



Volume 13 No. 1 Juli 2022

Page 134-146

Received: 20-05-2021
Revised Received: 13-07-2022

Accepted: 13-07-2022
Online Available: 23-07-2022

KRITIK DAN DISTORSI KOMUNIKASI PEMERINTAH DI MASA PANDEMI COVID-19, BAGAIMANA SEHARUSNYA?

CRITICISM AND DISTORTION OF GOVERNMENT COMMUNICATIONS DURING THE COVID-19 PANDEMIC, HOW IT SHOULD BE?

Ali Ridho^{1,a)}

¹Komunikasi dan Penyiaran Islam, UIN Sunan Kalijaga

^{a)}*e-mail: ridhoali975@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi publik pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19 di Indonesia dan bagaimana seharusnya pemerintah mengambil langkah untuk memperbaiki iklim komunikasi publik sehingga tidak menimbulkan kritik yang berasal dari masyarakat (baca: publik) yang disebabkan masih ditemukannya tumpang-tindih kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah dalam menangani pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui riset dan observasi secara mendalam terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah pusat dan daerah yang berhubungan dengan penanganan wabah Covid-19 yang mampu ditemukan di media digital/online dan media massa hingga kanal YouTube. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah masih ditemukan peraturan yang sifatnya tidak konsisten, masih kurang maksimalnya integrasi dan interkoneksi hubungan antarlembaga negara dengan dibuktikan oleh buruknya koordinasi, SDM bidang kehumasan pemerintah yang tidak cekatan dan cenderung slow to respond, serta penggunaan media digital yang belum optimal untuk mendukung tata kelola kehumasan pemerintah.

Kata Kunci: Komunikasi, Pandemi Covid-19, Pemerintah

ABSTRACT

This study aims to determine how the government's public communication is in dealing with the Covid-19 pandemic in Indonesia and how the government should take steps to improve the climate of public communication in order that it does not cause criticism from the public due to overlapping policies between central and local governments in dealing with the Covid-19 pandemic. This study uses qualitative research methods through in-dept research and observation of central and local government policies related to handling the Covid-19 outbreak which can be found in digital/online media and mass media, as well as YouTube channels. The results show that in the implementation of policies carried out by the government, there were regulations that were still inconsistent in nature; there was still a lack of optimal integration and interconnection of relations between state institutions as evidenced by poor coordination; human resources in the government public relations sector were not nimble and tend to be slow to respond; and the use of digital media was not optimal to support the government's public relations governance.

Keywords: *Communication, Covid-19 Pandemic, Government*

1. Pendahuluan

Waktu virus corona (Covid-19) ditemukan dan meng-infeksi seorang warga di kota Wuhan-China, sekitar bulan November 2019 lalu sebagaimana dilaporkan oleh *South China Morning Post*. Pada saat yang bersamaan, media Indonesia masih belum banyak yang melakukan repon, meski sebagian media lainnya telah melakukan rilis pemberitaan. Namun, seiring dengan berjalan dan bergantinya waktu kasus penyebaran virus baru itu menjadi topik pemberitaan media di dunia global, khususnya di kawasan Asia, Eropa, Amerika Serikat, tanpa kecuali Indonesia. Ketika WHO mensinyalir Covid-19 telah menular di salah satu wilayah tertentu di Indonesia akhir bulan Januari 2020 media Indonesia sudah mulai terkonsentrasi dan menaruh perhatian pada kasus tersebut.

Namun, kala itu pemerintah melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

tetap berdiri dalam pendiriannya dan menyatakan bahwa Covid-19 tidak akan membahayakan masyarakat Indonesia sebagaimana yang telah diberitakan oleh media selama ini. Sementara usaha yang dilakukan oleh Presiden RI Joko Widodo untuk mengumumkan dua pasien yang telah terinfeksi positif Covid-19 pada awal bulan Maret 2020 justru menimbulkan krtitik yang berasal dari berbagai pihak. Sebab, informasi yang diberikan kepada publik dinilai tidak akurat karena identitas korban yang diungkapkan tidak dilakukan penjelasan secara mendetail. Padahal, konten informasi yang telah disampaikan oleh Presiden RI Joko Widodo telah sesuai dengan etika jurnalistik, dengan tujuan melindungi pasien yang terinfeksi Covid-19. Meskipun kemudian, dilakukan klarifikasi oleh pejabat negara setingkat menteri atau staff khusus presiden yang ternyata justru menunjukkan kelemahan

koordinasi di berbagai lembaga eksekutif pemerintah.

Melihat kondisi yang semakin krusial tersebut Presiden Jokowi akhirnya menunjuk seorang juru bicara Covid-19, Achmad Yurianto, dengan harapan mampu menjadi pintu utama informasi pemerintah tentang informasi Covid-19 di Indonesia. Namun, komunikasi pemerintah ternyata tidak kunjung menunjukkan ke arah positif, karena sebagian publik sudah tidak mempercayai lagi informasi Covid-19 dari pemerintah dan memilih sumber informasi lainnya yang berasal dari internet, media online dan berbagai *platform* media sosial. Tokoh publik opinion orang yang memiliki kredibilitas dan dipercayai publik (Ruliana dan Lestari 2019). Namun, justru menambah ketidakpastian informasi tentang keberadaan dan penanganan Covid-19.

