

KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH INDONESIA MENGHADAPI PANDEMI COVID-19

Lesmana Nahar

Universitas Paramadina, Indonesia
Email: lesmana1209@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 24 Agustus 2020 Diterima dalam bentuk revisi Diterima dalam bentuk revisi	Terjadinya Pandemi Covid19 di dunia termasuk di Indonesia adalah suatu krisis kesehatan yang berpotensi dapat menimbulkan efek domino menjadi krisis ekonomi, sosial, keamanan dan politik. Oleh karenanya harus dapat segera diatasi oleh pemerintah suatu negara.
Kata kunci: Komunikasi krisis; Covid19 dan Pemerintah Pusat	Komunikasi krisis adalah hal yang sangat penting dalam sebuah krisis, agar rakyat sebagai pemangku kepentingan mengetahui dengan jelas perkembangan penanganan krisis yang dilakukan pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisa komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia khususnya pemerintah pusat Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan menelusuri dan menganalisa dokumen berita di media tradisional, media online dan media sosial serta observasi dan fenomena yang terjadi di masyarakat selama krisis terjadi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pemerintah pusat telah berusaha semaksimal mungkin melaksanakan komunikasi krisis dengan menggunakan semua media yang ada. Walaupun ada beberapa catatan dan saran yang diajukan peneliti untuk perbaikan dan penyempurnaan dimasa yang akan datang.

Pendahuluan

Awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan munculnya suatu wabah baru yang dapat menular dengan cepat juga sangat mematikan. Wabah ini awalnya ditemukan pada bulan Desember 2019 di Wuhan Tiongkok, dimana banyak pasien berdatangan kerumah sakit dengan penyakit tidak dikenal.

Dr. Li Wenliang, dokter di rumah sakit Wuhan, tampil sebagai whistleblower dan menyebarkan berita virus misterius itu lewat sosial media, bahwa para pasien menunjukkan gejala radang paru-paru akibat virus. Pejabat kesehatan Tiongkok langsung bergerak menyelidiki pecahnya wabah. Diketahui bahwa sejumlah pasien pertama, punya akses ke pasar ikan Huanan, yang juga menjual binatang liar. Pejabat kesehatan Tiongkok mengumumkan penyebabnya adalah sebuah virus Corona jenis baru.

Jumlah yang terinfeksi meningkat drastis dan menyebar dengan cepat keseluruh dunia (Williams, 2020). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Februari 2020 mengumumkan bahwa "Covid19" menjadi nama resmi baru untuk corona virus yang pertama kali diidentifikasi di Tiongkok pada 31 Desember 2019 (Nugroho, 2020).

Dengan terus bertambahnya penyebaran virus keseluruh dunia, dimana pada awal bulan maret 2020 sudah lebih dari 118.000 kasus terkonfirmasi di 114 negara dan wilayah, dan 4.291 orang telah meninggal dunia, akhirnya pada tanggal 11 Maret 2020 WHO memutuskan Covid19 sebagai Pandemi (Hatta, 2020).

Menurut WHO, cara penyebaran virus corona COVID19 adalah melalui tetesan air liur (*droplets*) atau muntah (*fomites*), dalam kontak dekat tanpa pelindung. Transmisi virus corona atau COVID19 terjadi antara orang yang telah terinfeksi dengan orang lain. Sedangkan cara pencegahan penularan virus COVID19 yang paling penting adalah sering cuci tangan dan menutup mulut serta hidung saat bersin atau batuk. Langkah pencegahan lain adalah membiasakan jaga jarak dengan anggota masyarakat lain minimal dengan jarak satu meter (Widiyani, 2020).

Virus Covid19 telah menjadi krisis diseluruh dunia, karena untuk mencegah penularan virus banyak negara di dunia melaksanakan karantina wilayah atau lockdown, dimana semua warga harus berada dirumah masing-masing, tidak boleh keluar rumah, sekolah ditutup, kantor ditutup, tempat ibadah ditutup, hampir seluruh aktifitas warga ditutup kecuali hanya beberapa hal yang sangat vital untuk masyarakat yang diizinkan untuk beroperasi.

Krisis kesehatan yang diakibatkan oleh Virus Covid19 ini akan dapat berkembang menjadi krisis ekonomi, karena banyak perusahaan tidak beroperasi sehingga tidak mendapatkan penghasilan dan kemudian harus memberhentikan (PHK) karyawannya, akibatnya karyawan tidak mempunyai penghasilan untuk menghidupi dirinya dan keluarganya. Tidak berhenti sampai disitu, krisis ekonomi tersebut bila berkepanjangan akan dapat menjadi krisis sosial dan keamanan, akibat dari orang tidak mempunyai penghasilan dapat membuat mereka melakukan kejahatan dan hal-hal sosial yang tidak baik lainnya.

Setelah krisis kesehatan, krisis ekonomi, krisis sosial dan kemanan, berpotensi juga memicu krisis politik yang lebih besar lagi. Oleh karenanya krisis pandemi Covid19 harus ditangani dengan serius oleh negara manapun termasuk Indonesia, karena akibat yang ditimbulkannya bisa berlipat-lipat pada keseluruh sendi sendi kehidupan masyarakat.

