

Komunikasi Pemerintah Melalui *Media Center* Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kepada Publik

Rika Oktariani¹, AG. Eka Wenats Wuryanta²

¹*Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Interstudi Jakarta*

²*Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Interstudi Jakarta*

Email: rika.seleb@gmail.com

How to cite this article

Oktariani, Rika dan AG Eka Wenats Wuryanta. (2020). Komunikasi Pemerintah Melalui Media Center Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kepada Publik. *EXPOSE Jurnal Ilmu Komunikasi*.

Received: 21-08-2020,
Revision: 03-09-2020,
Acceptance: 30-11-2020,
Published online: 12-12-2020

DOI: 10.33021/exp.v3i2.1196

English Title: *Governmental Communication through Media Center of Indonesia Covid-19 Response Acceleration Task Force for Public.*

Abstract In early 2020, the world was shocked by the outbreak of Corona Virus Disease 19 or Covid-19. The spread of this disease has had broad social and economic impacts. Many countries carry out policies that are implemented in their territory, such as a lockdown policy system, or policies to maintain social distancing or social distancing to the community. Moreover, the wider community does not have information, experience and knowledge about what, why and how Covid-19. This study examines the management of communication protocol practices carried out by the Government during the Covid-19 period based on success in several countries, but there are also those that show the failure of this policy. This research focuses on the public communication protocol of the Media Center for Handling Covid-19 through digital media on the Covid-19 website in sedimentation of information in packaging messages in the form of instructions, appeals to the public to prevent Covid-19 transmission in their respective regions.

Keywords: *Lockdown; Covid-19; Communication; Government; Public*

Abstrak Pada awal 2020, dunia dikejutkan dengan mewabahnya Corona Virus Disease 19 atau Covid-19. Penyebaran penyakit ini telah memberikan dampak luas secara sosial dan ekonomi. Banyak negara melakukan kebijakan yang diterapkan di dalam wilayahnya, seperti sistem kebijakan *lockdown*, atau kebijakan menjaga jarak sosial atau *social distancing* terhadap masyarakat. Terlebih masyarakat luas yang tidak memiliki informasi, pengalaman dan pengetahuan tentang apa, mengapa, dan bagaimana mengenai Covid-19. Penelitian ini meneliti pengelolaan praktik protokol komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah pada masa Covid-19 berdasarkan keberhasilan di beberapa negara, tetapi ada pula yang menunjukkan kegagalan dari kebijakan ini. Penelitian ini memusatkan perhatian pada protokol komunikasi publik *media center* penanganan Covid-19 melalui media digital di *website* Covid-19 dalam mendiseminasi informasi seperti mengemas pesan berupa instruksi, himbauan kepada masyarakat untuk mencegah penularan Covid-19 di wilayahnya masing-masing.

Kata Kunci: Pandemi; Covid-19; Komunikasi; Pemerintah; Publik

PENDAHULUAN

Pada awal Maret 2020, saat kasus Covid-19 di Indonesia masih terhitung satu-dua kejadian, pemberitaan di media elektronik, cetak, maupun online, masih didominasi oleh pemberitaan mengenai korban. Dalam perkembangannya, pemberitaan kemudian membahas analisis, kronologis penularan, penyebaran, serta cara pencegahan virus dengan pendekatan saintifik yang utuh dan mencerahkan masyarakat. Pandemi global Covid-19 melahirkan problematika bagi negara, khususnya mengenai bagaimana upaya negara untuk mencegah dan menghentikan penyebaran virus ini, agar tidak semakin meluas. Dampaknya, beberapa minggu setelah kasus pertama, saat korban terjangkit virus telah mencapai ratusan orang, media sosial dan layanan pesan pribadi seperti Whatsapp di banjiri informasi hoaks, konspiratif, dan wacana-wacana non-saintifik yang jauh dari rasionalitas. Di lapangan, informasi dan komunikasi menjadi rusuh.

Sebagai sebuah pandemi, virus Covid-19 telah menguji ketahanan manusia dan juga negara dalam menghadapi situasi krisis. Informasi yang belum jelas dan cenderung menyesatkan dari media sosial justru menjadi pedoman publik. Publik yang selama ini cenderung bingung akan bertindak lebih panik. Misalnya, memborong sembako, sebagian lain cenderung tidak melakukan reaksi yang wajar, atau bahkan mengabaikan bahaya wabah, sehingga tetap melakukan kegiatan harian.

