

# STRATEGI PUBLIKASI OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN JEMBER DALAM SITUASI COVID-19

<sup>1</sup>Traviata Bianca, <sup>2</sup>Santi Isnaini

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Jl. Dharmawangsa Dalam, Airlangga, Jawa Timur

<sup>1</sup>traviata.bianca.berliana-2021@fisip.unair.ac.id, <sup>2</sup>santi.isnaini@fisip.unair.ac.id

## ABSTRAK

*Penelitian ini menganalisis bagaimana strategi komunikasi krisis yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Jember dalam situasi wabah Covid-19. Situasi pandemi yang terjadi tanpa prediksi dan sekaligus membawa banyak perubahan dalam pemerintahan dan masyarakat menjadi latar yang tidak biasa dalam penelitian ini. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember sebagai pelaksana tugas dan fungsi kehumasan Pemerintah Kabupaten Jember bertanggung jawab menjelaskan langkah-langkah komunikasi krisis apa saja yang dilakukan pemerintah selama pandemi Covid-19. Ada tiga informan perwakilan dari masing-masing bidang tugas selama strategi komunikasi krisis dalam situasi wabah Covid-19. Penelitian ini penting dilakukan karena wabah Covid-19 merupakan hal yang baru saja terjadi di seluruh belahan dunia dan telah ditetapkan sebagai Kejadian Luar Biasa (KLB) di Kabupaten Jember pada 27 Maret 2020 lalu. Belum ada langkah pasti untuk mengatasi krisis berupa pandemi ini, kebijakan pemerintah juga kerap fluktuatif hingga membuat masyarakat resah dan berujung pada kepanikan sosial. Penelitian ini menggunakan teori langkah-langkah strategi komunikasi krisis oleh Murray (2001). Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember diantaranya telah dibentuk Gugus Tugas Covid-19 (Satgas Covid-19) sebagai inti komando dan pengawasan masyarakat pada situasi pandemi dengan dan pusat pengolahan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Tidak hanya melibatkan peran Pimpinan Daerah, dalam menjalankan strategi komunikasi krisis juga bersinergi dengan TNI, POLRI, Ulama, Pengadilan Negeri, dan pihak swasta lainnya.*

*Kata kunci: Covid-19, masyarakat, pandemi, pemerintah, strategi komunikasi krisis*

## ABSTRACT

*This study analyzes how the crisis communication strategy carried out by the Jember Regency Government in a situation with the Covid-19 outbreak. A pandemic situation that occurs without predictions and at the same time brings many changes in government and society is an unusual setting in this study. The Jember Regency Communication and Informatics Office as the implementer of the public relations duties and functions of the Jember Regency Government is responsible for explaining what crisis communication steps were taken by the government during the Covid-19 pandemic. There are three representative informants from each field of duty during the crisis communication strategy in the situation of the Covid-19 outbreak. This research is important to do because the Covid-19 outbreak is something that has just happened in all parts of the world and has been designated as an Extraordinary Event (KLB) in Jember Regency on March 27, 2020 ago. There are no definite steps yet to overcome this crisis in the form of a pandemic, government policies also often fluctuate to make people nervous and result in social panic. This study uses the theory of crisis communication strategy steps by Murray (2001). This type of research is descriptive with a qualitative approach. The results of this study are the crisis communication strategy carried out by the Jember Regency Government including The Covid-19 Task Force (Covid-19 Task Force) was formed as the core of command and supervision for the community during a pandemic situation with the collection and processing center of the Jember Regency Communication and Informatics Office. Not only does it involve*

*the role of Regional Leadership Organizations, in carrying out a crisis communication strategy it also synergizes with the TNI, POLRI, Ulama, District Courts, and other private parties.*

*Keywords: crisis communication strategy, pandemic, Covid-19, government, society*

## **PENDAHULUAN**

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember dalam situasi wabah Covid-19. Dalam penelitian ini banyak menyebutkan Virus Corona yang menjadi penyebab dari timbulnya penyakit mewabah Covid-19 sesuai dengan penyebutan yang telah ditetapkan oleh World Health Organization (WHO) (dimuat dalam laman online <https://openwho.org/>). Pemilihan Kabupaten Jember sebagai objek penelitian karena sejak 27 Maret 2020 Jember telah menetapkan status keadaan darurat Covid-19 (dimuat dalam laman online <https://memontum.com/>).