Menurut (Coombs & Holladay, 2009), krisis adalah persepsi terhadap sebuah kejadian yang mengancam harapan para pemangku kepentingan (*stake holder*) dan dapat berdampak pada kinerja organisasi. Krisis sebagian besar adalah suatu persepsi. Jika para pemangku kepentingan percaya ada krisis, maka organisasi berada dalam krisis kecuali jika pengurus organisasi berhasil meyakinkan para *stake holder* bahwa krisis itu tidak benar terjadi. Negara dapat dikategorikan dapat dikategorikan sebagai suatu organisasi besar dimana pemerintah sebagai penyelenggara organisasi dan rakyat adalah sebagai salah satu pemangku kepentingan tersebut. Menurut ISO 26000 SR,

stake holder atau pemangku kepentingan adalah individu atau kelompok yang memiliki kepentingan terhadap keputusan serta aktivitas organisasi (Tommy, 2020).

Krisis yang terjadi dapat menimbulkan kerugian yang besar terhadap organisasi bukan hanya dari segi financial namun dapat juga berakibat terhadap kesehatan, keselamatan, bahkan nyawa manusia. Suatu krisis yang tidak tertangani dengan baik akan dapat memunculkan krisis-krisis baru yang akan membuat penanggulangan krisis menjadi lebih sulit. Oleh karenanya suatu krisis harus dapat ditindaklanjuti segera oleh pengurus organisasi. Lima langkah yang harus dilakukan segera dalam menghadapi krisis antara lain adalah :

- a) Segera membentuk team penanggulangan krisis dan menunjuk juru bicara,
- b) Lakukan analisa terhadap terjadinya krisis,
- c) Susun perencanaan penanggulangan krisis,
- d) Lakukan segera langkah-langkah penanggulangan krisis dan
- e) Lakukan evaluasi terhadap langkah yang sudah dilakukan (COVID & Team, 2020).

Ada tiga tahap dalam krisis management yaitu pertama tahap pre-crisis dimana krisis belum terjadi namun sudah ada tanda-tanda akan terjadinya krisis sehingga dapat dilakukan langkah penvegahan dan persiapan bila krisis benar terjadi. Tahap kedua adalah tahap dimana krisis terjadi sehingga perlu diambil langkah-langkah untuk menyelesaikan krisis. Dan yang ketiga adalah tahap post-crisis (setelah krisis selesai) dimana keadaan telah kembali normal dan organisasi dapat belajar dari krisis yang telah terjadi untuk dapat diperbaiki dimasa yang akan datang.

Komunikasi adalah inti dari manajemen krisis. Sebuah krisis akan membuat pemangku kepentingan membutuhkan informasi. Melalui komunikasi yang terstruktur dan terencana informasi dikumpulkan, kemudian di proses menjadi sebuah pengetahuan dan disampaikan dengan cara yang tepat dan baik kepada seluruh pemangku kepentingan (Coombs, 2010).

Hubungan dengan media yang baik sangat diperlukan pada manajemen krisis, karena dengan media semua informasi mengenai krisis yang terjadi dan penaggulangannya dapat diinformasikan secara luas dan cepat kepada semua pemangku kepentingan. Media akan mencari alterinatif sumber berita apabila organisasi tidak menyediakan wakil untuk menghadapi media. Selain itu ketiadaan informasi resmi dari organisasi membuat organisasi akan terkesan menghindar, tidak responsive dan tidak peduli terhadap krisis yang terjadi. Membiarkan informasi mengenai krisis yang disediakan oleh pihak lain sangat berbahaya karena dapat membuat persepsi bahwa organisasi tidak dapat mengontrol situasi dan/atau menyembunyikan informasi kepada pemangku kepentingan. Oleh karena itu pentingnya ditunjuk seorang jurubicara resmi oleh organisasi sebagai bagian dari team penanggulangan krisis yang akan menemui dan memberikan informasi kepada pemangku kepentingan melalui media sejak awal terjadinya krisis untuk menyebarkan informasi dan berpartisipasi dalam meringkai krisis yang terjadi. Informasi yang dikeluarkan oleh jurubicara resmi maupun pihak lain dari organisasi harus selalu sama dan sejalan, yang artinya harus ada koordinasi di dalam organisasi untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh organisasi

selalu konsisten (Holladay, 2010). Seorang juru bicara dipilih sosok yang kredibel, dapat menyampaikan pesan dengan jelas, mempunyai pengetahuan mengenai krisis yang terjadi dan pandai berkomunikasi dengan cara yang baik dan peka terhadap kemarahan dan keprihatinan pemangku kepentingan (Heath & O'Hair, 2009).

Dalam menangani krisis yang terjadi seorang jurubicara yang ditunjuk harus merujuk kepada tiga kerangka dasar yang sangat penting dan harus dilakukan antara lain: (1) penentuan waktu, seorang juru bicara harus menjadi yang pertama melaporkan krisis bermanfaat bagi organisasi; (2) fokus pada korban, menekankan pentingnya korban dalam pesan krisis publik, dan (3) menghindari kesalahan informasi yang diberikan dan secara agresif memerangi informasi yang tidak akurat (Coombs, 2014).