Hal di atas diperparah dengan adanya ketidaksinkronan kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Terjadi perebutan panggung publisitas di tingkat elite politik yang memanfaatkan kejadian luar biasa atau lazim ini, yang disebut sebagai *tie-in publicity*. Elit politik, pemerintah, dan organisasi kesehatan seperti Ikatan Dokter Indonesia (IDI) masing-masing berbicara kepada publik sebagai dirinya sendiri, versinya sendiri, yang terpisah satu sama lain. Padahal, dibutuhkan pendekatan integrasi komunikasi, dimana suatu informasi dapat menjadi pencerah jika disintesis menjadi *public knowledge*, dengan menyuguhkan sumber informasi yang kredibel. Disinilah peran sentral pemerintah bersama dengan media *mainstream*, kantor berita, organisasi/lembaga terkait untuk menjadi *key opinion leader* di tengah masyarakat, guna mengarahkan publik mengenai penting-tidak dan salah-benarnya suatu informasi.

Kondisi *over abundance of information* atau tumpah ruahnya informasi semakin diperburuk dengan kondisi di mana setiap khalayak dengan *smartphone* memiliki kemampuan mereproduksi dan mendistribusikan suatu konten sesuai dengan selera masing-masing pengguna.

Akibatnya, informasi yang dibagikan seringkali tidak terverifikasi kebenarannya. Terjadi pembauran antara fakta dan hoaks. Kondisi ini kian pelik saat audiens berada pada lingkaran informasi, yang diistilahkan Birchall dalam "*knowledge*

goes pop". Pengetahuan dan informasi semacam ini memiliki karakter "*deny scientific rationalism and justified true belief as the only criteria for knowledge*" (Birchall, 2006). Argumen tersebut memperkuat tesis mengenai kecenderungan publik yang menganggap bahwa kebenaran (*truth*) sebagai yang "lebih berfungsi" (*functioned*) dalam kehidupan sehari-hari mereka, daripada *truth* dalam kerangka *logic*.

Dalam konteks pandemic Covid-19, yang terjadi tidak hanya wabah penyakit yang menyebabkan krisis kesehatan semata, tetapi juga mengakibatkan dampak turunan. Dampak turunan tersebut seperti adanya ancaman krisis ekonomi bagi pelaku usaha dan UMKM; krisis sosial akibat kepanikan massal bagi yang terkena PHK; hingga krisis informasi dan *panic buying* yang menyebabkan harga melangit; dan persediaan kebutuhan menjadi sedikit untuk mereka yang sangat membutuhkan barang seperti masker wajah.

Krisis komunikasi terkait Covid-19 juga diakibatkan oleh kecepatan wabah *infodemics* yang menyebar lebih cepat dan lebih luas dibandingkan informasi ilmiahnya. Kecurigaan satu sama lain kian meningkat dan tak terhindarkan bersamaan dengan kesimpangsiuran informasi tentang wabah. Pandemi tidak bisa dijawab dengan perang opini. Dibutuhkan manajemen dan protokol komunikasi yang lebih komprehensif untuk menghadapi krisis komunikasi Covid-19 sehingga informasi pemberitaan yang sifatnya sensasional, pemberitaan yang kurang mendidik, dan bersifat konspiratif dapat ditekan. Sebab hingga saat ini, masalah komunikasi masih mengalami kebuntuan karena tingkat ketidakpercayaan publik pada pemerintah.

Saat informasi mengenai kasus positif Covid-19 di Indonesia yang dideteksi pada tanggal 2 Maret 2020 dibuka kepada publik, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang (Ratcliffe, 2020) sebagai awal pandemi, pemerintah terlihat tidak mempersiapkan dengan baik. Pada sumber yang tersebar dari Kompas, Detik dan Republik yang tersebar dari permulaan Maret 2020, public merasa belum jelas dan bingung karena belum mendapatkan informasi yang jelas. Kemudian update data uji PCR COVID-19 di Indonesia per tanggal 6 Desember 2020 Pukul 12.00 WIB, Badan Nasional Penanggulangan Bencana menginformasikan dan mendistribusikan pesan yang menyatakan Covid-19 sebagai bencana nasional, setelah itu beberapa informasi berlanjut dengan himbauan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada 10 April 2020. Masyarakat tidak mampu mencerna dan memahaminya karena masyarakat belum menyesuaikan sikap. Sebab, masyarakat belum dibekali oleh pengetahuan atau pemahaman yang memadai mengenai kebijakan atau aktivitas yang diputuskan, contohnya mengabaikan penggunaan masker, masih berkerumun atau tidak menjaga jarak fisik, dan menyentuh wajah, mata, dan mulut menggunakan tangan yang belum dicuci. Dengan kata lain, dalam hal ini masyarakat tidak memberikan respons seperti yang dimaksudkan oleh pemerintah.