Jumlah kasus terkonfirmasi di Kabupaten Jember semakin melonjak, hingga dilansir melalui laman online <https://regional.kompas.com> Kabupaten Jember disebut sebagai daerah tidak disiplin protokol kesehatan Covid-19 di Jawa Timur. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena situasi wabah Covid-19 merupakan perhatian seluruh dunia. Maka kajian mengenai Covid-19 dilakukan karena merupakan Kejadian Luar Biasa (KLB) di Kabupaten Jember dan dunia. Selain itu wabah ini merupakan hal baru untuk diteliti di bidang akademik khususnya sebagai objek penelitian bidang keilmuan komunikasi. Maka peneliti ingin berkontribusi pada pihak terkait terutama

pemerintah dan masyarakat Kabupaten Jember dengan melakukan penelitian yang tergolong baru menggunakan latar kondisi saat ini yaitu masa pandemi.

Menurut Fearn-Banks dalam Imran (2017), krisis selalu diidentikkan dengan hal negatif sebagai fenomena dengan hasil akhir yang penting dan memberikan dampak bagi sebuah organisasi, industri, maupun di hadapan publik, produk, maupun reputasinya. Shrivastava dan Mitroff (2001) menambahkan bahwa krisis merupakan sebuah fenomena yang mengintimidasi tujuan sebuah institusi untuk mencapai target dan bertahan. Krisis juga dapat dikatakan sebagai isu yang mencapai tahap kritisi dalam institusi atau perusahaan (Broom, 2009). Khasali, R (1994) berpendapat bahwa krisis merupakan posisi turning point yang dapat mengarahkan sebuah permasalahan ke arah yang lebih baik maupun lebih buruk. Diniarizky, L berpendapat bahwa krisis terjadi secara tidak terduga, faktor penyebabnya pun tak selalu karena kesalahan manusia, seringnya berasal dari hal-hal yang di luar kendali manusia. Krisis juga dapat diasosiasikan dengan keadaan darurat yang tidak terprediksiseperti terjadinya bencana alam, bom, termasuk situasi pandemi suatu wabah penyakit.

Menurut Reynolds, B dalam *Crisis and Emergencies Risk Communicating (CERC)* masyarakat cenderung mudah

mempercayai mitos dan melakukan hal-hal irrasional ketika dihadapkan dengan situasi darurat seperti halnya kepanikan sosial yang menjadi krisis di masa pandemi. Pada dasarnya krisis adalah hal yang tidak dapat dipungkiri, namun dapat dilakukan siasat antisipasi agar dampak negatif yang ditimbulkan dari suatu krisis dapat di atasi (Kriyantono, 2012, hal. 21). Kemunculan wabah COVID-19 juga dapat digolongkan sebagai situasi darurat yang menimbulkan krisis.

Terhitung sejak 27 Maret 2020 kasus pertama positif COVID-19 tercatat di Kabupaten Jember dan ditetapkan sebagai kawasan zona merah dan darurat Covid. Pemerintah Kabupaten Jember menentukan langkah berupa strategi komunikasi krisis, bersinergi dengan pihak berwenang lain seperti Polres Kabupaten Jember, Kodim 0824, serta Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) untuk mendisiplinkan masyarakat. Dilansir melalui laman online <http://www.jemberkab.go.id/> Drs. KH. Abdul Muqit Arief, selaku Wakil Bupati Kabupaten Jember memberikan keterangan bahwa sinergi Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda) akan diperkuat seiring pandemi COVID-19 ini.

Menghadapi segala krisis yang hadir di tengah pandemi tidak membuat Pemerintah Kabupaten Jember tinggal diam. Dibentuknya Satuan Tugas Covid-19 (Satgas Covid-19) yang dikoordinasi langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Jember selaku pemegang mandat penanggung jawab kehumasan pemerintah yang memiliki tugas untuk menjaga reputasi berupa citra positif dibenak khalayak. Langkah pertama yaitu menentukan upaya preventif sebagai pencegahan mewabahnya virus COVID-19 dengan melakukan sinergi bersama jajaran Organisasi Pimpinan Daerah (OPD) antara lain Dinas Kesehatan dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Jember) untuk merilis beberapa informasi himbauan dan sosialisasi protokol kesehatan yang harus dipatuhi ketika berada di tempat umum dalam satu lembaga koordinasi dengan pusat koordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam Satuan Tugas Covid-19 (Satgas Covid-19). Pasca ditetapkan sebagai zona merah, Pemerintah Kabupaten Jember menetapkan kawasan physical distancing (menjaga jarak fisik).

Dilansir melalui laman online <https://republika.co.id/> *physical distancing* diterapkan pada beberapa ruas jalan dan pusat keramaian di Kabupaten Jember. Kawasan physical distancing ini berarti daerah yang tidak dapat dilalui atau ditutup aksesnya dengan tujuan untuk mengurangi kerumunan massa pada waktu tertentu. Waktu-waktu tersebut antara lain pada hari Sabtu, pukul 17.00 – 00.00 serta pada hari Minggu, 5.00 - 10.00 dan 15.00 – 21.00. Selain itu himbauan serta sosialisasi aturan protokol kesehatan pada masyarakat juga disampaikan melalui media social dan media massa. Tak

terkecuali melalui baliho, poster, dan media cetak lainnya yang tersebar di ruas-ruas jalan.

