

**KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19**

Andi Rizqi Mubaroq, Wijayanto, Supratiwi

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

ABSTRACT

Crisis communication is carried out to gain trust in the community and to assure the public that the crisis can be resolved immediately. Therefore, this study aims to find out about the implementation carried out by the Temanggung Regency Government using the theory of crisis and emergency risk communication, with five existing stages, namely, the pre-crisis phase, the beginning of the crisis, the crisis, resolution, and evaluation. Situational crisis communication theory is also used in this study to find out instructive information and adjustment information from the government. This study also aims to find out what media are used by the Temanggung Regency Government in communicating the COVID-19 crisis, the effectiveness of crisis communication, as well as the barriers and challenges of crisis communication. This study used a descriptive qualitative research approach with data collection techniques by interviewing Irham Syafii, Sri Endang, Agung Aristyo, and Djoko Prasetyono brothers. In this study, the main findings were found, namely, all crisis communication activities were carried out with the preparation of the right materials and materials, then carried out with the correct implementation according to the rules, and evaluation of the progress of communication. It aims to make crisis communication run as expected.

Keywords: *Crisis communication, Covid-19, Temanggung Regency Government*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan (Diallo and Thuillier, 2004; Zeffane, Tipu and Ryan, 2011). Pandemi covid-19 menyebabkan kepercayaan merupakan hal yang mahal untuk

didapatkan pemerintah atas masyarakat. Komunikasi krisis sangat penting saat terjadi bencana, peran komunikasi krisis adalah untuk mempertahankan dan menjelaskan posisi organisasi dalam menghadapi kritik, ancaman, dan ketidakpastian yang disebabkan oleh krisis (Reynolds dan Seeger, 2005).

Pemerintah Kabupaten Temanggung melakukan komunikasi krisis dengan masyarakat kebanyakan melalui media sosial, dikarenakan keadaan pandemi yang masih belum stabil dan mengharuskan pemerintah untuk melakukan komunikasi secara daring.

Komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung memang sudah sesuai dengan apa yang dilakukan juga oleh pemerintah pusat. Namun banyak pertanyaan yang timbul baik dari masyarakat maupun peneliti, mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Temanggung apakah sudah sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat, serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap krisis covid-19 yang saat ini terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi krisis pemerintah kabupaten Temanggung dalam menghadapi pandemi covid-19, mengetahui media apa saja yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung untuk komunikasi krisis dalam menghadapi

pandemi covid-19, mengetahui apa saja hambatan dan tantangan dalam komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung.

KERANGKA TEORI

Penelitian ini menggunakan dua teori, yaitu teori *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC), dan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT).

Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)

Menurut Reynold dan Seeger (2005), CERC terdiri dari lima tahapan yaitu tahap sebelum krisis (pre-crisis), awal krisis (initial event), selama krisis (maintenance), resolusi (resolution), evaluasi (evaluation). Model CERC lima tahap mengasumsikan bahwa krisis akan berkembang dengan cara yang sebagian besar dapat diprediksi dan sistematis seperti, risiko, letusan, pembersihan dan pemulihan hingga evaluasi krisis.

Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Teori ini dikembangkan oleh Timothy W. Coombs. Berdasarkan teori SCCT, pada saat situasi krisis, organisasi mengeluarkan dua jenis pesan kepada masyarakat. Pertama, *instruction information* (informasi instruktif), adalah pesan yang berisi instruksi kepada masyarakat dengan tujuan untuk mencegah kerugian materiil atau cedera fisik akibat dari krisis tersebut. Kedua, *adjusting information* (informasi penyesuaian), merupakan sebuah informasi yang bertujuan untuk melindungi masyarakat dari kerugian secara emosional (Kim et al., 2011).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan sumber data primer yang didapatkan dengan wawancara langsung dengan narasumber, dan data sekunder yang diperoleh melalui teknik pengambilan data studi literatur dan dokumentasi. Studi literatur dalam penelitian ini bertujuan untuk mewujudkan sinkronisasi antara teori dan praktik. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh didapatkan melalui buku,

jurnal, penelitian terdahulu, dokumen, dan literatur terkait lainnya.

Dengan demikian penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan pelaksanaan komunikasi krisis atas pandemic covid-19 yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung berikut dengan media yang digunakan dan hambatannya.