Di Jakarta, sebagian pesan pemerintah belum dilihat sebagai sesuatu yang penting dan mendesak untuk dilakukan. Publik tidak menghiraukan anjuran dan aturan yang dibuat oleh pemerintah. Angka positif Covid-19 yang terus melonjak sesungguhnya sedang memperlihatkan kegagalan komunikasi pemerintah.

Membahas komunikasi dalam bencana pandemik, ada tiga isu atau unsur yang memang harus diperbaiki yakni: (1) komunikasi tentang kebijakan; (2) institusi dan *disaster communication pattern*; (3) strategi penyebaran pesan informasi dan *feedback* dinamis isu kebencanaan. Komunikasi kebencanaan merupakan perspektif dasar komunikasi dalam penanganan pandemi Covid-19. Protokol komunikasi publik pada kondisi bencana dan darurat merupakan model utama protokol komunikasi publik yang harus digunakan. Sistem komunikasi risiko memastikan bahwa pemerintah di tingkat pusat sepakat untuk memasukkan protokol komunikasi dalam aktivitas penanganan dan kewaspadaan, dan siap untuk mendiseminasi informasi untuk melindungi kesehatan publik dengan cara yang cepat, transparan, dan dapat diakses. Hal ini dilakukan agar masyarakat terbantu dalam membuat keputusan rasional atas krisis tersebut.

Komunikasi diharapkan berfungsi sebagai sarana, agar masyarakat merespons perilaku yang sewajarnya dilakukan dalam mengeliminasi atau menurunkan risiko. Karena di saat suasana penuh ketidaknyamanan dan ketidakpastian akibat wabah yang melanda, komunikasi menjadi kunci sekaligus bagian dari solusi.

UU No 24/2007 menyatakan bahwa penanggulangan Kebencanaan, bencana terbagi menjadi tiga jenis bencana, yaitu bencana alam, non alam, dan sosial. Pandemi atau wabah penyakit dikategorikan sebagai bencana non alam. Pada tanggal 12 Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) resmi mengumumkan wabah Covid-19 sebagai pandemi global (Kompas, 2020). Perbaikan komunikasi kebencanaan juga merunut pada aturan dasar yang dinyatakan dalam UU No. 24/2007 dan juga PP No 21 Tahun 2008 dan Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Indonesia terlihat kurang cepat dan tanggap dalam merespons dan belum maksimal dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat dalam menyosialisasikan pencegahan penyebaran Covid-19. Para komunikator seperti presiden, menteri kesehatan, dan kepala daerah terlihat gagap dan cenderung lambat dalam menanggapi isu komunikasi publik kebencanaan.

Pesan komunikasi penanggulangan pandemi Covid-19 yang dilakukan pemerintah penuh dengan ketidakjelasan, ambiguitas, dan multitafsir. Karena nampaknya pemerintah lebih memilih menggunakan strategi komunikasi *equivocal*. Komunikasi *equivocal* adalah "*Nonstraightforward communication; it appears ambiguous, contradictory, tangential, obscure, or even evasive*" (Janet Beavin Bavelas-1990). Narasi-narasi ambiguitas, tidak jelas, dan tidak lugas membuat komunikasi informasi mengenai penanggulangan Covid-19 jadi membingungkan. Meski demikian, untuk membenahi kelembagaan komunikasi, pemerintah mendirikan sebuah satuan tugas

yang disebut Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Indonesia. Lembaga ini bertanggung jawab langsung kepada Presiden RI.

