkan ke penanganan virus corona. Pemberitaan di televisi, media cetak hingga daring hampir setiap hari mengabarkan perkembangan virus corona, yang mungkin membuat sebagian orang takut. Tidak jarang pula, ada sekelompok masyarakat yang masih acuh. Mereka menganggap virus corona hanyalah kabar yang terlalu dibesar-besarkan. Ketakutan akan perkembangan virus corona adalah hal yang lumrah, mengingat perkembangannya yang sangat cepat. Ditambah, siapapun bisa terinfeksi dan dikabarkan hingga kini belum ada vaksin yang secara medis jelas dapat menangani virus corona. Meskipun,

berbagai negara sudah melakukan penelitian terkait hal tersebut, begitu pula Indonesia.

Di tengah masa pandemi yang menyebabkan kecemasan tersendiri di tengah masyarakat, khususnya warga DI Yogyakarta, masih ada banyak kabar positif tiap hari. Pada kondisi krisis seperti ini, kepercayaan publik kepada pemerintah meningkat, tetapi yang dilakukan pemerintah tidak sesuai dengan ekspektasi publik yang akhirnya publik mengalami kekecewaan. Kekecewaan ini berdampak pada kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah menjadi kurang diperhatikan publik.

Pada saat ini konsumsi berita terus meningkat khususnya di penayangan media massa televisi. Kehadiran media sosial yang lainpun juga semakin marak, belum jelasnya validitas atas berita akan

memperpanjang jarak pemerintah dengan public. Pandemi Covid-19 tak hanya menguncang sektor kesehatan saja. Pada sektor ekonomi, pandemi sangat memberikan dampak yang dapat dikatakan setelah pandemi ini usai pertumbuhan ekonomilah yang paling lama mengalami kebangkitan. Sektor pangan dan sektor bisnis pariwisata seperti perhotelan yang paling awal mengalami kelumpuhan.

Berbagai kalangan baik politikus, akademisi dan aktivis sipil memberikan kritik kepada pemerintah atas pengambilan kebijakan yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi krisis seperti ini, komunikasi menjadi persoalan yang krusial bagi pemegang otoritas. Pada saat krisis seperti ini masyarakat sangat mengandalkan kinerja pemerintah. Sudah seharusnya pemerintah meyakinkan masyarakat bahwa mereka terlindungi dan dapat menggantungkan sepenuhnya kepada pemegang kebijakan dilihat pada kebijakan yang pemerintah ambil dalam menangani Covid-19. Ini merupakan wujud kepercayaan publik kepada pemerintah.

Pemerintah dinilai belum cukup baik dalam menerapkan komunikasi krisis ketika menangani pandemi virus corona atau Covid-19. Sebab, informasi yang disampaikan pemerintah terkait penanganan corona kepada publik belum cukup terbuka. Pemerintah juga dinilai belum cukup peka terhadap krisis yang terjadi akibat pandemi corona. Hal tersebut, membuat komunikasi krisis yang dilakukan pemerintah tak mampu menggerakkan masyarakat untuk bisa menerapkan protokol kesehatan. Kondisi tersebut diperparah, dengan masih banyaknya media massa yang belum kritis menanggapi kebijakan pemerintah terkait penanganan corona. Sementara, tak semua lapisan masyarakat bisa mengakses berita-berita dari media massa yang sudah cukup kritis. Komunikasi krisis harus dilakukan dengan perencanaan yang jelas terlebih dahulu. Pemerintah seringkali mengambil kebijakan yang tumpang tindih sehingga membingungkan publik. Yang malah memperlihatkan kelemahan koordinasi komunikasi di dalam lembaga eksekutif.