Media memiliki sifat dan karakteristik yang mampu menjangkau massa dengan cepat dan dalam jumlah yang besar, dapat membangkitkan harapan dan ketakutan, dapat memberikan dampak dan pengaruh besar pada massa (Christians et al., 2010). Dimasa kini peran media telah diperkuat dengan munculnya media baru yang berbasis internet seperti media online dan media sosial yang membuat jangkauan media jauh lebih besar dari sebelumnya. Namun peran media tetap tidak berubah. Dalam krisis, komunikasi sangat diperlukan untuk membentuk opini publik dan mempengaruhi apa yang harus dilakukan oleh publik. Media berita dapat memainkan peran penting dalam pembentukan opini publik. Media berpengaruh dalam membentuk bagaimana komunitas bertindak, pikirkan, dan rasakan tentang reputasi organisasi, nilai-nilainya, dan tindakan yang diambil oleh organisasi dalam menghadapi krisis, media dapat membantu organisasi dalam krisis. Oleh karenanya adalah hal yang sangat baik untuk melibatkan media dalam proses penanggulangan krisis (Masci et al., 2011).

Dari penelitian yang dilakukan oleh (Liu et al., 2011), ditemukan bahwa untuk informasi krisis, publik cenderung lebih dapat menerima informasi krisis yang disampaikan melalui media tradisional daripada melalui media sosial atau informasi dari mulut ke mulut. Karena itu, penyebaran informasi krisis secara lebih tradisional seperti menggunakan media tradisional dan komunikasi dari mulut ke mulut masih dapat secara signifikan mempengaruhi bagaimana masyarakat menanggapi informasi krisis.

Media tradisional terutama digunakan untuk kebutuhan informasi utama mengenai krisis karena publik mempersepsikan media tradisional seperti televisi dan surat kabar lebih kredibel dan dapat dipercaya dibanding dengan media sosial. Dengan demikian, organisasi perlu memastikan bahwa informasi komunikasi krisis berasal dari sumber informasi tepercaya lainnya, selain datang dari organisasi (Austin et al., 2012).

Strategi komunikasi tidak hanya mencakup pengumpulan, pengembangan, dan distribusi informasi secara tepat waktu untuk membantu orang mengambil tindakan selama wabah atau untuk mencegah penyakit tetapi juga memperhitungkan aspek perilaku tentang bagaimana orang bereaksi dan bertindak atas saran dan informasi yang mereka terima. Media sosial diperdebatkan sebagai salah satu platform keterlibatan publik kunci sebagaimana adanya "kemungkinan koneksi tanpa batas dengan pemangku kepentingan. Dalam krisis pandemi di mana situasinya terus berkembang,

respons dinamis melalui media sosial dapat memberikan stabilitas dan konsistensi yang diperlukan untuk memulihkan ketenangan (Razavi-Shearer et al., 2018).

Penelitian yang dilakukan setelah terjadinya wabah SARS tahun 2003 dan pandemic flu burung H1N1 di Taiwan didapatkan bahwa diantara sumber-sumber informasi yang dipilih oleh rakyat adalah melalui internet khususnya bagi kaum muda karena salah satu karakter orang usia muda adalah sangat akrab dengan teknologi dan internet. Sehingga mereka dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pandemi yang terjadi melalui telepon pintar mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa internet dengan cepat menjadi sumber informasi utama, melampaui media massa tradisional lainnya, untuk kemunculan penyakit menular (Wright et al., 2010).

Konferensi Internasional yang diadakan di Singapura pada tanggal 18-19 April 2011 dengan topik mempersiapkan dan merespon terhadap pandemi yang dihadiri oleh beberapa orang ahli dari beberapa negara panel konferensi memberikan usulan dan pendapat bahwa : Komunikasi yang direncanakan berguna untuk mengkomunikasikan krisis dan risiko kepada publik selama pandemi, bisa sangat terhambat ketika informasi yang disampaikan tidak jelas atau ambigu. Untuk mengatasi hal ini, disarankan agar pihak berwenang meningkatkan komunikasi selama pandemi. Misalnya diberikan contoh di HongKong, selama terjadi pandemi H1N1, pejabat kesehatan senior melakukan konferensi pers secara berkala untuk memberi tahu masyarakat tentang status wabah yang berkembang dan tindakan spesifik yang diambil oleh pemerintah untuk mengontrol dan mengelola situasi, untuk meyakinkan mereka bahwa situasinya terkendali, efisien dan ditangani secara efektif. Pendekatan yang paling bijaksana adalah tingkat siaga yang sangat tinggi terhadap perkembangan yang terjadi dan sesuaikan tanggapan, termasuk komunikasi publik. Meskipun ini bukan solusi yang sempurna, panel konferensi berpendapat bahwa hal itu bisa membuat kontrol yang lebih baik dari sebuah situasi wabah. Diusulkan bahwa salah satu cara untuk mengelola ini adalah dengan membuat mereka mendapat informasi setiap saat (Thorp et al., 2011).