Media Center Covid-19 didirikan untuk membantu pemerintah sebagai sarana komunikasi ke masyarakat sebagai bagian dalam upaya membangun kesadaran dan pencegahan penyebaran Covid-19, juga untuk menjadi filter yang mencegah penyebaran informasi yang salah (hoaks). Apakah kebijakan pembentukan MCC-19 efektif dalam mengakselerasi dan mereparasi sosialisasi informasi, dan dalam mengoptimalkan keterlibatan media dalam menyampaikan pesan-pesan dan pendidikan tentang Covid-19 di masyarakat? Untuk mengoptimalkan dukungan tersebut, diharapkan Gugus Tugas Percepatan Covid-19 baik di pusat maupun di daerah untuk dapat melibatkan partisipasi media untuk menjalankan mandatnya, khususnya dalam pencegahan penyebaran Covid-19.

Coppola dan Maloney (2017) menyatakan bahwa manajemen bencana secara komprehensif mencakup empat komponen. Empat komponen tersebut terdiri dari: pertama, *mitigation* yang mencakup reduksi atau mengeliminasi komponen risiko bahaya. Kedua, *preparedness*, yakni melengkapi masyarakat berisiko terkena bencana, atau menyiapkan mereka agar mampu membantu orang pada peristiwa bencana dengan berbagai alat/perlengkapan untuk meningkatkan kemampuan bertahan dan meminimalisir risiko. Ketiga, *response*, mencakup tindakan mengurangi atau mengeliminasi dampak bencana. Keempat, *recovery*, mencakup perbaikan dan rekonstruksi. Keempat komponen dalam situasi bencana/krisis tersebut membutuhkan pendekatan komunikasi krisis.

Dalam konteks inilah, wabah Covid-19 harus ditangani dengan manajemen bencana secara modern, karena di saat suasana penuh ketidaknyamanan dan ketidakpastian, komunikasi menjadi kunci sekaligus bagian dari solusi. Komunikasi krisis secara luas dapat didefinisikan sebagai pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran informasi yang diperlukan untuk mengatasi situasi krisis.

METODOLOGI

Dalam teori kontingensi, sebuah organisasi atau kelompok disadarkan dengan keberadaan kontingensi atau sesuatu yang rentan yang bisa terjadi kapan saja, sehingga respons yang sigap dan tepat dari sebuah kondisi darurat adalah strategi yang harus mutlak dioperasionalkan (Purwati, A. S., & Zulaikha, S. 2018). Untuk itu penelitian ini ingin melihat tiga permasalahan utama, yaitu: pertama, apakah ada akurasi dalam seluruh informasi yang diberikan? Kedua, apakah ada keamanan dan kebenaran dalam seluruh informasi yang diberikan? Ketiga, apakah ada akibat buruk yang memberikan ancaman dari sekian informasi tersebut?

Sementara itu, pendekatan metodologi lebih banyak memakai pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu tata cara dan prosedur yang menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak serta kausalitas yang

ditimbulkan (Moleong, 2019). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode pengamatan dan penyimakan wawancara, lalu pendokumentasian dan pencatatan (Sudaryanto, 2015). Data dianalisis dengan menggunakan metode padan dan metode kontekstual.

Moleong (2019) lebih lanjut menjelaskan dalam penelitian kualitatif bahwa analisis data dalam penelitian ini melalui dua tahap yaitu pertama, analisis selama proses pengumpulan data dan analisis paska-pengumpulan data. Analisis selama proses pengumpulan data dilakukan dengan cara reduksi data, sajian data, dan pengambilan simpulan. Sedangkan analisis pasca-pengumpulan data meliputi klasifikasi data dan catatan, identifikasi bentuk/wujud, identifikasi pola, dan identifikasi fungsi.

Analisis didasarkan pada periodisasi atau tata urutan waktu beberapa peristiwa yang dipilih oleh peneliti. Setelah analisis data, dilakukan interpretasi dan penyajian data. Interpretasi dan penyajian data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif. Penelitian ini mengkaji dan melihat lebih dalam mengenai tata pengelolaan dan protokol komunikasi publik dalam konteks Covid-19 dengan basis kajian pada saluran media resmi komunikasi pemerintah.