Kepanikan yang dialami oleh publik kemudian diperburuk dengan disinformasi dari media sosial yang dijadikan sebagai rujukan sumber pengetahuan oleh publik dalam memahami pandemi Covid-19. Ketika itu media massa, terutama televisi nampaknya terperangkap dalam jaring isu partisipan dan terbelah afiliasinya. Ada yang melakukan keberpihakan kepada pemerintah dan kepada oposisi yang selami ini mengeluarkan kritik tajam setiap kebijakan pemerintah, implikasinya pemberitaan media online dan massa menjadi bias. Bahkan memecah opini publik ketika penanganan Covid-19 menjadi panggung perdebatan kusir antar kedua kubu di salah satu stasiun televisi swasta.

Dampaknya, ketika pemerintah mengumumkan kebijakan penangan Covid-19

yang dimulai dengan penetapan Covid-19 sebagai bencana nasional sebagian masyarakat menjadi tidak tanggap dan tidak mengindahkan himbuan untuk melakukan penerapan protokol kesehatan. Meskipun komunikasi pemerintah sebelum dan ketika pandemi telah terjadi dinilai kurang optimal, pemerintah masih berpeluang mampu untuk memperbaiki komunikasi tersebut di tengah krisis pandemi Covid-19 yang sampai saat ini melanda. Penelitian ini akan fokus kepada bagaimana seharusnya pemerintah menerapkan komunikasi yang bagus dan sesuai dengan keadaan krisis di masa pandemi Covid-19, sehingga mampu mengembalikan kepercayaan publik yang perlahan-lahan mulai terkikis.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Adapun metode kualitatif adalah model penelitian yang mendapatkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata yang tertulis maupun lisan melalui gejala sosial dan problem kemanusiaan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka melalui riset literatur dalam bentuk buku, jurnal ilmiah, tesis, dan skripsi. Sedangkan proses observasi dilakukan pada media digital atau online dan media massa, serta media *channel youtube* yang dikelola oleh pemerintah pusat, daerah, dan pihak swasta hingga didapatkan data-data yang menunjang dalam penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deksriptif, peneliti melakukan pendeskripsian data yang telah diperoleh dari

berbagai *platform* media *digital/online* dan media massa serta sumber literatur yang dalam bentuk tulisan dan gambar yang menjadi satu-kesatuan dengan penelitian. Sehingga, hasil akhir yang diharapkan adalah peneliti mampu melakukan analisis secara optimal dan baik dalam menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

3. Kerangka Teori

Komunikasi sebagai interaksi dipahami sebagai suatu kegiatan komunikasi dalam proses aksi dan reaksi atau dalam beberapa hal sebagai proses sebab dan akibat. Dalam pemahaman komunikasi yang demikian makan kegiatan komunikasi biasanya dimulai dengan pengiriman pesan dari penyampai atau sumber, dilanjutkan dengan penerimaan pesan dan reaksi atas pesan yang diterima oleh penerima pesan atau sasaran, yang kemudian bisa dilanjutkan lagi dengan pengiriman pesan baru atau pesan lanjutan dari pengirim pertama sebagai reaksi balik atas reaksi yang diberikan oleh penerima pesan, dan demikian pula seterusnya. catatan yang perlu diberikan dalam memahami komunikasi yang demikian adalah terjadinya proses komunikasi yang lebih dinamis namun dalam sekuen atau urutan yang tidak mempertimbangkan kemungkinan terjadinya pengiriman dan penerimaan pesan pada waktu yang sama.

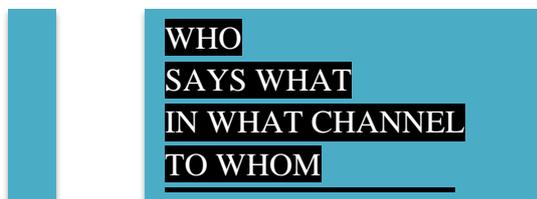
Alex Gode menjelaskan komunikasi sebagai suatu proses yang membuat sesuatu dari awalnya dimiliki seseorang menjadi dimiliki dua tau banyak orang (Mulyana 2005). Definisi Gode ini cenderung mengabaikan unsur kesengajaan

(*intentionality*) dalam tiga dimensi konseptual Dance (1970). Berbeda dengan Gode yang definisinya tidak memperhitungkan dimensi *intentionality*, Gerald R. Miller (1976) memasukkan unsur ini ketika menggambarkan komunikasi sebagai situasi yang memungkinkan sumber mentransmisikan pesan kepada penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima. Dalam hal ini komunikasi dianggap sebagai suatu proses yang sengaja dilakukan dengan tujuan yang jelas yakni perubahan atau pembentukan perilaku agar dapat seperti yang diharapkan oleh penyampai pesan.