Menurut grafik harian data pantauan COVID-19 Kabupaten Jember yang dimuat dalam laman online (<http://www.jemberkab.go.id/data-Covid-19/>) terhitung sejak 26 April hingga 30 April semakin meningkat baik jumlah positif, Pasien dalam Pengawasan (PDP), dan Orang dalam Pantauan (ODP). Instruksi Presiden Republik Indonesia pada 16 Maret 2020 untuk melakukan kerja dari rumah (*work from home*) tidak berdampak signifikan bagi masyarakat Kabupaten Jember. Himbauan untuk melakukan *physical distancing*, diam di rumah, dan bekerja dari rumah belum sepenuhnya dipatuhi oleh masyarakat setempat. Kondisi masyarakat ditambah dengan pemberitaan negatif media massa adalah krisis yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Jember khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika selaku humas pemerintahan.

Covid-19 di Kabupaten Jember menyebabkan berbagai krisis terutama di sektor kesehatan. Jumlah kasus positif kian meningkat hingga pada tanggal 3 Januari 2021 Kabupaten Jember tercatat sebagai wilayah dengan penyumbang kasus positif terbanyak di Jawa Timur. Selain itu jumlah fasilitas dan tenaga kesehatan tidak mencukupi untuk menangani kasus Covid-19 yang kian meningkat. Menurut data Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, dari 31 kecamatan secara keseluruhan masih banyak wilayah yang memiliki dokter hanya 1-2

untuk menangani kasus seluruh masyarakat di satu wilayah kecamatan tersebut. Berikut merupakan tabel data oleh BPS mengenai fasilitas kesehatan di Kabupaten Jember.

Dilansir melalui laman online *tribunnews.com* pada tanggal 29 Desember 2020, Jember Sport Garden yang diaktifkan menjadi tempat isolasi bagi pasien Covid-19 mengalami *overcapacity* dan tidak mampu menampung pasien lebih banyak lagi. Menurut catatan Satuan Tugas Covid-19 pada Desember 2020 laju Covid-19 sangat tinggi. Tercatat penambahan kasus positif terbanyak yaitu sejumlah 147 kasus.

Pandemi COVID-19 sebagai fenomena tidak terduga di era digital ini. Situasi yang menempatkan semua pihak, semua individu, semua elemen, pada tatanan baru yang tidak terkontrol dan dipenuhi oleh ketidakpastian. Banyaknya komunikasi membuat sebuah pesan tersampaikan tanpa makna atau menjadi pesan dengan multitafsir, terlalu banyak makna. Begitupun pemerintah dengan kegagalan mengatasi berbagai krisis komunikasi di masapandemi dengan berbagai kebijakan yang simpang siur. Dengan berlatar belakang situasi pandemi peneliti ingin melihat bagaimana Pemerintah Kabupaten Jember melakukan strategi komunikasi krisis untuk mengatasi berbagai konflik yang terjadi. Menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti juga ingin mengetahui bagaimana strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember telah sesuai dengan harapan masyarakat. Peneliti

memilih metode studi kasus agar dapat melakukan analisis secara tuntas mengenai fenomena yang sedang terjadi dan cukup baru untuk diteliti.

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji data dalam penelitian ini. Menurut Creswell pendekatan kualitatif merupakan suatu proses dalam penelitian untuk menyelesaikan dan menganalisis masalah-masalah manusia atau sosial dengan memaparkan gambaran menyeluruh dan kompleks yang dituangkan dalam kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam setting yang natural. Dalam hal ini, pendekatan kualitatif dapat menjelaskan hal yang ingin peneliti ketahui dari strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember dalam situasi wabah COVID-19 ini. Maka dalam proses mencari data peneliti akan dimudahkan ketika menggunakan pendekatan kualitatif, dapat mengetahui secara mendalam bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak Humas Pemerintah Kabupaten Jember sekaligus kaitan dan dampaknya terhadap masyarakat.