## **Pembahasan**

Komunikasi dalam kegiatan public relations merupakan komunikasi dua arah (two way communications.) Komunikasi tersebut diharapkan dapat memberikan umpan timbal balik, dimana hal tersebut merupakan prinsip pokok dalam public relations (Rahmadi) 2005:1, Selain itu, menurut Scott M .Cutlip, Allen H .Center, Glen M .Broom, mereka menjelaskan bahwa public relations merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat (Nova) 2011:45, Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa public relations menggunakan komunikasi dua arah dimana komunikasi tersebut dilakukan untuk membentuk dan juga memelihara hubungan yang baik antara humas tersebut dan juga organisasi maupun masyarakat. Dari berbagai definisi mengenai public relations, dapat disimpulkan bahwa public relations merupakan sebuah kegiatan komunikasi dua arah yang dilakukan oleh public relations kepada pihak internal maupun eksternal organisasi.

Hal tersebut bertujuan untuk menjaga hubungan baik sekaligus menjaga citra dari organisasi. Fungsi utama dari public relations menurut (Nova) 2011:49 (dalam Muhtadi) 2015: 55 yaitu untuk menumbuhkan dan mengembangkan hubungan antar lembaga (organisasi) dengan publiknya. Baik internal maupun eksternal dari institusi tersebut. Selain itu, fungsi dari public relations menurut Canfield, public relations berfungsi untuk mengabdikan pada kepentingan umum, memelihara komunikasi yang baik dan juga menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik.

Pemda DIY memutuskan untuk memperpanjang status masa tanggap darurat. Kalau sebelumnya masa tanggap darurat pertama diperpanjang hingga 30 Juni 2020, maka untuk tahap berikutnya akan ditambah satu bulan kedepan hingga 31 Juli 2020.

"Dari rapat forkominda disepakati masa tanggap darurat diperpanjang sampai 31 Juli 2020. Karenanya kedisiplinan masyarakat untuk patuh pada protokol kesehatan di masa pandemi COVID-19 ini perlu ditingkatkan. Apalagi melihat

fenomena beberapa waktu terakhir ini, banyak masyarakat di Yogyakarta yang tidak mentaati protokol seperti tetap berkerumun dan tidak mengenakan masker.

Contohnya beberapa minggu terakhir banyak warga yang bersepeda di ruang publik tanpa mengindahkan protokol kesehatan. Banyak diantara para pesepeda yang tidak memakai masker dan berkerumun tanpa jaga jarak.

"Karenanya perlu ada peningkatan pemahaman ataupun edukasi, sosialisasi dan juga patroli-patroli," terangnya.

Alasan lainnya, lanjut Biwara adalah kasus positif COVID-19 di DIY hingga saat ini masih muncul. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan (dinkes) DIY, hingga Kamis ini kasus positif COVID-19 di Yogyakarta sudah mencapai 299 kasus dengan tambahan tujuh pasien positif virus corona.

Pandemi ini membutuhkan penanganan yang lebih intensif. Termasuk penanganan dampak-dampak sosial dan ekonomi yang membutuhkan dukungan anggaran dan lainnya.

DIY sudah mewacanakan penerapan New Normal pada Juli 2020. Berbagai Standar Operational Procedure (SOP) di berbagai sektor pun dibuat untuk menerapkan kebijakan tersebut, termasuk di sektor pariwisata sebagai salah satu ikon DIY. Untuk itu Pemda memundurkan wacana penerapan New Normal sampai kasus COVID-19 bisa ditangani secara optimal.

Berbagai agenda dan kegiatan juga akan dihentikan menyusul imbauan ini dikeluarkan. Pemerintah Daerah (Pemda) DI Yogyakarta. Melalui akun Instagram @humasjogja, yang terkait menyampaikan hotline yang bisa dihubungi dalam pencegahan dan penanganan pandemi virus corona. Unggahan ini juga merevisi dan memperbaharui informasi yang diunggah sebelumnya. Untuk posko terpadu pencegahan dan penanganan pandemi COVID-19 di DIY, anda bisa menghubungi Hotline di nomor 0274 555585 atau 08112764800.

Aktivitas masyarakat Jogja yang perlahan mulai kembali ramai di tengah pandemi corona berpotensi memunculkan gelombang kedua COVID-19. Untuk mencegahnya,

Pemerintah Kota Yogyakarta, atau Pemkot Jogja, melakukan berbagai upaya untuk mengendalikan sebaran penularan virus corona dari klaster-klaster yang sudah muncul.