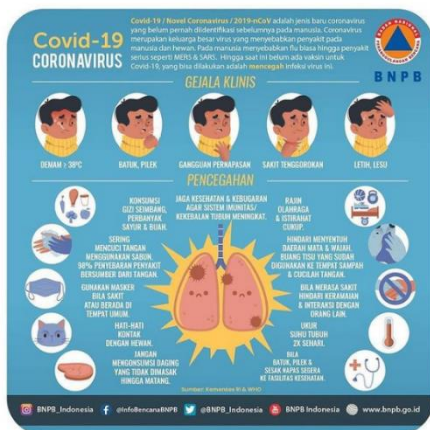
HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum Krisis

Fase sebelum krisis (*pre-crisis*), pemerintah bertugas untuk memberikan informasi kepada publik dengan cara berkomunikasi untuk memberikan pengetahuan awal kepada publik agar mengerti dan mempersiapkan diri akan krisis yang akan dihadapi, pada tahap ini komunikasi dapat berjalan lancar jika sinergi dan koordinasi komunikasi antar komunikator utama (pemerintah dan jajarannya). Penyuluhan pengetahuan kepada masyarakat merupakan target utama pada fase ini.

Sebelum terjadinya krisis, Bupati Temanggung sudah mewaspadaai bahwa covid-19

berbahaya dan memberikan perintah kepada seluruh perangkat daerah Kabupaten Temanggung yang sesuai dengan bidang tugasnya untuk menginformasikan kepada masyarakat terkait covid-19. Sebagai contoh pada tanggal 2 Maret 2020, Pemerintah Kabupaten Temanggung melalui akun sosial media Instagram milik BPBD Kabupaten Temanggung telah memberikan informasi berupa informasi singkat tentang Covid-19, gejala, serta pencegahannya.



Sumber: Instagram BPBD Kabupaten Temanggung

Pada 5 Maret 2020, akun Instagram BPBD Kabupaten Temanggung juga mengunggah tentang pernyataan Bupati dalam persiapan menghadapi virus corona. Pada video tersebut Bupati Temanggung memberi pernyataan bahwa, Bupati telah rapat dan

dilakukan pembahasan dengan kepala dinas kesehatan, perwakilan RSUD Temanggung, serta dokter-dokter professional dari Temanggung dan sudah menetapkan Langkah-langkah yang harus dilakukan, serta menyampaikan ucapan agar masyarakat tidak panik terhadap virus corona pada akhir video.



Sumber: Instagram BPBD Kabupaten Temanggung

Selain melalui postingan sosial media, menurut Irham Syafii dari BPBD Kabupaten Temanggung yang juga salah satu anggota Satgas Covid Kabupaten Temanggung saat diwawancarai oleh peneliti terkait komunikasi krisis sebelum pandemi.

“Saat sebelum corona masuk itu sosialisasi masih dilakukan secara langsung kepada masyarakat, kita mengunjungi 20 kecamatan bahkan sampai ke pasar-pasar untuk menginformasikan tentang memakai

masker dan jaga jarak.” (Wawancara Irham Syafii dari Satgas covid-19, 26 Maret 2021)

Dimana pada fase sebelum krisis juga telah dilakukan berbagai penyuluhan secara langsung kepada masyarakat tentang covid-19, gejala-gejalanya, serta pencegahan yang harus dilakukan oleh masyarakat.

Hal tersebut didukung oleh pendapat Sekertaris Satgas Covid-19 Temanggung, Djoko Prasetiyono menyampaikan dalam wawancaranya dengan peneliti terkait dengan komunikasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Temanggung saat sebelum krisis terjadi.

“Itu kan kasus pertama maret ya, nah kita itu sudah sosialisasi ke semua kecamatan tentang bahaya covid sejak bulan february 2020.” (Wawancara Djoko Prasetiyono dari Satgas covid-19, 31 Agustus 2021)

Dalam hal ini pemerintah memang sudah mewaspadaai bahwa covid-19 pasti akan sampai di Temanggung yang ditindaklanjuti dengan melakukan komunikasi kepada msyarakat agar infirmasi

tentang bahaya covid-19 cepat tersampaikan ke masyarakat sebelum covid-19 sampai di Temanggung sejak bulan february 2020.

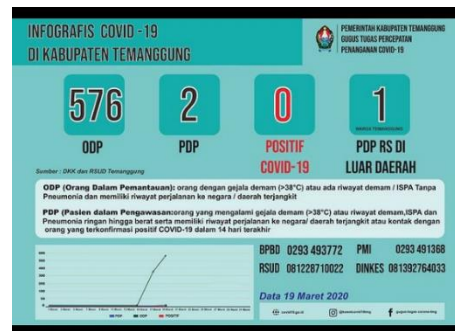
Awal Krisis

Fase awal krisis (*initial event*) pemerintah harus menyediakan informasi satu pintu serta menyusun pesan yang komprehensif sehingga mencegah kesimpangsiuran berita dan agar publik mengerti akan krisis yang sedang terjadi supaya dapat mempersiapkan diri untuk langkah kedepannya. Fokus utama dari fase ini adalah pengurangan ketidakpastian, kemanjuran diri, dan kepastian serta komunikasi yang cepat kepada masyarakat umum dan kelompok-kelompok yang terkena dampak.

Awal krisis pandemi covid-19, Pemerintah Kabupaten Temanggung melakukan komunikasi kepada masyarakat harus dengan persetujuan gugus tugas covid-19 agar semua informasi berasal dari satu pintu yang sama. Pada 20 Maret 2020 akun Instagram BPBD Temanggung mulai merilis infografis covid-19, dimana tertulis 576 orang sebagai

ODP (Orang Dalam Pemantauan), 2 orang sebagai PDP (Pasien Dalam Pengawasan), 1 orang PDP Rumah Sakit luar daerah, dan masih nihil pasien positif covid-19. Kemudian pada tanggal 28 Maret 2020, berdasarkan data tanggal 27 Maret 2020 pukul 24.00 WIB akun Instagram BPBD Temanggung merilis infografis covid-19, dimana tertulis 691 orang ODP, 8 orang PDP, 0 orang PDP RS luar daerah, dan terdapat 1 orang pertama positif covid-19. Menurut Irham Syafii dalam wawancaranya dengan peneliti,

“Kita selalu menginformasikan bahwa selalu patuhi protokol kesehatan, lakukan 3M. sosialisasi secara langsung memang agak jarang dilakukan, walaupun dilakukan jumlah yang ikut juga dibatasi, komunikasi secara daring yang lebih sering dengan menggunakan zoom meeting yang dapat menjangkau banyak masyarakat namun tetap menjaga jarak.” (Wawancara Irham Syafii dari Satgas Coid-19, 26 Maret 2021)



Sumber: *Instagram* BPBD Kabupaten Temanggung

Pada tahap ini Pemerintah Kabupaten Temanggung sedang menggenjarkan sosialisasi kepada masyarakat untuk terus menjaga Kesehatan, dan selalu menerapkan 3M (Mencuci tangan, Memakai masker, Menjaga jarak). Sosialisasi dilakukan dengan dua cara, yang pertama sosialisasi langsung bertemu dengan masyarakat dengan menerapkan protokol kesehatan dan kedua sosialisasi secara daring dengan aplikasi seperti *Zoom meeting*.

Salah satu media di Temanggung, Temanggung Tv, Kepala Bidang Pemberitaan Temanggung Tv, Agung Aristyo juga diwawancarai oleh peneliti tentang peran Temanggung Tv dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

“Langsung gencar menginformasikan tentang covid lewat iklan layanan masyarakat yang hampir setiap jeda program selalu tayang.” (Wawancara Agung Aristyo dari Temanggung Tv, 26 Agustus 2021)

Hal tersebut menunjukkan bahwa Temanggung Tv juga gencar dalam ikut serta menyampaikan informasi kepada masyarakat yang berupa iklan layanan masyarakat tentang covid-19 yang hampir setiap jeda program selalu tayang.

Peneliti juga mewawancarai Sri Endang yang memiliki jabatan sebagai Kepala Bidang Prokompim (sebelumnya bidang humas) Pemerintah Kabupaten Temanggung,

“Semua informasi tentang covid-19 harus sesuai persetujuan dari gugus tugas penanganan covid. Termasuk adanya ijin keramaian itu juga harus dengan persetujuan gugus tugas penanganan covid. Dan itu harus satu komando dari pak bupati, karena beliau juga sebagai ketua gugus tugas, jadi informasi harus satu pintu terutama tentang 3M.”

(Wawancara Sri Endang dari Pemerintah Kabupaten Temanggung, 17 Juni 2021)

Bahwa semua informasi tentang covid-19 harus sesuai persetujuan dari gugus tugas penanganan covid-19, yang didalamnya termasuk adanya ijin keramaian dan tentang penerapan 3M (mencuci tangan, menjaga jarak, memakai masker). Semua informasi juga harus terpusat dari Bupati, karena Bupati merupakan ketua gugus tugas.

Konsolidasi selalu dilakukan antara pemerintah dan masyarakat, penyampaian informasi tentang bahaya covid-19 dan pemakaian masker selalu dilakukan terus menerus, serta mengajak para tokoh-tokoh masyarakat dan bahkan merangkul para *influencer* media sosial untuk ikut membantu komunikasi krisis ke masyarakat. Dalam hal ini sesuai dengan perkataan Djoko Prasetyono saat diwawancarai oleh peneliti.

“...penyampaian informasi melalui media sosial.dan pihak atau

aktor yang melakukan komunikasi tersebut adalah pemkab dan tokoh masyarakat seperti ketua Muhammadiyah, ketua NU, serta para influencer yang memiliki follower banyak kita rangkul dan ajak untuk ikut serta dalam berkomunikasi kepada masyarakat dengan diberi materi dari pemkab.” (Wawancara Djoko Prasetyono dari Satgas Covid-19, 31 Agustus 2021)

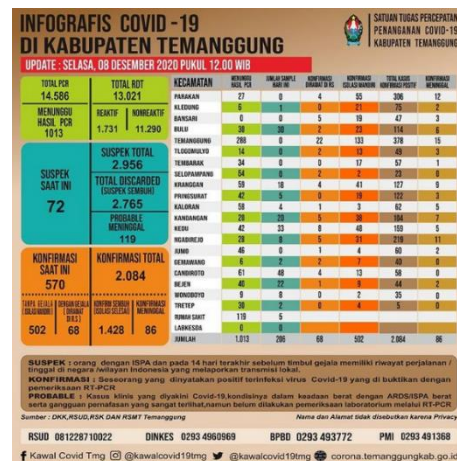
Krisis

Fase krisis (*maintenance*) pemerintah perlu menginformasikan berita yang terbaru, serta memberikan informasi penanggulangan krisis, menghilangkan rumor dan misinformasi, serta menjelaskan rencana pemulihan setelah krisis agar masyarakat percaya bahwa krisis dapat segera dilalui.

Saat krisis terjadi, komunikasi ke masyarakat tetap dilakukan oleh Satgas covid-19 dan dibantu oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, seperti Dinas Kesehatan, BPBD, Satpol PP, dan Kominfo. Komunikasi dilakukan oleh semua perangkat daerah melalui instruksi dari Bupati untuk menyebarkan

informasi melalui grup-grup whatsapp masyarakat.

Puncak fase krisis terjadi sekitar akhir November 2020 hingga selesai bulan Desember, hal tersebut dikarenakan masyarakat lebih mempercayai berita dimana covid-19 tidak nyata, dan akhirnya banyak masyarakat yang tidak menerapkan 3M. padahal Satgas covid selalu mengadakan penyuluhan baik secara langsung maupun daring, informasi-informasi tentang penanggulangan covid-19 juga dilakukan melalui akun-akun sosial media pemerintah.



Sumber: Instagram BPBD Kabupaten Temanggung

Puncak fase krisis yang dimulai sekitar akhir November 2020, dibuktikan dengan adanya postingan Instagram BPBD Temanggung dimana pasien positif pada 20

November 2020 masih erdapat 310 pasien, kemudian meningkat pesat pada 30November 2020 dengan 515 pasien positif, dan puncak krisis terjadi pada 8 Desember 2020 dimana trdapat 570 pasien positif covid-19. Namun pemerintah menyampaikan bahwa selalu menginformasikan kepada masyarakat mengenai update infografis covid-19, serta memberikan informasi penanggulangan krisis, menghilangkan rumor dan disinformasi, serta menjelaskan rencana pemulihan setelah krisis agar masyarakat percaya bahwa krisis dapat segera dilalui.

Covid-19 kembali memuncak pada bulan Juli 2021, meski Temanggung dihitung sebagai zona oranye atau PPKM level 3 tetap harus melakukan PPKM sesuai arahan dari pemerintah pusat. Saat peningkatan kasus terjadi, komunikasi yang dilakukan pemerintah juga ikut meningkat intensitas penyampainnya sampai empat kali lipat dan dibarengi peningkatan kualitas informasi. Banyaknya korban berjatuhan yang ada, Djoko Prasetyono

mengonfirmasi hal tersebut saat wawancara dengan peneliti.

“Tetap kita infokan yang meninggal dan positif, terkait itu malah menjadi imun masyarakat turun ya tidak apa-apa, soalnya semakin takut itu masyarakat malah semakin waspada, kalau masyarakat semakin waspada justru lebih baik, malah semakin mudah untuk diatur. Namun kita juga sering memberikan informasi yang baik-baik, dan terkadang sering menyampaikan berita-berita yang menghibur kepada masyarakat melalui whatsapp contohnya.” (Wawancara Djoko Prasetyono dari Satgas Covid-19, 31 Agustus 2021)

Memang pemerintah sebagai pemangku kebijakan wajib untuk menginformasikan secara terbuka kepada masyarakat terkait informasi tentang krisis, supaya masyarakat semakin waspada bahwa krisis pandemi covid-19 sangatlah berbahaya.

Namun media Temanggung Tv tidak menayangkan berita tentang kematian akibat covid-19, dikarenakan Temanggung Tv hanya

diperbolehkan oleh Satgas covid-19 untuk menyampaikan informasi data kasus positif saja. Seperti yang disampaikan oleh Agung Aristyo dalam wawancaranya dengan peneliti.

“Enggak, kita enggak menayangkan informasi tentang korban, karena semua informasi harus sesuai persetujuan satgas ngebolehkan atau enggak. Kita diinformasikan untuk menayangkan itu saja.” (Wawancara Agung Aristyo dari Temanggung Tv, 26 Agustus 2021)

Resolusi

Fase resolusi (resolution) berisi tentang pembaruan mengenai resolusi, diskusi tentang penyebab dan risiko baru / pemahaman baru tentang risiko. Pemerintah harus tetap intens dan stabil melakukan komunikasi dengan publik setelah krisis berakhir.

Intensitas pasien positif covid-19 di Temanggung terpantau selalu menurun, dikarenakan per Januari 2021 vaksinasi tahap pertama telah dilaksanakan di Temanggung. Pemerintah juga selalu memberikan informasi terbaru mengenai covid-19, bahkan dapat menggandeng portal berita sosial media lokal untuk ikut serta mengkomunikasikan kepada masyarakat seperti, @exploretemanggung,

@temanggungzone, dan beberapa portal berita sosial media lokal yang lainnya.

Komunikasi kepada masyarakat terus dijalin dengan baik, dan semakin stabil dalam memberikan informasi kepada masyarakat, oleh karena itu, komunikasi yang dijalin pemerintah semakin baik, jadi dapat kembali meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal tersebut terbukti bahwa kasus covid-19 dapat menurun setelah mengalami pelonjakan.

Kabupaten Temanggung dirasa baru mencapai tahap resolusi ini, karena penggencaran informasi tentang varian baru covid-19 yaitu varian delta serta informasi tentang penggencara vaksin sedang sering diinformasikan ke masyarakat. Djoko Prasetyono menuturkan bahwa hal tersebut terjadi karena keefektifan komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah dalam wawancaranya dengan peneliti.

“Dan sekarang kasus terbukti turun ya menurut saya karena keefektifan dari komunikasi tersebut.” (Wawancara Djoko Prasetyono dari Satgas Covid-19, 31 Agustus 2021)



Sumber: Instagram Kawal Covid-19 Temanggung

Evaluasi

Fase evaluasi (evaluation), pembahasan tentang kecukupan respon, konsensus tentang pengetahuan dan pemahaman baru tentang risiko. Komunikasi diarahkan ke lembaga dan komunitas untuk mengefektifkan komunikasi, mendokumentasikan, menginformasikan pelajaran yang didapat setelah krisis dan menentukan tindakan yang perlu dilakukan pemerintah pada masa yang akan datang.

Kabupaten Temanggung belum mencapai fase ini karena masih banyak yang harus dikerjakan sebelum mencapai fase evaluasi, meskipun sudah menyiapkan berbagai langkah untuk mengefektifkan komunikasi kembali kepada masyarakat, dan Tindakan yang harus dilakukan pemerintah pada masa yang akan datang. Namun cepat atau lambat Temanggung akan mencapai fase tersebut, karena Pemerintah Kabupaten Temanggung selalu mengkomunikasikan informasi yang tepat kepada masyarakat, sesuai

dengan wawancara peneliti dengan Djoko Prasetyono selaku Sekertaris Satgas Covid-19 Temanggung.

“...covid akan segera berakhir dan hari esok yang indah pasti akan datang.” (Wawancara Djoko Prasetyono dari Satgas Covid-19, 31 Agustus 2021)

Media Yang Digunakan

Komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Temanggung ada dua jenis, komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Menurut Djoko Prasetyono ada strategi dalam pelaksanaan komunikasi tersebut yang beliau sampaikan kepada peneliti saat wawancara.

“Kita juga butuh strategi komunikasi yang tepat, strateginya ada dua, komunikasi langsung atau verbal dan komunikasi non-verbal atau tidak langsung, dan kita memberi kedua strategi tersebut dengan nama komunikasi darat dan komunikasi udara yang tujuannya adalah menyampaikan informasi tentang covid kepada masyarakat. Strategi darat kita lakukan dengan memberikan informasi kepada

masyarakat secara langsung tatap muka, sedangkan komunikasi udara dilakukan dengan penyampaian informasi melalui media sosial. dan pihak atau aktor yang melakukan komunikasi tersebut adalah pemkab dan tokoh masyarakat seperti ketua Muhammadiyah, ketua NU, serta para influencer yang memiliki follower banyak kita rangkul dan ajak untuk ikut serta dalam berkomunikasi kepada masyarakat dengan diberi materi dari pemkab.” (Wawancara Djoko Prasetyono dari Satgas Covid-19, 31 Agustus 2021)

Dengan memberikan nama unik untuk komunikasi kepada masyarakat, komunikasi langsung disebut sebagai komunikasi ‘darat’ dan komunikasi tidak langsung disebut sebagai komunikasi ‘udara’.

Komunikasi darat dilakukan dengan cara membuat sosialisasi kepada masyarakat secara langsung di semua desa yang ada di Temanggung yang bertempat baik di sebuah tempat lapang atau di tempat seperti gedung pertemuan yang dihadiri oleh pihak pemerintah sebagai pemberi informasi dan masyarakat sebagai

penerima informasi. Informasi tersebut berisi tentang bahaya covid-19, penanganan covid-19, instruksi pemerintah, hingga strategi-strategi untuk menghadapi pandemi.



Sumber:
<https://laman.temanggungkab.go.id/berita/detail/202007/4538/sosialisasi-pedoman-penyelenggaraan-hajatan-pada-masa-pandemi-covid-19.html>

Pemberian arahan dari Bupati kepada para bawahannya juga termasuk agenda dari komunikasi udara. Arahan ditujukan kepada para bawahannya yang juga akan menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang covid-19 seperti, Satgas covid-19, pegawai pemerintahan, tokoh-tokoh masyarakat, dan para influencer sosial media.

Selain penyuluhan langsung ada juga media seperti baliho, pamphlet, spanduk, dan beberapa bentuk media fisik lainnya, yang

ditempatkan di beberapa tempat strategis di berbagai wilayah Kabupaten Temanggung.



Sumber: <https://www.krjogja.com/berita-lokal/jateng/ke-du/kasus-covid-19-di-temanggung-tambah-warga-masih-abai-kenakan-masker/>

Komunikasi udara merupakan komunikasi yang dilakukan lewat website dan sosial media pemerintah Kabupaten Temanggung. komunikasi udara juga dilakukan pihak atau aktor yang melakukan komunikasi tersebut adalah pemkab dan tokoh masyarakat seperti ketua Muhammadiyah, ketua NU, serta para influencer yang memiliki follower banyak untuk ikut serta dalam berkomunikasi kepada masyarakat dengan diberi materi dari pemkab. Menurut Djoko Prasetiyono dalam wawancaranya dengan peneliti menjelaskan bahwa, kunci komunikasi krisis ke masyarakat itu satu pintu, jadi informasi dari pemerintah, Satgas, serta tokoh masyarakat itu harus sama dan sesuai dengan arahan

dari pemkab yang materinya harus singkat, padat, dan jelas.

“Jadi, kunci komunikasi krisis ke masyarakat itu satu pintu mas, jadi informasi dari pemkab, satgas, serta tokoh masyarakat itu harus sama dan sesuai dengan arahan dari pemkab.” (Wawancara Djoko Prasetiyono dari Satgas Covid-19, 31 Agustus 2021)

Seringnya komunikasi yang dilakukan melalui media sosial adalah menggunakan aplikasi whatsapp, karena aplikasi tersebut banyak digunakan oleh masyarakat dan gampang dalam penyebaran informasinya. Terkadang para pegawai pemerintahan wajib membagikan konten informasi dari pemerintah kepada semua grup whatsapp yang diikuti, agar informasi dapat sampai di masyarakat dengan cepat.

Temanggung Tv juga merupakan salah satu media yang digunakan oleh pemerintah Kabupaten Temanggung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Agung Aristyo menjelaskan hal tersebut saat diwawancarai oleh peneliti,

“...semua info dari satgas, kemudian kita ada berita, iklan layanan masyarakat, talkshow informasi Kesehatan yang mengundang seperti dari dokter yang berpengalaman dan juga mengundang dari pihak satgas.” (Wawancara Agung Aristyo dari Temanggung Tv, 26 Agustus 2021)

Temanggung Tv selalu menayangkan informasi dari satgas, ada juga berita, iklan layanan masyarakat, talkshow informasi kesehatan yang mengundang ahli seperti dari dokter yang berpengalaman dan juga mengundang ahli dari pihak Satgas covid-19 Temanggung.

Kedua komunikasi tersebut merupakan cara utama yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung dalam menangani krisis pandemi covid-19 di Kabupaten Temanggung.

Hambatan dan Tantangan

Hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan komunikasi krisis di Temanggung sangat beragam, berdasarkan perkataan Djoko

Prasetiyono dalam wawancaranya dengan peneliti.

“Kesulitannya ada dua, kesulitan proses dan kesulitan hasil. Kesulitan proses itu terjadi masalah saat proses berlangsungnya komunikasi, missal adanya kendala teknis, atau kalau komunikasi langsung pesertanya terlambat datang. Kemudian kesulitan hasil, kalau kita memberi arahan namun terjadi masalah setelah adanya arahan tersebut, contoh saat kita memberi arahan untuk dilarang berkerumun, tetapi masih tetap berkerumun, nah itu kesulitan hasil.” (Wawancara Djoko Prasetiyono dari Satgas Covid-19, 31 Agustus 2021)

Kesulitan saat komunikasi krisis terbagi menjadi dua, yaitu kesulitan saat proses dan kesulitan dalam hasil. Kesulitan proses adalah masalah yang terjadi saat berlangsungnya kegiatan komunikasi, misalnya para peserta sosialisasi datang terlambat, tutur beliau. Sedangkan kesulitan hasil adalah masalah yang timbul setelah proses keberlangsungan komunikasi, beliau juga memberikan contoh terhadap

kesulitan hasil ini yaitu ketika arahan tidak dilaksanakan dengan benar oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Temanggung membuat tim komunikasi publik untuk selalu melakukan check and balance dalam setiap komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Temanggung.

Sebagai salah satu media penayang informasi dari pemerintah ke masyarakat, Temanggung Tv dalam menyampaikan informasinya juga mendapat beberapa hambatan serta tantangan sebagai berikut,

“Kesulitan hamper gaada mas, kita hanya memberikan informasi ke masyarakat dan kita tidak tahu feedback dari masyarakat terhadap informasi kita seperti apa, tugas kita sebagai Lembaga penyiaran hanya sebatas menyampaikan.” (Wawancara Agung Aristyo dari Temanggung Tv, 26 Agustus 2021)

Info hari ini tentang corona dari kab dan kec. bahwa kec tglrjo zona merah corona di dusun ngepos.2 positif dan 105 keluarga PDP corona nderek disisir luaske di msakt mulai hari ini jangan berkunjung ke ngepos dan jangan

Sumber: Instagram Kawal Covid-19 Temanggung

Agung Aristyo menjelaskan bahwa hambatan yang dialami oleh Temanggung Tv dalam menyampaikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat adalah tidak adanya feedback dari masyarakat. Irham Syafii juga menyampaikan kesulitannya dalam berkomunikasi kepada masyarakat melalui wawancaranya dengan peneliti,

“Bukan merendahkan masyarakat ya mas, tetapi kan tingkat SDM masyarakat berbeda-beda jadi ya kesulitannya adalah memberi pemahaman yang benar kepada masyarakat kalau jangan percaya berita hoax.” (wawancara Irham Syafii dari Satgas covid-19, 26 Maret 2021)

Beliau menjelaskan bahwa kemampuan masyarakat dalam memahami sebuah informasi tidak sama, sebagai contoh jika ada muncul berita hoax beberapa masyarakat masih percaya akan berita tersebut.

Djoko Prasetiyono menyampaikan upaya menghadapi

kesulitan-kesulitan saat melakukan komunikasi krisis berdasarkan wawancara dengan peneliti.

“Kita selalu melakukan check and balance dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Jadi semuanya harus dipastikan bahwa persiapannya bagus, pelaksanaan serta penyampaiannya bagus, dan selalu dievaluasi.” (Wawancara Djoko Prasetyono dari Satgas Covid-19, 31 Agustus 2021)

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Temanggung dalam melakukan komunikasi ke masyarakat adalah dengan cara selalu mengencangkan penyampaian informasi yang jelas dan juga benar kepada masyarakat, namun terkadang pemerintah membiarkan hoax berkeliaran di media yang dibaca oleh masyarakat, karena memang susah untuk menjelaskan jika pemahaman masyarakat berbeda-beda, tetapi pemerintah selalu menimpal informasi hoax dengan informasi yang lebih berguna kepada masyarakat atau menyebarkan berita yang bersifat hiburan kepada masyarakat agar tidak terlalu takut dan

khawatir, serta selalu melakukan check and balance terkait komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah.

KESIMPULAN

Jika dilihat dari teori *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC). CERC terdiri dari lima tahapan yaitu tahap sebelum krisis (pre-crisis), awal krisis (initial event), selama krisis (maintenance), resolusi (resolution), evaluasi (evaluation). Pemerintah Kabupaten Temanggung melalui Satuan Gugus Tugas Percepatan Penanganan covid-19 sudah melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat, hal tersebut dapat dibuktikan dari pernyataan yang diberikan oleh narasumber, dimana dalam setiap tahapan CERC, baik pada fase sebelum krisis hingga fase resolusi yang saat ini dijalani, Pemerintah Kabupaten Temanggung selalu memberikan informasi yang tepat dan cepat kepada masyarakat untuk dapat mengatasi pandemi.

Komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Temanggung pada fase sebelum krisis adalah melakukan komunikasi

dengan menyampaikan segala hal tentang covid-19 bahkan sebelum covid-19 sampai di Temanggung, fase awal krisis komunikasi sudah mulai terkontrol dengan adanya komunikasi langsung dan tidak langsung yang bertujuan mempercepat informasi sampai ke masyarakat, fase krisis ditandai dengan komunikasi yang lebih digencarkan hingga empat kali lipat dari biasanya dan juga dengan menambah personel tokoh masyarakat serta influencer yang dilanjutkan dengan penyebaran informasi melalui media yang lebih banyak seperti misalnya penyebaran informasi melalui whatsapp, fase resolusi ditunjukkan dengan tetap stabilnya komunikasi yang dilakukan dan penambahan informasi terkait varian delta dan informasi tentang vaksin, dikarenakan Temanggung belum mencapai fase ini, maka belum ada rencana terkait komunikasi krisis setelah pandemi berakhir.

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) menjelaskan bahwa saat situasi krisis terjadi, organisasi mengeluarkan dua jenis pesan kepada masyarakat. Pertama, instruction information

(informasi instruktif), dan adjusting information (informasi penyesuaian). Pemerintah Kabupaten Temanggung selalu memberikan informasi tentang covid-19 yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah bahwa pandemi dapat segera berakhir, dengan cara melakukan komunikasi dengan baik untuk mencegah kerugian materiil atau fisik dan kerugian emosional. Hal tersebut ditunjukkan dengan banyaknya informasi mengenai bantuan ekonomi kepada masyarakat serta banyaknya penyebaran pesan yang berisi hiburan-hiburan supaya masyarakat tetap percaya bahwa pandemi dapat segera dilewati.

Media yang digunakan pemerintah Kabupaten Temanggung terbagi menjadi dua, komunikasi darat yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat seperti sosialisasi langsung, sosialisasi melalui zoom meeting, penggunaan baliho, pamphlet, spanduk, dan berbagai media yang berbentuk fisik lainnya, kedua adalah komunikasi udara, yang

mengoptimalkan komunikasi melalui media sosial, website, dan Temanggung Tv.

Hambatan dan tantangan yang dihadapi berupa kesulitan saat proses komunikasi dan hasilnya yang belum tentu masyarakat dilakukan oleh masyarakat. Masalah lain yaitu beredarnya hoax di masyarakat yang menyebabkan pemerintah Kabupaten Temanggung sedikit terkendala dalam melakukan komunikasi krisis ke masyarakat, namun kendala yang begitu berarti adalah pemahaman dari masyarakat Temanggung yang kurang dalam menangkap segala informasi tentang covid-19.

Berbagai upaya juga telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Temanggung dengan cara selalu melakukan check and balance atas komunikasi yang dilakukan serta selalu memberikan informasi yang jelas dan benar agar berita hoax tidak dipercaya oleh masyarakat, dan selalu memberikan informasi tentang hiburan dan harapan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Johnson, N. F., Velásquez, N., & Restrepo, N. J. (2020). The online competition between pro- and anti-vaccination views. *Nature*, 583, 230-233.
- Longstaff, P. H., & Yang, S.-U. (2008). Communication Management and Trust: Their Role in Building Resilience to “Surprises” Such As Natural Disasters, Pandemic Flu, and Terrorism. *Resilience Alliance*, 13(1), 1-14.
- Mak, A. K., & Song, A. (2019). Revisiting social-mediated crisis communication model: The Lancôme regenerative crisis after the Hong Kong Umbrella Movement. *Public Relations Review*, 45(4), 1-15.
- Maulida, R. A. (2021). Implementasi Teori Komunikasi Krisis Situasional pada kasus Covid-19 oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui @pikobar_jabar. *Jurnal Pekommas*, 6(1), 83-93.

- Plessis, C. D. (2018). Social media crisis communication: Enhancing a discourse of renewal through dialogic content. *Public Relations Review*, 44(5), 829-838.
- Protokol Kominukasi COVID-19. (2020, Maret). Retrieved from Ksp.go.id.: <https://ksp.go.id/wp-content/uploads/2020/03/Protokol-Komunikasi-COVID-19.pdf>
- Putri, A. W., & dkk. (2019). Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian Pada Kasus Penggerebekan Gudang Beras Pt Ibu (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan Situational Crisis Communication Theory). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1), 53-70.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2007). Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43-55.
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sulistiyanto, A., & dkk. (2020). Model of Crisis Communication Management in the Perspective of Situational Crisis Communication Theory at the Transportation Ministry. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 5(2), 232-242.