Sesuai dengan pendekatannya yaitu kualitatif, data yang diperoleh peneliti didapatkan melalui in depth interview, observasi, dokumentasi, maupun partisipasi. Bertujuan untuk memperoleh fakta secara mendalam terdapat syarat untuk memilih

informan sebagai sumber data dalam metode studi kasus yaitu hanya informan yang memiliki pemahaman mengenai sebuah kasus yang sedang diteliti saja. Penelitian dilakukan dengan latar pandemi COVID-19, oleh karenanya sesuai apabila menggunakan metode studi kasus karena sedang berlangsung di waktu yang sama ketika penelitian diselenggarakan atau sedang dialami.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pandemi Covid-19 mewabah di seluruh wilayah Indonesia sejak awal Maret 2020 lalu. Kabupaten Jember merupakan salah satu wilayah dengan angka positif tertinggi di Provinsi Jawa Timur. Hingga pada 27 Maret 2020, Covid-19 ditetapkan sebagai Kejadian Luar Biasa (KLB) dan Kabupaten Jember berstatus darurat Covid-19. Situasi yang terjadi secara tiba-tiba membuat pemerintah mengalami kegalangan dan ketidakstabilan dalam menghadapi wabah yang terjadi. Kebijakan yang kerap berubah serta informasi yang simpang siur menambah kepanikan sosial di masyarakat. Penularan wabah yang disebabkan oleh Virus Corona ini membatasi ruang gerak masyarakat. Hal tersebut menyebabkan terjadinya krisis diberbagai lini.

Krisis ekonomi di Kabupaten Jember merupakan salah satu penyebab krisis multidimensi di sektor lainnya. Menurut catatan Bank Indonesia, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Jember mengalami kenaikan sebesar 5.31% pada

tahun 2019 namun mengalami penurunan sebanyak 2.98% pada tahun 2020. Protokol kesehatan yang harus dipatuhi demi memutus rantai penularan Covid-19 mengharuskan masyarakat untuk menjaga jarak. Hal tersebut membatasi mobilitas masyarakat. Masyarakat menentang kebijakan lockdown karena dianggap tidak solutif diberlakukan di masa pandemi, karena bukan menurunkan angka kasus positif Covid-19 di Kabupaten Jember namun menambah permasalahan masyarakat di bidang ekonomi.

Selain krisis di sektor kesehatan yang menjadi perhatian Pemerintah Kabupaten Jember, krisis di sektor pariwisata juga menjadi salah satu tugas yang harus dihadapi oleh pemerintah. Pandemi membuat Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari sektor pariwisata menurun drastis. Pembatasan mobilitas masyarakat untuk aktivitas sehari-hari membawa dampak signifikan pada aktivitas lain tidak terkecuali rekreasi. Hal ini menyebabkan banyaknya UMKM maupun usaha masyarakat sekitar objek wisata tidak produktif ketika masa pandemi.

Krisis dapat melanda baik itu perorangan, kolektif, bahkan terjadi di suatu wilayah sekalipun. Wabah Covid-19 menjadi salah satu krisis besar yang melanda seluruh wilayah di Indonesia sejak Maret 2020 silam. Kabupaten Jember merupakan salah satu wilayah yang juga mengalami krisis berupa wabah ini. Mittrof dan Shrivastava (1999, hal.60) mengartikan krisis sebagai suatu kondisi yang mengancam ketahanan suatu

lembaga, selain itu kerusakannya juga memiliki pengaruh yang sangat besar bagi kehidupan baik itu untuk masyarakat hingga bagi institusi sosial dan politik. Kehadiran pandemic Covid-19 tanpa prediksi dan secara tiba-tiba. Jika diklasifikasikan pada jenis-jenis krisis menurut Morissan krisis berupa wabah Covid-19 tergolong pada Immediate Crisis. Pemerintah dan pihak terkait lainnya bahkan belum sempat membuat perencanaan ataupun pencegahan terhadap wabah ini, hari demi hari jumlah kasus positif semakin meningkat. Terhitung sembilan bulan setelah kasus pertama di Kabupaten Jember, dilansir dari laman online <https://www.antaranews.com/rekor-pertambahan-kasus-tertinggi-di-kabupaten-jember-tercatat-pada-10-desember-2020> yaitu sejumlah 147 pasien.

Murray (2001) mengungkapkan bahwa strategi komunikasi krisis adalah bentuk pendekatan yang sistematis untuk menghadapi suatu peristiwa, memiliki manfaat untuk memberikan pelayanan yang tepat serta berujung pada penyampaian informasi kepada publik secara utuh dan cepat, terpenting adalah meminimalisir kerugian yang ditimbulkan serta mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan, tercantum dalam bagian ini akan dipaparkan dari sistematika strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember dalam situasi wabah Covid-19.