Senada dengan Miller yang memasukkan dimensi kesengajaan, Raymond S. Ross (1983) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses menyeleksi, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons pada pikirannya sehingga sama dengan maksud komunikator. Pertimbangan terhadap unsur kesengajaan dalam tindakan komunikasi terlihat dari upaya untuk mendapatkan hasil yang sama dengan maksud komunikator. Dalam hal ini oun, defnisi komunikasi dari Ross lebih mengarah ke pemahaman tentang komunikasi pada *speech communication*. Hal yang mirip dengan Miller dan Ross disampaikan oleh Everett M. Rogers yang mendefinisikan komunikasi sebagai proses pengalihan suatu ide dari sumber ke satu atau lebih penerima dengan maksud mengubah perilaku penerima (Cangara 2014).

Definisi komunikasi Harold Laswell (1960) mengarahkan untuk menjawab pertanyaan “*Who? Says What? In which*

channel? To whom? With what effect?" agar pemahaman komunikasi dapat diperoleh dengan jelas (Ross 1983; Burgoon 1974). Jawaban-jawaban atas pertanyaan dalam definisi Laswell ini pada dasarnya menunjuk pada elemen-elemen atau komponen-komponen dasar yang ada di dalam suatu proses komunikasi. Dari jawaban itu akan diperoleh *source* (*sender, encoder, communicator, speaker, originator*, sumber atau penyampai pesan), *message* (pesan atau isi pesan verbal dan nonverbal), *media* (saluran, tatap muka, dengan media penyampaian pesan cetak atau elektronik atau media baru), *receiver* (*destination, decoder, audience, listener, interpreter, communicate*, atau penerima pesan), serta *behavior and attitude changes* (efek perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku).



Gambar 1. Model Komunikasi Laswell
(Sumber: Ross, 1983)

Terlepas dari banyaknya definisi dan perbedaan-perbedaan yang ada, satu pemahaman umum tentang pengertian komunikasi dapat ditalisimpulkan dengan tetap menekankan pada komunikasi sebagai suatu proses. Dalam hal ini, komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses penyusunan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang berlangsung dari sumber pesan ke penerima pesan untuk tujuan tertentu. Definisi

ini tidak membatasi pada proses penyampaian dan penerimaan pesan belaka, namun memasukkan pula proses penyusunan (sebelum terjadi proses penyampaian) dan proses pengolahan atau pengelolaan pesan (yang mencakup keseluruhan proses dari saat penyusunan, penyampaian, dan penerimaan). Sedangkan tujuan tertentu di dalam definisi ini lebih mengarah pada terciptanya makna baik yang diperoleh oleh pengirim pesan ataupun penerima pesan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama, dan bahkan bila kemudian makna itu juga diperoleh oleh manusia-manusia lain yang tidak terlibat dalam kegiatan komunikasi itu secara langsung.

Hal yang perlu dipahami dari bermacam-macam definisi komunikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi adalah suatu proses. Sebagai suatu proses, kegiatan komunikasi akan bersifat dinamis dan setiap pelaku komunikasi pada umumnya akan melakukan kegiatan penyusunan, pengiriman, penerimaan, dan pengolahan pesan secara berurutan, berulang-ulang, dan terus menerus. Secara umum, proses komunikasi akan menyentuh berbagai elemen atau komponen komunikasi yang meliputi *source, encoding, message, channel, decoding, receiver, effect, feedback*, dan *noise*.
2. Kegiatan komunikasi biasanya dilakukan dengan tujuan tertentu. Tercapainya tujuan tertentu ini tentu sangat bergantung pada *stimulus* (rangsangan) dan *response*

(tanggapan) di antara penyampai dan penerima pesan dalam suatu kegiatan komunikasi. Paduan hasil dari transmisi pesan dan pertukaran ide yang berdasar pada *stimulus-response* (memberi, menerima, serta menanggapi) inilah yang menjadi cermin dari tercapainya tujuan tertentu dalam wujud kesepahaman atau persamaan makna.

3. Pesan merupakan hal utama dalam tindakan komunikasi dan berlangsungnya transaksi informasi atau transmisi pesan menjadi ciri khusus dari kegiatan komunikasi. Wujud pesan dapat berupa lambang-lambang atau simbol-simbol yang menunjukkan gagasan, pengetahuan, perasaan, sikap, serta tindakan yang dapat dinyatakan dalam bentuk kata-kata terucap (*wicara*) atau kata-kata tertulis serta dalam bentuk gerakan anggota tubuh dengan berbagai cara pengekspressiannya.
4. Cara penyampaian pesan dalam kegiatan komunikasi dapat terjadi secara tata muka atau melalui media. Baik secara langsung tatap muka (berhadapan secara personal, antarperorangan, *interpersonal*, orang dengan kelompok, maupun orang dengan massa) atau tidak langsung atau dengan media (telepon, surat, email, radio, televisi, surat kabar sebagai misal), kegiatan komunikasi dapat berlangsung dengan baik bila

ada keterlibatan kontributif di antara penyampai dan penerima pesan.