HASIL DAN DISKUSI

Komunikasi Kepemerintahan Pada Waktu Pandemi Covid-19: Tinjauan Kritis

Dalam waktu krisis pandemi Covid-19, pemerintah juga tidak bisa mengelak dari kritik yang mempertanyakan respons, efektivitas, dan cara pemerintah menghadapi pandemi ini. Cakap tidaknya pemerintah menangani krisis mempengaruhi kepercayaan publik terhadap kinerja negara dalam situasi darurat. Kritik-kritik yang datang diantaranya berasal dari Anggota DPR, Partai Politik, Akademisi Peneliti, dan Komunitas Masyarakat. Kritik dari DPR yang menilai urgensi protokol komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah karena terjadi tendensi yang mengakibatkan kepanikan dalam masyarakat. Termasuk di dalamnya, kritik juga dinyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kurang terukur dan sistematis dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh publik.

Dalam pengamatan para ekonom, pemerintah terkesan sangat lambat dalam merespons. Kebijakan pemerintah telah mengalokasikan anggaran sebesar lebih dari 70 milyar untuk memanfaatkan jasa *buzzer* untuk menghadang ancaman perlambatan ekonomi, terutama dari sektor pariwisata dinilai mengambil langkah yang sembrono (Warta Ekonomi, 2020). Selain Rizal Ramli yang menyoroti penggunaan anggaran yang tidak tepat sasaran, pengamat komunikasi Gun Gun Heryanto memberi pesan pada pemerintah agar mengharmonisasikan informasi pemerintah pusat-daerah termasuk dalam hal menjelaskan kebijakan sosial ekonomi yang diambil (Kompas, 2020)

Achmad Yurianto sebagai jubi pemerintah dalam penanganan Covid-10 melakukan “blunder” informasi yang mendiskreditkan orang miskin sebagai “pembawa virus” juga ramai kritikan dari warganet. Perkataan Achmad Yurianto dinilai menyudutkan masyarakat “grass root” yang menyatakan, “ yang kaya harus melindungi yang miskin agar bisa hidup dengan wajar dan yang miskin juga melindungi yang kaya agar tidak menularkan penyakitnya” seperti yang dikutip dari CNN Indonesia. Ucapan jubi Gugus Tugas Penanganan Covid-19 itu terlanjur viral dan menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat.

Selanjutnya, polemik komunikasi terjadi lagi saat mengumumkan kebijakan mudik lebaran. Kritik dari berbagai kalangan memang diharapkan dapat memperbaiki manajemen krisis dalam upaya penanganankomunikasi publik, agar dapat menciptakan masyarakat yang tenang dan paham apa yang mereka harus lakukan bagi lingkungan terdekatnya. Membangun persepsi masyarakat bahwa negara hadir dan tanggap dalam mengendalikan situasi krisis yang terjadi.

Komunikasi Pemerintah kepada Masyarakat dengan Media Sosial

Pada tanggal 29 Januari 2020, Kementerian Kesehatan sudah meluncurkan kanal informasi khusus Covid-19 bertajuk “Kesiapsiagaan Menghadapi Infeksi Novel Coronavirus”. Saluran informasi ini disatukan pada situs Kemenkes RI. Tampilan muka dari situs informasi tersebut adalah sederhana. Seluruh konten dalam laman tersebut merupakan sentra informasi Covid-19. Selain laman Kemenkes yang memuat informasi mengenai Covid-19, terdapat juga laman yang diberi nama Infeksi *Emerging*: Media Informasi Terkait Penyakit Infeksi *Emerging* yang dirilis pada 2019. Menurut informasi di laman tersebut, riwayat yang melatarbelakangi pembuatan situs tersebut dilatarbelakangi dengan tujuan menjelaskan atau menginformasikan semua hal yang berhubungan dengan infeksi endemi, *emerging*, *re-emerging*, serta *zoonosis* yang mempunyai potensi penularan kepada manusia di sebuah daerah, atau yang telah menjadi pandemi internasional dan Covid-19 termasuk dalam kategori ini.



Gambar 1. Halaman Depan Kanal Informasi Covid-19, www.kemkes.go.id

Media informasi pemerintah yang berisi informasi resmi versi pemerintah, baru dilansir pada tanggal 18 Maret 2020. Pengelolaan situs tersebut ditata dan dikawal oleh Tim Gugus Tugas Penanganan Covid-19. Laman ini bertujuan untuk bisa dan mampu menjadi sentra informasi yang dapat dipercaya, lengkap, dan komprehensif. Di menu

protokol pengunjung, situs akan terhubung ke laman protokol yang menampilkan protokol penanganan Covid-19 wilayah perbatasan Indonesia, protokol penanganan Covid-19 di area dan transportasi publik, serta protokol penanganan Covid-19 di area institusi pendidikan. Selain itu ada protokol kesehatan, protokol komunikasi dan pedoman penanganan cepat medis, dan kesehatan masyarakat.