Strategi komunikasi krisis dilakukan dan diimplementasikan oleh berbagai institusi dan organisasi. setiap penrapannya tentu

berbeda-beda sesuai urgensi tujuan dan solusi yang dibutuhkan. Penelitian ini akan memaparkan bagaimana organisasi pemerintah melakukan strategi komunikasi krisis dengan latar yang tidak biasa yaitu pandemi. Perubahan kebijakan, keterbatasan mobilitas, serta banyaknya kegagalan-kegagalan lain yang harus dihadapi oleh pemerintah menjadi penting untuk diketahui. Berikut adalah analisis dari strategi komunikasi krisis Pemerintah Kabupaten Jember dalam situasi wabah Covid-19:

### **Tahap Perencanaan**

Strategi komunikasi krisis diawali dengan tahap perencanaan. Bagaimana suatu strategi terlebih dahulu dirancang dan disesuaikan dengan dampak serta kerugian yang dihadapi. Murray (2001) menjelaskan sebelum mengimplementasikan suatu strategi komunikasi langkah pertama yaitu mengelola informasi dengan menganalisis secara mendalam mengenai hal-hal yang menyebabkan terjadinya krisis, dampak suatu krisis bagi organisasi, dan tidak kalah penting yaitu melakukan pemetaan siapa saja pihak-pihak yang terkena dampak maupun pihak-pihak yang berpotensi menunjang upayaantisipasi dan meminimalisir dampak yang ditimbulkan krisis.

### **Pembentukan Satuan Tugas Covid-19 Kabupaten Jember**

Menurut temuan oleh peneliti, strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh

pemerintah diawali dengan melakukan penyusunan tim internal untuk menangani krisis di masa pandemi. Selain itu karena Dinas Komunikasi dan Informatika menjalankan tugas struktural sebagaimana karakteristik organisasi pemerintahan daerah, sebagai pemegang fungsi kehumasan instansi ini juga tergabung dalam Satuan Tugas Covid-19 (Satgas Covid-19) yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Jember mengikuti instruksi pemerintah pusat. Diskominfo Kabupaten Jember menjadi pusat alur pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran informasi terkait Covid-19 pada masyarakat. Satgas Covid-19 ini dibentuk sebagai upaya mempermudah koordinasi antar instansi dan melakukan pembaruan data selama masa pandemi. Selain Dinas Komunikasi dan Informatika beberapa instansi tersebut yaitu Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), serta bersinergi dengan TNI (Kodim) dan POLRI (Polres) Kabupaten Jember

### **Koordinasi Internal**

Langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember selanjutnya yaitu melakukan koordinasi internal dalam organisasi sebagai upaya mengedukasi para anggota sebelum dilaksanakannya strategi komunikasi krisis. Pentingnya melakukan koordinasi internal yaitu untuk mengedukasi seluruh anggota atau staff dalam sebuah lembaga agar tidak terjadi kesalahpahaman dan meminimalisir kegagalan pada saat

sebuah strategi komunikasi krisis diterapkan. Banyak koordinasi yang bersifat spontan sebagaimana lembaga pemerintahan yang bersifat struktural yang menyesuaikan dengan perintah atasan, baik itu kepala dinas maupun bupati. Koordinasi-koordinasi yang dilakukan mengalami perubahan ketika diimplementasikan di masa pandemi. Sebelumnya kegiatan birokrasi di pemerintahan belum akrab dengan pengoperasian teknologi terutama untuk layanan dan koordinasi sehari-hari. Saat ini hal tersebut merupakan kebiasaan baru yang harus diadaptasikan dan diimplementasikan secara cepat dan tepat.

### **Pengumpulan Data mengenai Pandemi Covid-19**

Hal mendasar yang dilakukan Pemerintah Jember dalam upaya melakukan strategi komunikasi krisis di masa pandemi yaitu pengumpulan atau penghimpunan data dan informasi yang berkaitan dengan Covid-19. Beberapa pihak terkait juga ikut mengurusi data sebagai dasar melakukan strategi komunikasi krisis. Informasi dan data yang dihimpun bersumber dari Satgas (Satuan Tugas) Covid Kabupaten Jember. Satgas Covid sendiri merupakan gabungan dari beberapa dinas terkait yang terdiri dari Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan BPBD. Selain itu informasi dan data dari pihak lain seperti Polres dan Kodim. Informan Nuril Amrullah menambahkan dalam sistem kerja Satgas Covid, Diskominfo Kabupaten Jember selaku

pihak pemerintah yang menjalankan fungsi humas pemerintahan menjadi pusat penghimpunan sekaligus pengolahan data dan informasi terkait Covid-19 di Kabupaten Jember.