Saat ini sudah banyak aktivitas sosial, ekonomi, dan profesional yang dilakukan dengan cara yang berbeda sebagai jalan keluar adanya penerapan aturan jaga jarak untuk mencegah penularan virus corona, serta penerapan pola hidup bersih dan sehat.

“Masyarakat banyak menerapkan hal-hal baru yang sebelumnya tidak mereka lakukan, dan aktivitas tersebut menjadi bagian dari kehidupan masyarakat di masa pandemi, tetapi apakah hal ini menjadi kebiasaan baru atau hanya terjadi saat pandemi saja?”

Dalam bukunya, Yosali Iriantara, mengatakan “manajemen krisis ialah salah satu bentuk saja dari ketiga bentuk respon manajemen terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi”. 35 G Harison dalam Kriyantono memberikan definisi sebagai berikut: “*A crisis is a critical period following an event that might negatively affect an organization in which decisions*

*have to be made that will affect the bottom line of an organization. It is a time of exploration requiring rapid processing of information and decisive action to attempt to minimize harm to the organization and to make the most of a potentially damaging situation”*

Krisis merupakan suatu masa yang kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap organisasi. Karena itu, keputusan cepat dan tepat perlu dilakukan agar tidak mempengaruhi keseluruhan operasional organisasi. Pengambilan keputusan pasti memerlukan pemrosesan informasi langkah berani untuk meminimalkan akibat yang tidak diinginkan. Sebuah krisis cenderung menjadi sebuah situasi yang menghasilkan efek negatif yang mempengaruhi organisasi dan publiknya, produknya, dan reputasinya.

Pemda DIY tengah merampungkan Standar Operasional Procedure (SOP) untuk penerapan New Normal pada Juli 2020 mendatang. SOP berbagai sektor disiapkan baik untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD), ekonomi

dan pariwisata serta SOP untuk mitra lainnya. Komunikasi krisis sangat penting dilakukan dalam menghadapi kondisi pandemic covid 19 ini. Banyak ketidakjelasan informasi yang beredar di masyarakat menyebabkan masyarakat menjadi bingung. Era informasi yang sangat maju saat ini memungkinkan masyarakat mendapatkan berita dari berbagai sumber padahal belum tentu setiap berita dapat dipercaya kebenarannya.

Untuk mengurangi kebingungan dalam masyarakat, pemerintah perlu melakukan prosedur komunikasi krisis. Salah satu tujuan komunikasi krisis adalah memberikan petunjuk kepada masyarakat apa yang harus dilakukan dalam menghadapi era new normal yang akan diberlakukan. Pemerintah DIY membuat saluran komunikasi resmi untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Juru bicara resmi sudah ditunjuk agar tidak ada kesimpangsiuran informasi yang beredar. Pemerintah Daerah (Pemda) DI Yogyakarta. Melalui akun Instagram @humasjogja, yang terkait menyampaikan hotline yang bisa dihubungi dalam pencegahan dan

penanganan pandemi virus corona. Untuk posko terpadu pencegahan dan penanganan pandemi COVID-19 di DIY, anda bisa menghubungi Hotline di nomor 0274 555585 atau 08112764800.

SOP yang disiapkan tidak hanya masalah kesehatan. Namun, kebersihan dan keamanan juga menjadi hal yang harus diperhatikan jika new normal diterapkan yang rencananya pada Juli 2020. Akan tetapi penerapan New Normal di DIY masih melihat perkembangan situasi yang terjadi. Pada kenyataannya masyarakat di DIY masih banyak yang belum paham dengan istilah New Normal. Terjadi euphoria di masyarakat setelah merasa berbulan-bulan harus berdiam diri di rumah untuk mencegah penularan virus covid 19. Masyarakat mulai berbondong-bondong keluar dan beraktifitas seperti biasa. Beberapa tempat strategis menjadi titik kumpul masyarakat bahkan mereka banyak yang mengabaikan protocol kesehatan di masa pandemi covid 19 ini.