Gambar 2: Laman situs Gugus Tugas Covid-19, www.Covid-19.go.id

Di menu agenda terdapat tabel agenda konferensi pers yang sudah dan akan dilakukan tiap harinya dalam satu bulan seiring perkembangan terkini Covid-19 di Indonesia. Di bagian bawah sebelah kiri terdapat tombol pertanyaan untuk agenda yang akan datang. Hampir semua isi informasi yang ditayangkan dalam berita, berhubungan dengan berita sosialisasi, himbauan, dan kebijakan pemerintah, terkait pencegahan dan penanganan Covid-19.

Dalam konteks media sosial Instagram, pemerintah juga menginformasikan beberapa isu yang memang berhubungan dengan segala hal yang berkaitan dengan Covid-19. Hal tersebut juga merupakan usaha pengelolaan informasi bencana kepada publik melalui media yang bisa meraih atensi publik, dalam hal ini media sosial.

Media Sosial Covid-19: Perpanjangan Sosial Media kepada Publik

Dari penelitian dan pengamatan yang dilakukan kepada sejumlah media social Twitter, Facebook, dan yang paling utama adalah Instagram yang dimiliki oleh pemerintah terkait dengan Covid-19, setidaknya dalam pengamatan peneliti, pemerintah mencoba untuk mengharmonisasikan penyampaian informasi sesuai dengan jenis media yang digunakan. Pada media Twitter, pemerintah cenderung memberikan informasi yang berisi informasi pendek, yang tidak banyak disertai visualisasi dan menggunakan strategi *hashtag* atau tagar. Pada media Instagram, pemerintah lebih menggunakan visualisasi yang informatif dan relatif bisa disebar ulang oleh masyarakat, serta melakukan proses *capturing visual* pada peristiwa-peristiwa yang dianggap penting.



Gambar 3. Tangkapan layar akun facebook BNPB, diakses 14 Mei 2020.

Permasalahan yang terjadi adalah adanya ketidakefektifan aspek timbal balik komunikasi digital yang dibangun oleh pemerintah dan publik. Hal itu diperkuat dengan rancang bangun fitur interaktif dan komentar belum diberikan ruang yang jelas. Fitur *like*, *share* dan *retweet*) sedikit digunakan secara kuantitas. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemerintah tidak berorientasi pada raihan *like*, *share* dan *retweet* sebagaimana akun jejaring sosial komersial. Hal itu bisa menjadi indikasi kurangnya keterlibatan dan umpan balik publik pada informasi yang diberikan oleh pemerintah. Informasi yang diberikan oleh pemerintah yang diunggah di akun media sosial itu terganggu bila bercampur dengan informasi lainnya. Akun jejaring sosial Covid-19 menggunakan akun lama BNPB yang pada mulanya dimaksudkan sebagai saluran berbagi informasi terkait dengan semua program dan kebijakan BNPB juga harus berubah dan diperuntukkan sebagai kanal pandemi Covid-19.

KESIMPULAN

Pemerintah sebenarnya sudah menyiapkan semua perencanaan awal sebelum pandemi mencapai krisisnya, dengan: (1) memiliki perencanaan manajemen komunikasi krisis dan melakukan *update* terus menerus, (2) memiliki tim manajemen komunikasi krisis yang terlatih, (3) melakukan simulasi untuk melakukan pengujian perencanaan yang ditetapkan dan satuan tugas komunikasi krisis, (4) memiliki pendasaran konsep pesan terutama dalam konten *website*, jejaring sosial, dan fitur untuk pernyataan di kala krisis. Tentu saja hal tersebut dilakukan untuk membantu pertimbangan agar keputusan pemerintah berjalan dengan baik, terkoordinasi dan aktif sehingga penyampaian informasi dan protokol komunikasi publik dikala pandemi berlangsung efektif melalui berbagai saluran/kanal komunikasi. Karena disituasi krisis, memang dibutuhkan variasi komunikasi dengan beragam konten dalam mendistribusikan informasi.