### **Proses Pengolahan Data dan Informasi**

Setelah melakukan pengumpulan data dan informasi dari berbagai instansi terkait, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember melakukan pengolahan data sebelum dipublikasikan kepada masyarakat. Sebagai instansi pemerintah, banyak hal yang dijadikan pertimbangan sebelum mempublikasikan sebuah informasi baik itu berupa data maupun sebuah berita. Penting dilakukan pengolahan terlebih dahulu sebelum pesan tersebut dikonsumsi oleh masyarakat luas. Sebelum dipublikasikan dan dikonsumsi oleh masyarakat, data dan informasi yang telah dihimpun tersebut juga dipilah. Beberapa hal yang disaring dan tidak disebarluaskan seperti halnya data dan informasi yang menyangkut privasi pasien Covid-19 meliputi identitas, alamat, dan sebagainya.

### **Tahap Preparation Strategi Komunikasi Krisis**

Preparation yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Jember yaitu dengan memproyeksikan peran pihak-pihak pendukung sesuai dengan skala prioritas yang telah disusun pada tahap perencanaan. Masing-masing pihak pendukung memiliki urgensi sesuai peranannya. Seperti halnya rumah sakit

dan Puskesmas berperan dalam hal penanganan Covid-19 (sektor kesehatan), selain itu di sektor pengamanan melibatkan peran TNI, POLRI, juga Satpol PP untuk melakukan razia protokol kesehatan yang disebut dengan yustisi masker dan pendisiplinan patuh protokol kesehatan, serta Pengadilan Negeri Jember untuk menyelesaikan sidang terkait masyarakat yang melanggar kedisiplinan secara offline maupun video conference (online). Menyesuaikan dengan karakteristik masyarakat Kabupaten Jember yang dikenal religius sekaligus citra Kabupaten Jember sebagai “kota santri”, peranan tokoh ulama dan tokoh agama lainnya juga diperlukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember dalam melakukan strategi komunikasi krisis di masa pandemi ini. Masyarakat masih cenderung percaya dan menuruti perkataan ulama, oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Jember bersinergi dengan para ulama untuk ikut serta berperan dalam upaya meminimalisir dampak negatif yang ditimbulkan krisis di masa pandemi ini.

#### **Penerapan Strategi Komunikasi Krisis (Implementation)**

Implementasi merupakan inti dari seluruh rangkaian strategi komunikasi krisis. Tentu dalam menjalankan strategi komunikasi krisis terdapat tujuan untuk menghadapi suatu kondisi yang mengancam bahkan merusak reputasi organisasi. Pandemi Covid-19 hadir sebagai krisis tidak terduga. Pemerintah Kabupaten Jember mengamati terlebih dahulu

bagaimana perbedaan-perbedaan yang terjadi antara sebelum dengan sesudah pandemi. Selain adanya SOP yang diperuntukkan bagi masing-masing sektor, Rachmad Agung menambahkan adanya operator Smart City guna untuk memudahkan virtualisasi di masa pandemi ini. Operator Smart City ini juga diperuntukkan bagi Organisasi Pimpinan Daerah (OPD) lain, bahkan membantu berjalannya virtualisasi di Unit Pelayanan Terpadu hingga desa ke desa. Pengalihan beberapa kegiatan menjadi daring atau virtual menjadi hal baru bagi organisasi pemerintahan. Sebelumnya memang beberapa kegiatan yang melibatkan sarana digital telah diaktifkan demi mengikuti perkembangan zaman di era industri 4.0 yang serba digital. Anggota pemerintahan tidak hanya didominasi oleh generasi yang paham akan teknologi.

#### **Program Posko Covid-19 Kampung Tangguh Semeru**

Pemerintah bersinergi dengan TNI dan POLRI mensosialisasikan program “Kampung Tangguh” pada masyarakat langkah adaptasi secara nyata. Melalui laman online [https://surabaya.tribunnews.com/2020/06/10/](https://surabaya.tribunnews.com/2020/06/10/implementasi-“Kampung-Tangguh”-diharapkan-meluas-ke-berbagai-sektor,-seperti-“Pasar-Tangguh”,-“Masjid-Tangguh”,-dan-lain-sebagainya.-Kata-“tangguh”-digunakan-untuk-merepresentasikan-masyarakat-yang-siap-menghadapi-wabah-yang-disebabkan-oleh-Virus-Corona-ini.-Sosialisasi-yang-diadakan) implementasi “Kampung Tangguh” diharapkan meluas ke berbagai sektor, seperti “Pasar Tangguh”, “Masjid Tangguh”, dan lain sebagainya. Kata “tangguh” digunakan untuk merepresentasikan masyarakat yang siap menghadapi wabah yang disebabkan oleh Virus Corona ini. Sosialisasi yang diadakan

tersebut juga bertujuan untuk mengedukasi tiga pilar (pemerintah, TNI, dan POLRI) menjalin sinergi dan gotong royong menghadapi warga yang terpapar Covid-19 dan bagaimana koordinasi pemberian bantuan logistic hingga prosedur memakamkan warga yang terklasifikasi kasus positif.