Belajar dari negara Singapura, selama krisis wabah SARS tahun 2003 dan pandemi virus H1N1 tahun 2009, pemerintah Singapura melaksanakan transparansi dan keterustrangan pada penyebaran informasi kepada public. Informasi mengenai krisis yang terjadi di komunikasikan kepada public melalui semua jalur dan media yang dapat digunakan to mengedukasi masyarakat sementara meyakinkan masyarakat internasional. Pemerintah menunjuk seorang jurubicara dari Departemen Kesehatan bertindak sebagai corong media negara, pemerintah Singapura mempunyai strategi menghadirkan satu suara yang sama kepada media. Pada pada saat yang sama , media di Singapura juga bertindak dengan cara yang baik dengan melaksanakan peran sosial yang bertanggung jawab dimana media membangun kerja yang erat kemitraan dengan negara untuk membantu mengelola krisis nasional. Misalnya, surat kabar lokal, *The Straits Times* menerbitkan artikel yang sebagian besar mendukung langkah-langkah pengendalian kesehatan yang diperkenalkan oleh pemerintah. Selain berita dan artikel yang mendukung tindakan negara, berita utama juga ditujukan pada anggota masyarakat untuk mengubah sikap dan perilaku mereka kearah pelaksanaan

kebersihan pribadi. Tidak diragukan lagi, pesan yang tidak ambigu dari negara ini berkontribusi besar dalam menurunkan risiko kepanikan publik (Lai et al., 2012).

Ketika ada terjadi banyak stres yang diciptakan oleh ketidakpastian dan potensi bahaya seperti pada kasus kasus wabah atau pandemi seperti SARS dan H1N1, sangat penting untuk mengurangi stress psikologis yang diciptakan oleh krisis melalui secara aktif memberikan tindakan korektif dan mengekspresikan simpati atau kasih sayang untuk para korban (Dixon et al., 2012). Pada saat terjadi krisis besar terjadi seperti pandemic Covid19 akan sangat mungkin terjadi *Culture Shock* pada masyarakat, sebagaimana disampaikan oleh Dr Dyah Rachmawati Sugiyanto bahwa: Culture shock yaitu suatu kondisi di mana masyarakat mengalami perubahan dari sebuah kebiasaan yang sudah mengakar/membudaya. Istilah *culture shock* diasosiasikan sebagai respon yang mendalam dan negative dari depresi, frustrasi, dan disorientasi yang dialami oleh orang-orang yang hidup dalam suatu lingkungan budaya yang baru. Istilah ini menyatakan ketiadaan arah, merasa tidak mengetahui harus berbuat apa atau bagaimana mengerjakan segala sesuatu di lingkungan yang baru, dan tidak mengetahui apa yang tidak sesuai atau sesuai. *Culture shock* biasanya terjadi pada perubahan dari kondisi yang kondusif ke kondisi yang disruprif (Luiken et al., 2020).

Oleh karenanya pesan pemerintah yang disampaikan dengan baik dan jelas melalui media sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengurangi kepanikan dan stress, serta masyarakat dapat mengetahui dengan jelas dan pasti apa yang mesti dilakukan oleh mereka untuk membantu dan berperan serta dalam mempercepat penanggulangan krisis yang terjadi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan analisa dan penelusuran dokumen berita terkait dengan penanganan krisis Covid19 oleh pemerintah pada media tradisional maupun media online termasuk media sosial. Analisa dan penelusuran dilakukan terhadap berita yang dikeluarkan mulai tanggal 3 Maret 2020 sampai dengan tanggal 6 Juni 2020. Sebagai masyarakat yang juga menjadi pemangku kepentingan yang mengalami langsung krisis dan efek yang terjadi akibat krisis pandemi Covid19, peneliti melakukan observasi terhadap kondisi dan fenomena yang terjadi pada diri peneliti dan masyarakat sekitar lingkungan peneliti.

Hasil dan Pembahasan

Setelah sempat tidak ditemukannya kasus positif Covid19 di Indonesia kasus pertama ditemukan pada dua orang yang terdiri dari Ibu dan anak warga Depok, yang langsung diumumkan oleh Presiden Jokowi didampingi oleh Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto pada tanggal 2 maret 2020 dari Istana Negara Jakarta.

Kedua warga Depok tersebut diduga tertular virus corona karena kontak dengan warga negara Jepang yang datang ke Indonesia. Warga Jepang itu terdeteksi Corona setelah meninggalkan Indonesia dan tiba di Malaysia. Tim Kemenkes pun melakukan penelusuran dengan siapa WN Jepang itu melakukan kontak selama di Indonesia.

Dengan adanya temuan kasus pertama Covid19 ini, pemerintah langsung bertindak cepat dengan menunjuk Bpk Achmad Yurianto yang sebelumnya adalah Sekretaris Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 3 Maret 2020 sebagai Jurubicara pemerintah untuk penanganan virus Covid19.

Juru Bicara pemerintah setiap hari secara konsisten menginformasikan melalui media perkembangan penanganan Covid19 di Indonesia termasuk melakukan himbauan-himbauan kepada masyarakat bagaimana dan apa yang harus dilakukan masyarakat dalam menghadapi pandemi Covid19 ini.

Walaupun dalam beberapa kesempatan beliau sempat dikecam karena pernyataannya yang kontroversial dan dianggap tidak pantas dan bahkan penampilan beliau saat memberikan pernyataan pers sempat dikecam oleh masyarakat, namun beliau terus memperbaiki diri dan cara beliau menyampaikan pesan sehingga beliau mendapat penghargaan sebagai PR of the year 2020 dalam acara Indonesia Corporate Branding PR Award 2020.