Untuk mencegah meledaknya kasus positif pada era new normal maka perlu dikomunikasikan secara

terus menerus protocol kesehatan sesuai dengan standar kesehatan yang berlaku. Jajaran pemerintah mulai dari atas hingga terendah diharapkan menjadi orang-orang yang bisa memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pentingnya protocol kesehatan sesuai standar yang berlaku.

Pemerintah DIY sudah membentuk badan resmi yang menjalankan tugas komunikasi krisis agar masyarakat tidak menjadi bingung dengan kondisi new normal yang akan diberlakukan. Jajaran pemerintah yang lebih bawah juga menjadi perpanjangan tangan dari Pemerintah DIY. Salah satu contoh adalah Garda Bima yang dibentuk oleh Kelurahan Kricak. Garda Bima ini melakukan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat Kelurahan Kricak tentang prosedur protocol kesehatan yang sesuai standar.

Melihat perkembangan situasi yang berlaku di masyarakat, maka pemerintah DIY memilih untuk lebih berhati-hati dan tidak terburu-buru dalam menerapkan era New Normal. Pemerintah DIY memutuskan untuk menunda era New

Normal karena melihat bahwa kondisi di DIY belum sepenuhnya aman untuk menerapkan era New Normal. Masih banyak masyarakat yang bingung dalam menghadapi situasi pandemic covid 19 ini. Banyak kesimpangsiuran informasi yang menyebabkan masyarakat kebingungan. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya seperti banyak kegiatan yang selama ini dilakukan dengan tatap muka menjadi berubah dengan sistem *social distancing* ataupun *physical distancing*, *rapid test*, hingga kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Selain itu, upaya pemerintah dan humas pada perkembangan era 4.0 memberantas hoax yang terjadi melalui komunikasi krisis berupa media informasi dan keterbukaanya akses informasi dan berbagai evaluasi lainnya yang dilakukan.

Menurut G. Harisson (2005), aktivitas public relations dalam menyediakan pesan-pesan yang relevan dengan situasi krisis dan membuka saluran komunikasi terbuka, disebut komunikasi krisis (*communication crisis*). Dalam pemaparan tersebut komunikasi krisis

merupakan bagian terpenting dalam suatu perkembangan era 4.0 dan kondisi pandemi saat ini. Dimana, merupakan sebuah upaya yang diambil organisasi/lembaga untuk mengatasi masalah yang muncul yang dapat berpotensi membawa efek buruk ke dalam organisasi tersebut.

Strategi utama komunikasi krisis ini adalah menyelesaikan krisis secepat mungkin. Terlebih keadaan perkembangan era 4.0 saat ini, menimbulkan permasalahan baru yang memperkeruh suasana yaitu penyebaran corona virus yang sangat cepat ini menimbulkan suatu kekhawatiran diberbagai dunia.

Yang berasal dari berbagai isu negatif yang dipikirkan oleh masyarakat terhadap suatu sumber data tentang Covid-19 ini yang dimanipulasi oleh pemerintah. Berdasarkan laporan Kemkominfo tercatat sudah lebih dari 300 laporan masuk mengenai hoax corona.

**Strategi Komunikasi Krisis Yang Diambil Pemerintah :**

1. Penentuan target WNI didalam dan luar negeri menjadi target utama penanganan krisis ini
2. Penentuan narasi pesan yang akan disampaikan ke publik berisikan

informasi seputar virus corona beserta info penting lainnya seperti penyebaran, pencegahan dan tindakan jika terinfeksi virus ini

3. Pemilihan media dan penunjukan jurnalis media yang digunakan berupa konferensi pers dan yang lainnya. serta jurnalis yang ditunjuk ialah bapak Achman Yurianto
4. Melakukan evaluasi apakah strategi yang digunakan sudah efektif menyelesaikan masalah

Selain itu, Untuk mengatasi beredarnya hoax agar terhindar dari kekacauan, pemerintah dan aktor kepentingan lainnya telah bergerak cepat dengan menyediakan berbagai situs yang menyajikan informasi akurat seputar perkembangan corona virus di Indonesia, diantaranya: covid19.go.id dan infeksiemerging.kemkes.go.id. Sumber-sumber ini digunakan sebagai media penangkal hoax dan sumber informasi akurat. Kemudian beragam media modern digunakan untuk mengatasi krisis corona dan hoax yang ada disekitarnya, contohnya melalui media sosial dan sebagainya.

Namun masalah komunikasi tidak membaik, karena sebagian publik sudah tidak mempercayai



informasi dari pemerintah dan memilih sumber informasi lain dari internet, terutama sosial media, yang justru menambah kesimpangsiuran. Kebingungan publik ini kemudian diperburuk oleh disinformasi dan misinformasi ruang daring (*online*), terutama media sosial, yang dijadikan sumber pengetahuan publik dalam memahami pandemik.

Saya melihat media massa, terutama televisi, terperangkap dalam isu partisan sebagai corong pemerintah atau oposisi. Siaran berita menjadi bias dan memecah publik ketika informasi terkait virus menjadi ajang debat kusir antar kedua kubu. Ujungnya, ketika pemerintah mengumumkan wabah sebagai bencana nasional, sebagian masyarakat tidak tanggap dan tidak mengindahkan imbauan untuk menjaga jarak aman. Hal inilah yang menyebabkan jumlah korban pandemi covid 19 terus meningkat.

Pemerintah harus solid dalam membangun komunikasi krisis di masa pandemi covid 19 ini. Jalur-jalur komunikasi resmi harus mampu melawan berbagai sumber informasi tidak resmi yang beredar di masyarakat. Sumber resmi

pemerintah harus bisa memberikan arahan kepada masyarakat apa saja yang harus dilakukan dalam menghadapi masa pandemi ini. Selain itu pemerintah juga mengkomunikasikan tindakan yang telah dilakukan untuk menangani pandemi ini sehingga bisa membuat masyarakat merasa lebih tenang.

Istilah *new normal* juga membingungkan bagi masyarakat, masyarakat menganggap bahwa di masa *new normal* sudah bisa hidup seperti biasa sebelum pandemi covid 19 mewabah. Banyak masyarakat yang mulai tidak mengindahkan protokol covid 19 lagi. Pemerintah perlu menjelaskan secara detail bagaimana cara hidup baru di masa pandemi covid 19 yang berkepanjangan ini. Akhirnya agar istilah *new normal* tidak membuat kebingungan di masyarakat pemerintah sepakat untuk mengganti istilah ini dengan adaptasi hidup baru.

Komunikasi krisis ini bertujuan untuk memberikan petunjuk bagi masyarakat bagaimana harus berlaku di masa pandemi covid 19 ini. Pemerintah harus memberikan petunjuk yang jelas apa saja yang harus dilakukan serta larangan di

masa pandemi covid 19 ini. Pemerintah juga harus bertindak tegas terhadap orang yang melanggar protokol covid 19 agar pandemi ini bisa segera berakhir.

### **Penutup**

Komunikasi krisis oleh pemerintah sudah dilakukan dengan membuka jalur-jalur resmi yang memberikan informasi tentang pandemi covid 19. Pemerintah juga sudah memberikan petunjuk-petunjuk

bagaimana harus berperilaku dalam masa pandemi covid 19 ini. Akan tetapi pemerintah masih belum melakukan tindakan tegas terhadap para pelanggar protokol covid 19. Hal inilah yang menyebabkan korban covid 19 tidak berkurang justru terus bertambah. Komunikasi krisis dari pemerintah harus mampu melawan berbagai informasi yang menyessatkan yang beredar di masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Kriyantono, Rachmat. (2006) *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana
- \_\_\_\_\_. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Manajemen: Pendidikan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Meddia Group
- Muhtadi, Asep Saeful. (2015). *Manajemen Public Relations: Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Nova, Firman. (2009). *Crisis Public Relations : Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Yosal Iriantara, (2004). *Manajemen Strategis Public Relations*, Jakarta: Ghalia Indonesia.