### **Publikasi Informasi Covid-19**

Sistematika komunikasi dan publikasi dalam situasi wabah Covid-19 ini tidak jauh berbeda dengan sebelum pandemi, menurut Rachmad Agung selaku Kepala Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik. Hal yang membedakan yaitu konten yang diberikan kepada masyarakat. Pemanfaatan media komunikasi dan publikasi yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Jember juga beragam. Nuril Amrullah mengatakan publikasi informasi yang dilakukan pemerintah memanfaatkan media sosial dan media luar ruang. Penggunaan media-media tersebut disesuaikan dengan pola konsumsi masyarakat terhadap informasi dan sarana komunikasi yang digunakan. Sebagai contoh nyata, Pemerintah Kabupaten Jember memanfaatkan banner, baliho, dan poster yang disebarluaskan di jalan-jalan utama serta fasilitas umum, hal ini ditujukan bagi masyarakat yang tidak dapat mengakses smartphone dan media sosial. Penggunaan akun-akun media sosial seperti Instagram dan Facebook ditujukan kepada masyarakat yang aktif menggunakannya.

### **Evaluasi Strategi Komunikasi Krisis Pemerintah Kabupaten Jember**

Evaluasi berkala bersamaan dengan koordinasi program yang akan dilakukan. Pihak yang dilibatkan bukan hanya internal Diskominfo Kabupaten Jember saja, namun mencakup segala sektor termasuk Kodim, Polres, pihak terkait lainnya seperti PMI, dan pengadilan. Evaluasi secara menyeluruh agar bersama-sama mengetahui apa yang kurang dan peluang apa yang dapat dilakukan baik dari sektor kesehatan, kedisiplinan, demi menurunkan dampak krisis yang terjadi yaitu pandemi Covid-19. Bagi Nuril, sebagai Staff Bidang Publikasi Media, salah satu hal yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi yaitu sikap dan kesadaran masyarakat. Bagaimana penerapan 3M (menjaga jarak, mencuci tangan, dan memakai masker) telah dilaksanakan dengan baik berarti pesan atau strategi komunikasi krisis yang dilakukan dapat dikatakan berhasil menurutnya.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Setelah melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember dalam situasi wabah Covid-19, peneliti dapat mengetahui bahwa strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember tidak seluruhnya sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Murray (2001) mengenai tahapan strategi komunikasi krisis. Strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh

Satuan Tugas Covid-19 dengan pusat penghimpunan informasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Instansi tersebut menjalankan tugas dan fungsi kehumasan sesuai struktur Organisasi Pimpinan Daerah (OPD) Kabupaten Jember. sejak tahun 2018 hingga saat ini. Sedangkan Murray (2001) menyebutkan tahapan strategi komunikasi krisis ada tiga tahap yaitu merancang strategi pengolahan krisis (planning), persiapan kegiatan awal (preparation), dan penerapan strategi komunikasi krisis (implementation).

Pertama, pada tahap perencanaan Diskominfo Kabupaten Jember memetakan dampak dan solusi yang dipilih sebagai wujud antisipasi dari efek yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19. Selain itu Pemerintah Kabupaten Jember juga membuat skala prioritas pihak-pihak yang dapat berkontribusi dalam melakukan strategi komunikasi krisis. Pemerintah Kabupaten Jember juga membuat prediksi dampak negatif yang dapat ditimbulkan oleh terjadinya pandemi Covid-19 ini. Satgas Covid-19 Kabupaten Jember terdiri dari beberapa instansi antara lain Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, BPBD, dan lain sebagainya. Dalam melaksanakan tugas, beberapa instansi yang tergabung dalam Satgas Covid-19 aktif memperbarui informasi melalui website baik itu mengenai angka Covid-19, info protokol kesehatan, hingga info mengenai posko Covid-19.

Selanjutnya yaitu tahap pengumpulan data dan informasi mengenai Covid-19. Data

tersebut bersumber dari instansi yang tergabung dalam Satgas Covid-19 yaitu Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, BPBD yang berpusat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Setelah dihimpun, data tersebut diolah sebelum dipublikasikan kepada masyarakat luas. Peneliti menemukan sebuah fakta bahwa sebelum data dan informasi mengenai Covid-19 dipublikasikan harus melalui proses penyaringan terlebih dahulu. Beberapa data yang bersifat privasi seperti identitas pasien tidak boleh dipublikasikan.

Diskominfo Kabupaten Jember memproyeksikan peran pihak-pihak terkait, meliputi peranan instansi atau organisasi yang dapat bersinergi dan berkontribusi dalam strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember dalam situasi pandemi Covid-19 ini. Mengikuti karakter dan kebutuhan masyarakat setempat, Pemerintah Kabupaten Jember juga mengikutsertakan peran ulama, kyai, dan ustad sebagai pelopor penggerak masyarakat dan sosialisasi mengenai Covid-19. Kemudian dilakukannya koordinasi internal secara berkala baik itu Diskominfo Kabupaten Jember maupun Satgas Covid-19 sebelum melaksanakan sebuah program.

Tahap implementasi. Pandemi Covid-19 hadir tanpa prediksi dan membawa perubahan di berbagai lini, dalam pemerintahan perubahan tersebut berwujud virtualisasi. Bagaimana awalnya kegiatan dikemas secara langsung dan membutuhkan peran banyak

orang, kini dibatasi dan dialihkan menjadi daring, termasuk media relations (hubungan dengan media). Langkah nyata yang dilakukan baik internal instansi pemerintah maupun eksternal (ditujukan kepada masyarakat, maupun stakeholders lainnya) yaitu adaptasi, sosialisasi, dan menyebarluaskan kampanye baik menggunakan media luar ruang seperti banner dan poster maupun akun resmi media sosial milik Pemerintah Kabupaten Jember (Instagram dan Facebook). Pemerintah Kabupaten Jember juga kerap memanfaatkan WhatsApp Group sebagai sarana koordinasi antar OPD, dengan rekan media, maupun internal Diskominfo Kabupaten Jember.

Pemerintah merasa dimudahkan dengan diberlakukannya digitalisasi dalam birokrasi terutama dalam mengendalikan arus dan penyediaan informasi. Melalui website Satgas Covid-19 masyarakat dapat mengakses dengan cepat fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau melalui laman SIRANAP (Sistem Informasi Rawat Inap). Selain itu terdapat daftar penanggung jawab Kampung Tangguh Semeru (Posko Covid-19) bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan ataupun informasi terkait Covid-19. Terakhir yaitu tahap evaluasi. Setelah melakukan perencanaan hingga implementasi, evaluasi dibutuhkan sebagai sebuah acuan dari berhasil atau tidaknya sebuah strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan temuan peneliti tidak secara rutin dan

cenderung bersifat spontan. Kerap memanfaatkan aplikasi WhatsApp dan Zoom untuk meminimalisir pertemuan secara langsung. Selain secara internal, evaluasi juga dilakukan dengan melihat ketertiban dan kedisiplinan masyarakat terhadap protokol kesehatan yang berlaku. Jika masyarakat disiplin strategi komunikasi yang dilakukan dianggap berhasil karena pesan tersampaikan dengan baik pada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Evinaro. (2007). *Komunikasi massa*. Bandung: Simbiosis Rekatamam Media.
- Arifin, Anwar. (1984). *Strategi Komunikasi*. Bandung : CV Armico.
- Biagdi, Shirley. (2010). *Pengantar Komunikasi Massa* (9th ed). Jakarta: Salemba Humanika.
- Changara, H. (2013). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grasindo Persada.
- Cornelissen, J. (2004). *Corporate Communication A Guide to Theory & Practice*. London: SAGE Publications Ltd.
- Christiyaningsih. (2020, Maret 28). *Jember Berlakukan Kawasan Tertib Physical Distancing*. Retrieved from: <https://republika.co.id/berita/q7wsil459/jember-berlakukan-kawasan-tertib-ltemgtphysical-distancingltemgt>
- Effendy, U. (1993). *Human Relations and Public Relations*. Bandung: CV. Bandar Maju.
- Fearn & Banks. (2002). *Crisis Communication*. London: Lawrence

- Erlbraum Associates. J.Moleong, Lexy. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakaya.
- Sholichah, Z. (2020, Mei 9). Bawaslu Jatim: Politisasi bansos COVID-19 terjadi di Jember. Retrieved from: <https://www.antaraneews.com/berita/1479963/bawaslu-jatim-politisasi-bansos-Covid-19-terjadi-di-jember>
- Solichah, Z. (2020, April 4). Cara Unik dan Tegas Polres Jember Mencegah Penyebaran COVID-19. Retrieved from banten.antaraneews.com: <https://banten.antaraneews.com/nasional/berita/1403562/cara-unik-dan-tegas-polres-jember-mencegah-penyebaran-Covid-19?>
- Supramadani, D. (2020, Juni 8). Strategi komunikasi krisis Pemerintah di Tengah Pandemi Covid-19. Retrieved from: <https://www.suara.com/yoursay/2020>