4. Hasil dan Pembahasan

Di era keterbukaan informasi dan teknologi media digital saat ini, komunikasi publik bidang Pemerintahan berbasis digital (*e-Government*) masih belum banyak perkembangannya. Berkali-kali Presiden mengeluhkan tentang hal tersebut, yang diutarakan dalam sidang kabinet terbuka di Istana Negara, maupun pada acara seminar dan rapat koordinasi antar kementerian dan lembaga tinggi negara lainnya. Sementara Inpres No: 9/2015/tentang Pengelolaan Komunikasi Publik, kurang mampu mengakomodir derasnya arus informasi publik yang berjalan dari hulu hingga hilir, serta menjangkau hampir seluruh lapisan masyarakat Indonesia saat ini. Narasi tunggal yang seharusnya mampu dibangun oleh para profesional humas pemerintah untuk menjembatani informasi publik ke masyarakat sering terjebak kepada permasalahan kewenangan organisasi dan koordinasi antar Kementerian, Lembaga dan Daerah.

Entah mana yang salah? Dalam realitasnya di lapangan, masalah nan-klasik ini hingga pada saat bangsa ini terlanda wabah Covid-19, korupsi yang menggerogoti sendi-sendi kemakmuran bangsa hingga ancaman gerakan terorisme yang mencoba mengganggu stabilitas keamanan negara, hal tersebut masih belum juga teratasi secara tuntas. Komunikasi Humas Pemerintah (GPR) yang selama ini dijalankan sebagai pusat informasi bagi masyarakat, ternyata masih dianggap kurang

cepat dan tepat. Sehingga pada akhirnya, permasalahan penanganan Covid-19 hingga pelarangan mudik lebaran 2021 di Indonesia, komunikasi publik Pemerintah masih nampak “*amburadul*” dan terlihat kurang koordinatif dalam mengimplementasikan setiap tahapan kebijakan yang diputuskan pemerintah pusat sampai tingkat pemerintah di daerah. Memang jika ditelisik lebih mendalam ada beberapa hal yang perlu dianalisis tentang lambannya komunikasi publik pemerintahan selama ini.

Pertama, bisa jadi adanya ketidakkonsistenan ketika sebuah kebijakan yang bertautan dengan Covid-19 diputuskan untuk diimplementasikan ke masyarakat. Misalnya, masalah mobilitas masyarakat, mudik lebaran tahun 2021, ketenagakerjaan, operasional industri/usaha, larangan pelaksanaan hajatan pernikahan di tengah pandemi Covid-19. Kebijakan yang telah diputuskan di tingkat pusat masih sering menimbulkan polemik di tingkat daerah hingga masyarakat awam.

Kedua, buruknya koordinasi antar Kementerian, Lembaga dan Pemerintahan di daerah. Masih banyak nampak di permukaan masing-masing lembaga lebih untuk menonjolkan ego sektoralnya, daripada bekerjasama dengan bahu-membahu dan berkesinambungan untuk menerapkan kebijakan satu arah. Dalam konteks ini nuanasa otonomi daerahnya masih mewarnai begitu kental di setiap keputusan yang datangnya dari pusat. Satuan Tugas Penangan Covid-19 sebagai perwakilan pemerintah dengan tegas telah mengeluarkan kebijakan larangan mudik merupakan keputusan politik

negara, sehingga setiap pemerintah daerah diminta untuk mengikuti narasi yang selaras. Namun, dalam kenyataannya masih tetap ada kepala daerah yang memberikan instruksi berbeda yang berlawanan arah kebijakan pemerintah pusat.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menyebut masih kerap terjadi distorsi antara pemerintah pusat dan daerah dalam menangani pandemi Covid-19. Hal ini disebut karena adanya perbedaan kapasitas dan interpretasi kebijakan. Hal ini tidak mudah membangun hubungan antara pusat dan daerah, karena memang kapasitas antara pusat dan daerah juga tidak sama. Problem inilah yang sering menimbulkan distorsi dalam upaya Pemda melaksanakan berbagai kebijakan termasuk dalam menangani pandemi Covid-19. Direktur Jenderal Otonomi Daerah Kemendagri AKMAL Malik dalam sebuah diskusi yang bertajuk *Industry Roundtable Surviving The Covid-19 Preparing The Most From Government Industry Perspective*, mengatakan terdapat perbedaan kemampuan membaca masalah kebijakan antara pusat dan daerah. Sehingga, bermuara kepada pola membaca oleh daerah terhadap kebijakan-kebijakan pusat yang bertentangan dengan kondisi riilnya.