Komunikasi digital dengan *website*, kanal media sosial yang ada dan telah dibuat oleh pemerintah sejauh ini cenderung mempraktikkan pola komunikasi satu arah dan belum menerapkan informasi yang integral yakni sebagai pusat dokumen, kearsipan, dan informasi. Secara ideal dapat dikatakan bahwa tindakan komunikasi satu arah bisa dikombinasikan dengan pola interaksi yang mempunyai karakter penyaluran informasi dua arah antara tiga aktor utama, yakni pemerintah, publik, dan pihak yang berkepentingan. Dengan alasan itu maka sebenarnya pemerintah harus

bertindak efektif dalam penggunaannya melalui persiapan, lebih sering melakukan dialog dan menetapkan ketepatan dalam melakukan distribusi kesempatan, asal informasi, dan pesan informasi terkait.

Pemerintah dituntut untuk melakukan monitor dengan fokus pada isu atau wacana yang ada di media sosial, karena sifat dinamis dan kebebasan informasi yang didapatkan ketika harus dibandingkan dengan keadaan nyata di realitas sosial. Caranya dengan membuat kerangka monitor dengan basis data prioritas atas isu. Terakhir, pemerintah harus mengelola fungsi pengawasan yang lengkap dan partisipatif untuk memastikan protokol komunikasi berjalan, agar segala bentuk informasi dari pemerintah menjadi utama di dalam masyarakat, terkhusus di dunia maya yang cenderung menjadi sumber informasi pokok sekarang. Kegagalan dan kegagalan dalam fase awal bisa menjadi pengalaman yang bisa dipelajari agar justru tidak menjadi preseden komunikasi yang berulang di masa depan.

REFERENSI

- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (n.d.). Diakses pada 12 Desember 2020 di <https://www.facebook.com/InfoBencanaBNPB>.
- Cannon, M. (2018). *Digital Media in Education: Teaching, Learning and Literacy Practices with Young Learners*. London: The Palgrave Macmillan.
- CNN Indonesia. (27 Maret 2020). Darurat Corona, Si Kaya dan Miskin Diminta Saling Menolong. Diakses pada 12 Desember 2020 di <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200327205844-20-487706/darurat-corona-si-kaya-dan-miskin-diminta-saling-menolong>.
- Combs, W.T. (2006). "Code Red in the Boardroom: Crisis Management as Organization DNA". Westport, CN.
- Coppola, D. P., & Maloney, E. K. (2017), *Communicating Emergency Preparedness Practical Strategies for the Public and Private Sectors*, 2nd edition, Routledge:UK
- Kantor Staf Presiden (KSP). (2020). "Protokol Komunikasi Public Penanganan Covid-19" [online] <http://ksp.go.id/wp-content/uploads/2020/03/Protokol-Komunikasi-COVID-19.pdf>.
- Kompas.com. (14 Mei 2020). Pemerintah Disarankan Perbaiki Komunikasi Publik di Tengah Pandemi. Diakses pada 12 Desember 2020 di <https://nasional.kompas.com/read/2020/05/14/20274551/pemerintah-disarankan-perbaiki-komunikasi-publik-di-tengah-pandemi?page=all%29>.
- KPCPEN, S. (n.d.). Ketahui: Adaptasi Kebiasaan Baru. Diakses pada 12 Desember 2020 di <https://covid19.go.id/>
-

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (n.d.). BERANDA. Diakses pada 12 Desember 2020 di <https://kemkes.go.id/>.

Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya

Purwati, A. S., & Zulaikha, S. (2018). Teori Kontinjensi, Sistem Pengendalian Manajemen dan Outcomes Perusahaan: Implikasinya dalam Riset Masa Kini dan Masa Yang Akan Datang. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, 2(1), 1-11.

Ratcliffe, Rebecca (2 Maret 2020). "First coronavirus cases confirmed in Indonesia amid fears nation is ill-prepared for an outbreak". *The Guardian* (dalam bahasa Inggris). Diakses tanggal 2 Maret 2020.

Utomo, A. (11 Maret 2020). WHO Umumkan Virus Corona sebagai Pandemi Global. Diakses pada 12 Desember 2020 di <https://www.kompas.com/global/read/2020/03/12/001124570/who-umumkan-virus-corona-sebagai-pandemi-global?page=all>.