Dengan pertimbangan bahwa a) penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid19) di dunia cenderung terus meningkat dari waktu ke waktu, menimbulkan korban jiwa dan kerugian material yang lebih besar, dan telah berimplikasi pada aspek sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat, b) bahwa *World Health Organization* (WHO) telah menyatakan Covid19 sebagai Pandemic tanggal 11 Maret 2020, c). bahwa telah terjadi keadaan tertentu dengan adanya penularan Covid19 di Indonesia yang perlu diantisipasi dampaknya, d) bahwa dalam rangka percepatan penanganan Covid19 diperlukan langkah-langkah cepat, tepat, fokus, terpadu, dan sinergis antar kementerian/lembaga dan pemerintah daerah maka pada tanggal 13 Maret 2020 Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden nomor 7 tahun 2020 mengenai pembentukan gugus tugas percepatan penanganan Covid19 yang dipimpin oleh ketua Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). Dalam menjalankan tugasnya gugus tugas ini berada dibawah presiden dan melapor langsung kepada Presiden. Sesuai dengan pasal 3 Keppres no 7 tahun 2020, pembentukan gugus tugas Percepatan Penanganan Covid19 bertujuan:

- A. Meningkatkan ketahanan nasional di bidang kesehatan;
- B. Mempercepat penanganan Covid19 melalui sinergi antar kementerian/lembaga dan pemerintah daerah;
- C. Meningkatkanantisipasi perkembangan eskalasi penyebaran Covid19;
- D. Meningkatkan sinergi pengambilan kebijakan operasional; dan
- E. Meningkatkan kesiapan dan kemampuan dalam mencegah, mendeteksi, dan merespons terhadap Covid19.

Secara simultan pembentukan gugus tugas percepatan penanganan Covid19 nasional ini diikuti dengan pembentukan gugus tugas percepatan penanganan Covid19 di tingkat daerah. Gugus tugas daerah dipimpin seorang Gubernur/Kepala daerah dan melakukan langkah-langkah detail dalam percepatan penanganan Covid19 dengan berkoordinasi dengan gugus tugas nasional.

Sesuai dengan Keppres no 9.tahun 2020 struktur organisasi gugus tugas Covid19 terdiri dari Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan sebagai Ketua Pengarah, Menteri Koordinator Politik, Hukum dan Keamanan dan Menteri Kesehatan sebagai Wakil Ketua Pengarah, Menteri Keuangan sebagai Sekretaris, dan sebagian besar menteri Kabinet Indonesia Maju, beberapa Kepala Badan serta para Gubernur seluruh Indonesia sebagai Anggota pengarah. Sementara Ketua Pelaksana Gugus Tugas Covid19 adalah Kepala Badan Penanggulangan Bencana (BNPB).

Beberapa hari setelah didirikan tepatnya tanggal 18 Maret 2020 Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid19 meluncurkan portal www.Covid19.go.id sebagai sumber informasi resmi penanggulangan virus Covid19. Situs ini diharapkan bisa menjadi rujukan resmi untuk informasi satu pintu mengenai virus corona dan bagaimana mengendalikannya. Situs ini bertujuan untuk memastikan publik mendapatkan akses pada informasi resmi dan akurat mengenai penanggulangan wabah Covid19 di Indonesia.

Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid19 Doni Monardo menegaskan, situasi darurat global akibat pandemi Covid19 membuat banyak informasi yang beredar di masyarakat tak semuanya akurat. Situs www.Covid19.go.id memuat pesan tentang 3 langkah penting untuk dilakukan masyarakat yaitu cara mengurangi risiko penularan, cari informasi yang benar dan apa yang perlu dilakukan bila sakit. Data statistik mengenai jumlah kasus positif Covid19 diperbarui secara real-time dan diharapkan menjadi acuan untuk berbagai pihak, terutama media dalam pemberitaan mereka.

Website ini juga dilengkapi dengan hoax buster yang bisa digunakan sebagai acuan untuk menentukan apakah sebuah informasi tentang Covid19 merupakan berita benar atau hoax. Materi edukasi berisi mengenai berbagai materi edukasi publik.

Peluncuran website Covid19.go.id kemudian diikuti dengan peluncuran akun-akun media sosial milik gugus tugas Covid pada platform Twitter, Facebook dan Instagram. Ditambah lagi dengan akun media sosial dari badan-badan lain yang terkait seperti Kementerian Kesehatan, Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB).

Website dan akun-akun media sosial tersebut selalu diperbaharui dengan berita terbaru mengenai perkembangan penanggulangan Covid19 dan berita-berita keputusan yang diambil termasuk kampanye-kampanye sosial terkait penanganan Covid19, mengkampanyekan hal-hal yang perlu dilakukan oleh masyarakat dalam ikut serta mengurangi penyebaran virus.

Dalam melaksanakan komunikasi dengan masyarakat, gugus tugas sering kali menggunakan influencer dari tokoh-tokoh masyarakat, artis, ulama serta tokoh-tokoh terkenal untuk membantu mengkampanyekan dan mengkomunikasikan program-program dan himbauan gugus tugas maupun pemerintah. Bahkan akun media sosial Presiden Jokowi juga selalu mengupdate pemberitaan perkembangan penanggulangan Covid19 setiap hari.

Media tradisional maupun media online sangat aktif meliput dan menyebarkan berita-berita mengenai Covid19 secara konsisten walaupun dengan tone yang berbeda

seperti misalnya penambahan jumlah kasus setiap hari, kampanye anjuran pemerintah tentang social distancing, physical distancing, gunakan masker, cuci tangan, menghindari kerumunan dan semua anjuran pemerintah lainnya. Banyak media yang menyampaikan berita dengan kalimat yang netral dan menyejukkan, namun tidak sedikit pula media yang menyampaikan berita dengan kalimat yang negatif sehingga terkadang membuat takut dan khawatir masyarakat yang mendengarkan.

Media online seperti berita online, blog-blog pribadi maupun blog-blog perusahaan banyak juga ikut berperan serta dengan banyak menampilkan informasi seputar Covid19 sehingga banyak masyarakat menjadi sangat ahli mengenai Covid19.

Hal yang banyak terjadi dimasa pandemi ini adalah banyaknya berita-berita bohong atau hoax yang dibuat dan dikirimkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab sehingga dapat membuat masyarakat jadi panik sehingga sempat terjadi panic buying ditengah masyarakat dan juga terjadi ketakutan-ketakutan yang tidak perlu pada masyarakat, namun Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia serta Kepolisian bergerak cepat dengan menangkap para penyebar berita bohong (Hoax) tersebut.

Peran masyarakat juga tidak kecil dalam rangka penyebarluasan informasi mengenai Covid19 maupun ajakan-ajakan serta kampanye pemerintah mengenai penanggulangan Covid19 yang di share oleh masyarakat melalui whatsapp group maupun akun-akun media sosial milik masyarakat sehingga pesan dan informasi yang ada dapat menyebar dengan cepat dan luas.

Culture Shock sebagaimana disampaikan (Sugiyanto, 2020). dialami oleh sebagian besar masyarakat pada saat awal terjadinya pandemi dan pemberlakuan PSBB, dimana masyarakat sangat panik dan tidak mengetahui mesti berbuat apa, tiba-tiba harus bekerja dari rumah, sekolah dari rumah, tidak boleh bepergian ke mal, tidak boleh jalan-jalan, kemana mana mesti pakai masker, sebentar-bentar cuci tangan dengan sabun, pulang kerumah harus langsung mandi, naik mobil dengan istri saja tidak boleh duduk di depan dan banyak hal baru yang harus dialami masyarakat saat itu. Masyarakat yang tadinya hidup nyaman dan kondusif tiba-tiba harus berubah total hidup kedalam kondisi baru yang kurang menyenangkan.

Belum lagi banyak berita yang didengar bahwa banyak orang meninggal karena covid19 sehingga tidak sedikit membuat orang paranoid dan ketakutan. Namun cultural shock ini perlahan lahan dapat hilang dengan adanya kampanye persuasif secara terus menerus dan konsisten yang dilaksanakan oleh pemerintah dan gugus tugas Covid19 kepada masyarakat dengan dibantu penyebaran oleh media. Hasilnya sekarang sudah banyak orang yang mulai merasa nyaman dengan cara hidup baru seperti itu.

Setelah melalui polemik yang cukup panjang dan usulan berbagai pihak untuk memberlakukan lockdown, karena semakin meningkatnya jumlah masyarakat Indonesia yang positif Covid19, bahkan beberapa daerah seperti kota Tegal dan Sorong telah terlebih dahulu memberlakukan penutupan wilayahnya, akhirnya pada tanggal 30 Maret 2020 Presiden Jokowi mengeluarkan Peraturan Pemerintah untuk melaksanakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan status darurat kesehatan masyarakat, dimana

pemberlakuan PSBB ini tidak seragam disemua daerah namun berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan berdasarkan permintaan daerah yang bersangkutan.

Pemberlakuan PSBB ini sempat menjadi pembicaraan dan pertanyaan ditengah masyarakat, karena masyarakat tidak melihat adanya perbedaan antara PSBB yang diberlakukan oleh pemerintah dengan pemberlakuan social distancing dan physical distancing yang sudah diberlakukan sebelumnya, dimana sekolah diberlakukan belajar dari rumah, kantor diberlakukan bekerja dari rumah, tempat ibadah ditutup.

Saat pemberlakuan PSBB di DKI Jakarta, terjadi polemik mengenai boleh tidaknya ojek online (ojol) membawa penumpang. Gubernur DKI Anies Baswedan tidak mengizinkan ojol membawa penumpang selama PSBB berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan (Permenkes) No.9 tahun 2020 tentang PSBB yang melarang ojek online untuk membawa penumpang dan hanya membolehkan mengangkut barang.

Aturan ini untuk mencegah penularan virus corona Covid19 dan penerapan physical distancing. Namun Menteri Perhubungan melalui Permenhub Peraturan Menteri Perhubungan No.18 tahun 2020 mengizinkan dengan sejumlah syarat.

Polemik juga terjadi soal usulan pemberhentian operasi KRL selama PSBB yang diusulkan oleh Pemda DKI dan Pemda Jabar guna untuk mencegah penularan Covid19, namun hal ini ditolak oleh Kementerian Perhubungan dengan mengacu kepada peraturan Menteri Kesehatan tentang PSBB untuk menekan potensi penularan Covid19, langkah yang dilakukan adalah pembatasan dan bukan penghentian transportasi secara total khususnya untuk memberikan pelayanan bagi pekerjaan maupun aktivitas yang tidak dikecualikan di dalam PSBB,” ucap Juru Bicara Kementerian Perhubungan, Adita Irawati.

Dalam ketentuan PSBB yang dikeluarkan oleh Pemda DKI berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan telah mengatur ada beberapa jenis usaha yang boleh tetap dibuka dan beroperasi selama PSBB, namun Pemda DKI menemukan sebanyak 200 perusahaan besar di Jakarta tetap diizinkan beroperasi oleh Kementerian Perindustrian (Kemenperin) selama pembatasan sosial berskala besar (PSBB) diterapkan. Salah satunya perusahaan produsen elektronik. Padahal, 200-an perusahaan itu harusnya masuk ke dalam kategori usaha yang ditutup selama PSBB.

Ditengah asih berlangsungnya PSBB dan setelah dikeluarkannya keputusan Presiden Jokowi untuk mencegah mudik, pada tanggal 9 May 2020 Kemenhub kembali membuka bandara dan penerbangan domestik setelah sebelumnya ditutup pada mulai tanggal 24 April 2020. Hal ini sontak membuat bandara dipenuhi oleh masyarakat yang ingin bepergian hingga berdesak-desakan dan tidak menghiraukan social distancing dan PSBB yang masih berlangsung saat itu.

Ditengah tingginya penambahan kasus positif pada tanggal 2 Mei 2020 muncul suatu berita dari akun media sosial seorang pejabat pemerintah yang menyatakan bahwa pemerintah sedang memikirkan untuk mengadakan relaksasi atau pelonggaran terhadap PSBB yang sedang dilaksanakan.

Berita ini langsung ramai dibicarakan di media tradisional maupun media online termasuk media sosial hingga muncul tagar. Terserah Indonesia yang sempat menjadi

trending topic di twitter. Berita ini sangat heboh dan hampir setiap hari diberitakan dan dibahas di media sosial maupun media tradisional, menimbulkan pro dan kontra ditengah masyarakat. Hingga akhirnya pada tanggal 18 May 2020 Presiden Jokowi mengeluarkan pernyataan resmi bahwa belum ada kebijakan pelonggaran PSBB.

Pada tanggal 26 May 2020 ditengah PSBB yang masih berlangsung dan penambahan pasien positif Covid19 yang masih cukup tinggi setiap hari, Pemerintah mulai memperkenalkan istilah new normal atau tatanan hidup baru.

Hari itu Presiden Jokowi berkunjung ke stasiun MRT Hotel Indonesia dan suatu mal di Bekasi untuk meninjau kesiapan persiapan prosedur tatanan baru. Berita ini juga ramai diliput oleh media dan sejak hari itu sampai saat ditulisnya jurnal ini istilah tatanan hidup baru (new normal) ini terus disosialisasikan dan di kampanyekan serta didiskusikan dalam berbagai kesempatan.

Kesimpulan

Dari hasil temuan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemerintah pusat telah bergerak cepat dalam menjalankan manajemen krisis pandemi Covid19 yang terjadi di Indonesia. Walaupun pada awal Januari 2020 sampai dengan akhir Februari 2020 pemerintah masih yakin bahwa virus Covid19 tidak ditemukan dan tidak akan masuk ke Indonesia, namun begitu ditemukan dua orang warga positif tertular Covid19, pemerintah langsung bergerak cepat pertama dengan menunjuk jurubicara pemerintah untuk penanganan Covid19 hanya dalam waktu satu hari setelah kasus pertama ditemukan.

Dilanjutkan dengan pembentukan gugus tugas percepatan penanganan Covid19 ditingkat pusat maupun daerah, sesuai dengan lima langkah yang harus dilakukan segera dalam menghadapi krisis (Team, 2020).

Beberapa hal kritis yang terjadi di awal-awal penanganan krisis seperti misalnya kelangkaan Alat Pelindung Diri (APD) untuk tenaga kesehatan, kekurangan alat rapid test, kekurangan laboratorium untuk pengetesan sampel, kekurangan rumah sakit rujukan, kekurangan ventilator dapat diatasi dengan baik dengan koordinasi dan komunikasi yang baik antara gugus tugas Covid19 dengan pemerintah pusat, daerah dan instansi-instansi terkait lainnya.

Pemerintah dan gugus tugas Covid 19 telah menggunakan semua saluran media tradisional dan media online termasuk media sosial serta menggunakan peran influencer untuk mengkomunikasikan perkembangan penanganan krisis, kampanye sosial, himbauan kepada masyarakat sehingga masyarakat selalu mendapatkan informasi terbaru mengenai penanganan krisis secara berkala dan konsisten.

Hal ini bisa mengurangi sedikit ketakutan dan kepanikan masyarakat menghadapi krisis yang terjadi. Ditambah lagi dengan aktifnya akun media sosial Presiden Jokowi yang selalu memperbaharui informasi dan berisi himbauan-himbauan beliau kepada rakyat Indonesia adalah suatu hal yang berarti bagi rakyat yang sedang dalam keadaan stress dan bingung.

Ditengah keterbatasan sumber daya yang ada, pemerintah pusat terlihat sangat serius dan bersungguh-sungguh dalam menghadapi pandemi Covid19 ini. Terlihat bahwa pemerintah mencoba mengambil keputusan bukan hanya melihat dari sisi kesehatan semata tapi pemerintah mempertimbangkan juga masalah sosial, ekonomi dan keamanan. Hal tersebut bukan hanya disampaikan melalui komunikasi verbal, namun juga nampak pada komunikasi nonverbal pemerintah yang ditunjukkan kepada masyarakat.

BIBLIOGRAFI

- Austin, L., Fisher Liu, B., & Jin, Y. (2012). How audiences seek out crisis information: Exploring the social-mediated crisis communication model. *Journal of Applied Communication Research*, 40(2), 188–207.
- Christians, C. G., Glasser, T., McQuail, D., Nordenstreng, K., & White, R. A. (2010). *Normative theories of the media: Journalism in democratic societies*. University of Illinois Press.
- Coombs, W. T. (2010). Parameters for crisis communication. *The Handbook of Crisis Communication*, 17–53.
- Coombs, W. T. (2014). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage Publications.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2009). Further explorations of post-crisis communication: Effects of media and response strategies on perceptions and intentions. *Public Relations Review*, 35(1), 1–6.
- COVID, T. C. D. C., & Team, R. (2020). Severe Outcomes Among Patients with Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)-United States, February 12-March 16, 2020. *MMWR Morb Mortal Wkly Rep*, 69(12), 343–346.
- Dixon, J. R., Selvaraj, S., Yue, F., Kim, A., Li, Y., Shen, Y., Hu, M., Liu, J. S., & Ren, B. (2012). Topological domains in mammalian genomes identified by analysis of chromatin interactions. *Nature*, 485(7398), 376–380.
- Hatta, R. T. (2020). *Alasan WHO Tetapkan Virus Corona COVID-19 Sebagai Pandemi*.
- Heath, R. L., & O’Hair, H. D. (2009). The significance of crisis and risk communication. *Handbook of Risk and Crisis Communication*, 5–30.
- Holladay, S. J. (2010). Are they practicing what we are preaching? An investigation of crisis communication strategies in the media coverage of chemical accidents. *The Handbook of Crisis Communication*, 159–180.
- Lai, R. C., Tan, S. S., Teh, B. J., Sze, S. K., Arslan, F., De Kleijn, D. P., Choo, A., & Lim, S. K. (2012). Proteolytic potential of the MSC exosome proteome: implications for an exosome-mediated delivery of therapeutic proteasome. *International Journal of Proteomics*, 2012.
- Liu, B. F., Austin, L., & Jin, Y. (2011). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source. *Public Relations Review*, 37(4), 345–353.
- Luiken, S., Fraas, A., Bieg, M., Sugiyanto, R., Goepfert, B., Singer, S., Ploeger, C., Warsow, G., Marquardt, J. U., & Sticht, C. (2020). NOTCH target gene HES5 mediates oncogenic and tumor suppressive functions in hepatocarcinogenesis.

Oncogene, 39(15), 3128–3144.

Masci, J., Meier, U., Cireşan, D., & Schmidhuber, J. (2011). Stacked convolutional auto-encoders for hierarchical feature extraction. *International Conference on Artificial Neural Networks*, 52–59.

Nugroho, R. S. (2020). *Ini Alasan WHO Memberi Nama Resmi Covid-19 untuk Virus Corona*.

Razavi-Shearer, D., Gamkrelidze, I., Nguyen, M. H., Chen, D.-S., Van Damme, P., Abbas, Z., Abdulla, M., Abou Rached, A., Adda, D., & Aho, I. (2018). Global prevalence, treatment, and prevention of hepatitis B virus infection in 2016: a modelling study. *The Lancet Gastroenterology & Hepatology*, 3(6), 383–403.

Sugiyanto, D. R. (2020). *Culture Shock*.

Team, A. (2020). *Leadership In Crisis – 5 Steps of Crisis Management*.

Thorp, A. A., Owen, N., Neuhaus, M., & Dunstan, D. W. (2011). Sedentary behaviors and subsequent health outcomes in adults: a systematic review of longitudinal studies, 1996–2011. *American Journal of Preventive Medicine*, 41(2), 207–215.

Tommy. (2020). Pengertian Stakeholder. *Pengertian Stakeholder*.

Widiyani, R. (2020). *Cara Penyebaran Virus Corona COVID-19 Menurut WHO*.

Williams, D. (2020). *Timeline Penyebaran Virus Corona di Dunia*.

Wright, E. L., Eisenhardt, P. R. M., Mainzer, A. K., Ressler, M. E., Cutri, R. M., Jarrett, T., Kirkpatrick, J. D., Padgett, D., McMillan, R. S., & Skrutskie, M. (2010). The Wide-field Infrared Survey Explorer (WISE): mission description and initial on-orbit performance. *The Astronomical Journal*, 140(6), 1868.