Diantara contohnya adalah polemik kebijakan Pemerintah melalui Satgas Covid-19 yang menegaskan bahwa, kegiatan mudik Idul Fitri 1442 H atau 2021 Masehi dilarang mulai tanggal 6-17 Mei. Kemudian, pemberian Surat Izin (Dispensasi) larangan mudik bagi santri pondok pesantren yang diusulkan oleh Wakil Presiden Ma'ruf Amin. Dengan alasan, Hari

Raya Lebaran merupakan waktu bagi santri untuk pulang ke kampung setelah melakukan proses belajar di pondok pesantren dalam kurun waktu yang lama. Namun, usulan tersebut ditolak oleh Yaqut Chouli Qoumas selaku Menteri Agama RI, setelah sebelumnya juga menuai kritik dari berbagai kalangan atau lembaga, termasuk Ketua Bidang Advokasi dan Kemasyarakatan Masyarakat Transportasi Indonesia (MITI) (CNN Indonesia 2021). Belum lagi seorang anggota DPRD Kabupaten Nganjuk yang lolos pos penyekatan meskipun tidak membawa surat bebas Covid-19, sementara masyarakat diminta putar balik, tentu fenomena ini adalah sebuah paradoks dan kekonyolan (beritajatim.com 2021).

Bukan hanya sampai disitu, apabila seorang Bupati/Walikota dipilih dari tokoh partai politik tertentu, meskin kebijakan penanganan pandemi Covid-19 sudah ada panduan dan pedoman dari tim gugus tugas pemerintah pusat, bisa saja pimpinan pemerintah daerah membuat kebijakan berbeda dalam pelaksanaannya. Perbedaan itu terjadi disebabkan oleh permintaan tertentu dari partai induknya di mana ketika seorang kepala daerah dicalonkan sebagai Bupati/Walikota ada persyaratan tertentu yang harus dipenuhi ketika pejabat jadi penguasa daerah. Disamping melaksanakan penanganan Covid-19 sebagaimana protokol pemerintah pusat, dirinya juga berperan ganda mencari panggung politik untuk mempertahankan eksistensinya di masyarakat. Biasanya ia sering menjalankan kebijakan yang sama dengan rasa berbeda dengan pemerintah pusat.

Melalui *role model* pemerintahan seperti itu disamping memperjuangkan kepentingan rakyat dalam menangani pandemi Covid-19, dirinya juga melaksanakan kebijakan partai politik yang mengusungnya. Fenomena yang sudah menjadi model lama di Republik Indonesia, seorang pemimpin daerah bukan harus loyal kepada rakyat, tetapi juga kepada partai politik yang mengusungnya meskipun biasanya dilakukan dalam bentuk terselubung.

Ketiga, memang SDM bidang kehumasan pemerintah tidak cekatan dan cenderung *slow to respond* dan sudah terbiasa kerja lambat seperti yang sering dikritik oleh berbagai pihak sebelumnya. Sejak Covid-19 pertama kali masuk ke Indonesia yang seakan-seakan ditutupi keberadaan oleh para pejabat terkait hingga penemuan terbaru kasus Covid-19 varian baru B.117 asal Inggris, B.1351 asal Afrika Selatan dan varian mutasi ganda B.1617 dari India. Varian yang digolongkan dengan Varian of Concern atau VoC, bahkan varian B.117 diketahui memiliki tingkat penularan yang lebih tinggi sekitar 36 sampai 75% dibandingkan dengan jenis virus yang beredar sebelumnya (kemkes.go.id 2021). Ditambah dengan adanya ancaman serius yang kemungkinan muncul dari krisis Covid-19 yang melanda India, Malaysia dan Jepang terhadap dunia global, termasuk Indonesia.

Keempat, penggunaan media digital yang belum optimal untuk mendukung tata kelola kehumasan pemerintah. meski mereka sudah memiliki perangkat digital canggih, tetapi pola pikir penerapan kehumasan mereka masih model lama, khususnya perangkat

pemerintah di tingkat daerah. Ketidaktransparan informasi yang diberikan kepada publik, akan memberikan implikasi negatif berupa munculnya berita bohong (hoaks) di masyarakat. Bahkan sejak Januari 2021, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI telah mendeteksi dan menangkap informasi hoaks sebanyak 1733 buah, utamanya yang menyangkut Covid-19 dan vaksinasi (Agustini 2021).

Pada akhirnya muncul berbagai kritik yang diberikan oleh beberapa pihak, termasuk masyarakat. Kritik pada umumnya ditujukan kepada sikap sejumlah pejabat publik dalam memberikan pernyataan kontraproduktif justru memunculkan ketidakpastian informasi (Nugraheny 2020). Padahal Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika sudah berupaya keras melakukan komunikasi publik dengan menggunakan berbagai model, termasuk penggunaan media digital, influencer dan jenis media lainnya. Namun, selama perbaikan sistem komunikasi publik disektor Pemerintah belum maksimal, hasilnya akan tetap sama seperti sebelumnya. Bahkan, selama ini komunikasi publik yang dibangun selama penanganan krisis Covid-19 justru cenderung menimbulkan kepanikan publik.

Permasalahan krusial yang terjadi salah satu diantaranya adalah kurangnya koordinasi baik internal dan eksternal di berbagai sektor Pemerintah terkait, ditambah dengan ego dan kepentingan politik sesaat yang menjadi ciri khas pemerintah daerah. Kemudian, ditambah lagi dengan tumpang

tindahnya kebijakan yang membuat masyarakat kebingungan dan hasilnya ramai masyarakat yang tetap melakukan pelanggaran. Pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat kita sebagai konsekuensi dari bentuk ketidakpercayaan (*sosial distrust*) kepada Pemerintah Pusat dan Daerah, menjadikan masyarakat bersikap jenuh dan acuh.

Untuk memberikan nilai kepuasan terhadap 271 juta penduduk di Indonesia yang bersifat pluralistik dan multikultural ini memang tidak semudah membalik telapak tangan, justru keragaman itulah yang menjadi nilai kekuatan bagi penegakan prinsip demokrasi di negeri ini (Sensus Penduduk Tahun 2019). Artinya seseorang, kelompok, organisasi tidak bisa menuntut haknya sendiri tanpa mempertimbangkan hak orang lain yang sama. Selama menangani pandemi Covid-19 sejak Januari 2020 hingga Mei 2021, Pemerintah telah berusaha memberikan pelayanan dan penyebarluasan informasi yang mampu digunakan untuk rujukan bagi semua pihak. Belajar dari fenomena tersebut betapa pentingnya sebuah manajemen tanggap darurat dalam menangani sebuah bencana besar yang tidak pernah terduga sebelumnya seperti *pagebluk* Covid-19 dan permasalahan lanjutan yang menyerang berbagai sektor di negeri ini.

4.1 Penerapan Model Komunikasi Krisis

Dalam konteks ini barangkali pihak pemerintah bisa menggunakan model *Chrisis and Emergency Risk Communication* (CERC) sebagai kerangka komunikasi publik pada keadaan krisis dan kejadian luar biasa yang tidak pernah terduga sebelumnya seperti

pandemi Covid-19. Misalnya di Amerika Serikat, Pusat Pengendalian dan Pencegahan Penyakit *Center of Disease Control and Prevention* (CDC) sudah menggunakan model ini sebagai panduan dasar komunikasinya. Sebagai dasar filosofis model CERC bahwa publik berhak untuk mendapatkan informasi yang akurat terkait krisis yang terjadi. Informasi harus secara lengkap memaparkan kondisi krisis yang terjadi dan semua risiko-risiko yang ada agar bisa membantu publik membuat keputusan yang rasional.

Komunikasi menjadi alat agar publik mengadopsi perilaku yang diharapkan untuk mengurangi risiko. Model CERC memadukan strategi komunikasi risiko (*risk communication*) yang umum digunakan sektor pemerintah dalam keadaan darurat dan komunikasi krisis (*crisis communication*) yang digunakan sektor swasta untuk menghadapi krisis organisasi. Terdapat beberapa pentahapan komunikasi berkelanjutan dalam model CERC, yakni sebelum krisis (*pre-crisis*), awal krisis (*initial event*), selama krisis (*maintenance*), resolusi (*resolution*), dan evaluasi (*evaluation*). Sebelum krisis pandemi Covid-19, pemerintah bisa melakukan proses komunikasi dengan publik untuk memberikan pengetahuan awal agar publik memahami dan menyiapkan diri terhadap ancaman krisis Covid-19 yang mereka hadapi. Tujuan komunikasi pra-krisis ini adalah meningkatkan kepercayaan publik dan mengajak semua pemangku kepentingan (lembaga pemerintah, pemerintah daerah, dan organisasi sipil) untuk mengkomunikasikan hal yang sama.

Pada tahap ini kunci keberhasilan komunikasi bertumpu kepada sinergi dan koordinasi antar komunikator di berbagai lembaga. Misalnya, peran Pusat Pengendalian dan Pencegahan penyakit atau *Central of Disease Control* (CDC) di Amerika Serikat pada saat wabah ebola tahun 2015 bisa menjadi contoh terbaik. Saat itu CDC bisa mensinergikan lembaga-lembaga pemerintah dan otoritas tunggal untuk memberikan informasi kepada publik. Ketika memasuki tahap awal krisis, pemerintah perlu menyediakan informasi melalui satu pintu. Hal ini untuk memudahkan sirkulasi dan mencegah kesimpangsiuran informasi yang sama dari berbagai sumber yang berbeda latar belakang. Pemerintah perlu menyusun pesan yang komprehensif sehingga publik mengerti mengenai krisis yang terjadi, konsekuensi, danantisipasi aksi berdasarkan data terkini.

Hal di atas dimaksudkan supaya publik atau masyarakat bisa melakukan kesiap-siagaan terhadap langkah lanjutan. Pada tahapan krisis ini, pemerintah perlu menyalurkan informasi mutakhir secara berskala agar masyarakat yakin bahwa krisis dapat dilalui. Pemerintah perlu melakukan ini dengan cara memaparkan penanggulangan keadaan darurat, mengoreksi isu atau rumor dan misinformasi, dan bisa menjelaskan rencana pemulihan paska krisis.

Di masa resolusi setelah krisis berakhir, pemerintah perlu tetap melakukan komunikasi intensif untuk menciptakan solidaritas dan memahami krisis yang telah terjadi lebih mendalam lagi. Pada akhirnya komunikasi tahap evaluasi yang menghasilkan

konsensus dan menjadi konsep pembelajaran untuk menghadapi kejadian serupa di masa mendatang. Pada kondisi tanggap darurat, model komunikasinya tentu akan jauh berbeda dengan situasi yang normal. Dalam kondisi yang demikian diperlukan para pakar komunikasi untuk ikut turun gunung dan bersama masyarakat mengedukasi publik bagaimana komunikasi harus dibangun selama pandemi Covid-19 di Indonesia sekarang ini.

4.2 Kasus di Indonesia

Setidaknya di Indonesia mengalami tiga tahapan krisis dalam konteks penanganan pandemi Covid-19 dewasa ini. *Pertama*, komunikasi krisis ini. Sebelum krisis tiba di Indonesia, ketika wabah Covid-19 memuncak di China awal tahun 2020, pemerintah Indonesia terlihat kurang antisipatif terhadap dampak global virus corona (Covid-19) ini. Di sekitar Februari 2020, Presiden Jokowi masih lebih menitikberatkan pendekatan ekonomi untuk menghadapi krisis dengan memberikan insentif sektor pariwisata. Pemerintah yang dianggap kurang tanggap terhadap potensi pandemi membuat publik tidak memiliki pengetahuan awal terkait bahaya Covid-19 ini. Informasi yang tidak pasti dari media sosial kemudian menjadi rujukan publik. Saat kasus Covid-19 diumumkan pada 02 Maret 2020, menandai masa awal krisis terjadi dan pemerintah ketika itu terlihat kurang siap.

Publik yang selama ini tidak pernah mendapatkan rujukan resmi dari pemerintah tentang Covid-19 menjadi resah dan panik. Misalnya, ketika tidak sinkronnya kebijakan pemerintah pusat dan daerah terkait

penanganan pandemi Covid-19. Penunjukan jubar dan pembentukan satgas penanganan Covid-19 juga tidak menjadikan komunikasi krisis pemerintah menjadi lebih baik. Publik yang kebingungan masih tidak menjadikan informasi dari pemerintah sebagai rujukan sebagaimana yang diharapkan. Sebagian masyarakat tidak lagi melakukan protokol kesehatan yang diharapkan pemerintah dan kerumunan di ruang publik tetap terlihat dimana-mana meskipun sudah diberlakukan pembatasan sosial dan PPKM Mikro, ledakan mobilitas arus mudik Tahun 2021 yang sudah tidak mampu dibendung hingga keramaian di obyek-obyek pariwisata, yang menunjukkan belum menganggap penting imbauan pemerintah.

Di tengah pandemi Covid-19 yang semakin hari semakin memuncak ini masih belum ditopang oleh pola komunikasi pemerintah yang baik. Saat ini Indonesia sudah memasuki tahapan kelima belas jika dilihat dari model CERC dimana wabah pandemi Covid-19 sampai 20 Mei 2021, yang masih cenderung mengalami kenaikan, ditambah dengan pasca pelaksanaan mudik Hari Raya Idul Fitri 1442 H dimana masyarakat telah kembali ke kota-kota perantauan setelah bersilaturahmi dengan keluarga di kampung halamannya masing-masing.

Jika melihat fenomena tersebut, pemerintah perlu secara cepat mengubah pola komunikasinya. *Pertama*, pemerintah pusat dan daerah perlu koordinasi sehingga terjadi sinergi satu pesan komunikasi. Selanjutnya pemerintah perlu menggunakan berbagai

saluran media yang mampu memberikan jangkauan kepada seluruh masyarakat untuk mengkomunikasikan pesan penting yang terkait kebijakan penanganan pandemi Covid-19. *Kedua*, pemerintah perlu melakukan komunikasi yang terus-menerus dan terintegrasi. Tanpa komunikasi krisis yang tepat publik tidak akan mengadopsi kebijakan dan komunikasi yang diharapkan pemerintah untuk mencegah dan menangani pandemi Covid-19.

Informasi pemerintah tentang kebijakan penanganan Covid-19 seharusnya menjadi dominan di ruang publik, dunia maya dan menjadi rujukan sumber informasi utama saat ini. Kegagalan dalam menangani penyebaran Covid-19 dan tumpang-tindihnya kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah, serta menjadikan masyarakat kebingungan dan seakan diperlakukan sepihak harus menjadi pembelajaran bagi semua pihak. Artinya, model komunikasi bisa membentuk *trust* dari masyarakat, sehingga ada kebersamaan diantara keduanya. Dalam konteks ini kesadaran masyarakat sangat menentukan setiap kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya memutus dan mengendalikan penyebaran Covid-19, sehingga kita segera mampu untuk kembali bangkit dari krisis yang melanda.

Keberhasilan dalam setiap kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah kepada masyarakat, pada akhirnya bergantung kepada kesadaran masyarakat dalam mentaati dan menjalankannya. Bukan malah sebaliknya. Sebab, jika tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat tinggi, pandemi akan mampu

dikendalikan dan masyarakat Indonesia mampu kembali untuk hidup secara normal. Dari fenomena tersebut, komunikasi krisis tentang Covid-19 harus berjalan lancar tanpa hambatan, dan demikian juga kontennya yang mudah dipahami. Semuanya perlu publikasi yang berimbang dari media, termasuk media sosial dan massa. Maka *frame* positif media tentang Covid-19 dan *multiplayer* efeknya menjadi penilaian yang sangat penting.

5. Simpulan

Pemerintahan di setiap negara melaksanakan komunikasi publik kepada masyarakatnya dengan tujuan mendiseminasi informasi dan menerapkan program dan kebijakan. Dalam situasi krisis kebencanaan, komunikasi publik oleh pemerintah memiliki model yang berbeda dan cenderung spesifik, yaitu komunikasi krisis. Komunikasi krisis merupakan model yang digunakan untuk memitigasi bencana yang tidak pernah dibayangkan sebelumnya, contohnya adalah pandemi Covid-19. Dalam kondisi yang tidak menentu, mempersiapkan dan memaksimalkan rencana komunikasi krisis yang efektif menjadi sebuah tantangan. Pemerintah tentunya tidak menginginkan apabila setiap instruksi, imbauan, program, dan kebijakan yang menyangkut penanganan Covid-19 tidak dihiraukan oleh masyarakat.

Komunikasi yang efektif di tengah wabah pandemi Covid-19 oleh pemerintah pusat daerah adalah kunci untuk membangun kembali *trust* (kepercayaan) dan kedisiplinan masyarakat demi mempercepat penanggulangan *pagebluk* Covid-19 yang telah

melanda dunia selama lebih dari satu tahun, tanpa kecuali Indonesia. Usaha dan kebijakan pemerintah dalam melaksanakan penanganan pandemi Covid-19 dan memulihkan krisis mustahil mampu berjalan dengan baik dan lancar, tanpa disertai dengan *support* (dukungan) dan tanggapan yang bernilai positif dari masyarakat. Mal-informasi, mis-informasi dan dis-informasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam setiap kebijakan yang ditujukan kepada warganya, hanya akan memunculkan ketidakpastian, kepanikan, kebingungan, akhirnya memicu pengambilan keputusan berupa sikap dan tindakan yang keliru di masyarakat.

Daftar Pustaka

- Agustini, Pratiwi. 2021. "Kominfo Catat 1.733 Hoaks Covid-19 Dan Vaksin." Aptika.Kominfo.Go.Id. 2021. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/05/kominfo-catat-1-733-hoaks-covid-19-dan-vaksin/>.
- beritajatim.com. 2021. "Tak Bisa Tunjukkan Surat Tugas Dan Bebas Covid-19 Puluhan Kendaraan Diminta Putar Balik Di By Pass Mojokerto." Beritajatim.Com. 2021. <https://beritajatim.com/peristiwa/puluhan-kendaraan-diminta-putar-balik-di-by-pass-mojokerto/>.
- Burgoon, Michael. 1974. *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- CNN Indonesia. 2021. "Beda Suara Wapres Dan Menag Soal Mudik Buat Santri." Www.Cnnindonesia.Com. 2021. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210429075356-20-636225/beda-suara-wapres-dan-menag-soal-mudik-buat-santri>.
- kemkes.go.id. 2021. "Virus Corona Varian Baru B.117, B.1351, B.1617 Sudah Ada Di Indonesia." Kemkes.Go.Id. 2021. <https://www.kemkes.go.id/article/view/21050500002/virus-corona-varian-baru-b-117-b-1351-b-1617-sudah-ada-di-indonesia.html>.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugraheny, Dian Erika. 2020. "Kritik Komunikasi Pemerintah Soal Virus Corona, Mafindo: Banyak Ketidakpastian." Nasional.Kompas.Com. 2020. <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/09/20071231/kritik-komunikasi-pemerintah-soal-virus-corona-mafindo-banyak-ketidakpastian?page=all>.
- Ross, Raymond Samuel. 1983. *Speech Communication Fundamentals and Practice*. 6th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Ruliana, Poppy, dan Puji Lestari. 2019. *Teori Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers.