

Kajian Kritis Komunikasi Krisis: Belajar dari Kerumitan Komunikasi Pemerintah Menghadapi Pandemi Covid-19

Wijayanto¹, Rina Martini², Gita N. Elsitra³

^{1,2}, Universitas Diponegoro, ³ Waseda University

Received: 15 Februari 2022

Revised: 17 Maret 2022

Published: 30 April 2022

Abstrak:

Dalam berbagai literatur komunikasi, telah banyak penulis yang membahas model komunikasi krisis yang ideal, namun belum banyak yang mengulas bagaimana ciri-ciri praktik komunikasi krisis yang buruk. Dengan menjadikan teori komunikasi Reynolds dan W. Seeger (2005) sebagai model, tulisan ini menganalisa praktik buruk komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia menjelang kemunculan pandemi Covid-19 di Indonesia. Dengan melakukan analisis isi media arus utama yang berisi pernyataan aparat pemerintah Indonesia, penulis menemukan ciri-ciri komunikasi krisis yang buruk itu, antara lain: 1) kurang responsif dalam mengantisipasi kemungkinan terjadinya wabah; 2) kurang transparansi dan akurasi data terbaru perkembangan pandemi; 3) inkonsistensi dan ketidakjelasan pesan di saat krisis memuncak; 4) kurang empati terhadap korban. Temuan tersebut menjadi esensial mengingat masa krisis bukan hanya terkait dengan Covid-19 saja, tetapi juga mengacu pada berbagai potensi krisis yang akan dihadapi Indonesia ke depannya.

Kata Kunci:

komunikasi krisis; pandemi Covid-19; pemerintah Indonesia.

Korespondensi:

Departemen Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang Jl. Universitas Brawijaya, Ketawanggede, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65145.
Email: mfaishal@ub.ac.id

Pendahuluan

Tulisan ini mengalisis praktik buruk komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia menjelang kemunculan Pandemi Covid-19 di Indonesia. Dengan melakukan analisis pernyataan pemerintah yang terangkum di berbagai media arus utama sejak masa pra-krisis Januari-Februari 2020 yang ditandai dengan diakuinya kedatangan corona oleh pemerintah hingga masa awal-krisis yang disusul dengan berlakunya *New Normal*. Berdasarkan analisis dari ratusan artikel media arus utama, penelitian ini menjadi penting karena Indonesia dilihat sebagai salah satu negara paling buruk dalam penanganan Coronavirus. Berbagai data menunjukkan Indonesia merupakan salah satu negara dengan penanganan paling buruk di dunia, bahkan jika dibandingkan sesama negara di ASEAN sendiri. Menurut website Our World in Data, sampai dengan 9 Juni 2020, Indonesia baru melakukan tes kepada 0,02 orang per 1000 penduduk, salah satu yang paling rendah di dunia (Our World in Data, 2020). Angka ini merupakan salah satu paling rendah di dunia. Maka, tidak mengherankan jika grafik penyebaran virus terus menanjak hingga 9 Juni 2020 (Our World in Data, 2020).

Senada dengan temuan di atas, hasil penelitian yang dilakukan Deep Knowledge Group tentang tingkat keamanan negara-negara di dunia terkait Coronavirus menempatkan Indonesia di urutan 97 dari 100 negara paling aman jauh di bawah Negara-negara ASEAN lain seperti Singapura (4), Vietnam (2), Malaysia (30), Thailand (47), Philippines (55), dan Myanmar (83) (Deep Knowledge Group, 2020). Sementara itu menurut situs End Coronavirus, kita pun berada di posisi paling bawah dibanding sesama Negara ASEAN. Saat Vietnam dan Thailand sudah warna hijau dengan kasus baru sebanyak 1 dan 2 kasus baru, lalu malaysia sudah warna kuning dengan 7 kasus baru, kita panen 1.2141 kasus baru pada 10 Juni 2020. Kita juga berada jauh di atas Singapura (218) dan Filipina (518) (End Coronavirus, 2020).

Kinerja buruk ini sejak awal telah memancing banyak kritik dan melahirkan reaksi publik yang buruk. Beberapa riset sebelumnya menemukan bahwa sentimen publik teramat buruk terhadap kinerja pemerintah dalam menangani penyebaran Coronavirus. Tiga lembaga riset menilai bahwa publik memberi respon negatif atas kinerja pemerintah Indonesia dalam melawan penyebaran virus ini. Lembaga riset pertama yang mempublikasikan temuannya adalah Drone Emprit (DE). Mereka menganalisa percakapan di media sosial sejak 7 sampai dengan 13 Maret dan menemukan 404.211 percakapan di media terkait isu corona. Secara rinci, ratusan ribu percakapan tersebut terdiri atas 91% di Twitter sedangkan 9% sisanya di media daring. Dari empat ratus ribu lebih percakapan, emosi yang paling dominan adalah masalah kepercayaan (Fahmi, 2020). Dalam hal ini, masalah utama yang dihadapi pemerintah adalah soal kepercayaan publik. Patut dicatat bahwa jika selama ini pemerintah beranggapan bahwa menutupi data akan menghindarkan ketakutan publik, namun temuan Drone Emprit menunjukkan sebaliknya. Tidak adanya transparansi justru menimbulkan masalah kepercayaan yang pada gilirannya justru

membuat publik merasa takut. Hal yang senada juga disampaikan oleh INDEF melalui penelitian mereka yang menyimpulkan bahwa buruknya kinerja pemerintah berdampak pada tergerusnya kepercayaan publik pada pemerintah (Faud, 2020). Tidak hanya itu, riset SMRC menemukan bahwa buruknya kinerja pemerintah membuat publik merasa pemerintah daerah bekerja lebih baik daripada pemerintah pusat (Sani, 2020).

Maka tidak mengherankan jika sejak awal munculnya pandemi, pemerintah Indonesia telah mendapat kritik dari berbagai kalangan terkait buruknya penanganan dan pencegahan penyebaran coronavirus. Kritik itu antara lain muncul dari DPR, kalangan masyarakat sipil, akademisi dan lembaga internasional. Lebih lagi, kritik kemudian juga muncul dari pemerintah daerah yang mengeluhkan tidak adanya transparansi data dari pemerintah pusat.

Pandemi Flu Burung yang sebelumnya menyebar secara global pada tahun 2005 memang memberikan sorotan terhadap penanganan pandemi di Indonesia. Pada masa itu, salah satu tantangan dalam penanganan persebaran virus tidak dilakukan secara efektif karena adanya masalah diskonektifitas antara pemerintah pusat dan daerah (Caballero-Anthony & Balen, 2009). Tetapi, bahkan setelah nyaris dua dekade berlalu, literasi yang menyoroti praktik komunikasi krisis di masa pandemi di Indonesia sangat lah terbatas. Di tengah pandemi Covid-19, memang, banyak publikasi menyoroti buruknya penanganan pemerintah (Kusumaningrum & Aryani, 2020; Hendrianto, 2022; Yulianti, et. al., 2022). Meski pun begitu, penelitian yang menyoroti bagaimana buruknya komunikasi kritis yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia secara kritis masih terbatas.

Sementara itu, berbagai studi menunjukkan bahwa kualitas komunikasi merupakan salah satu faktor penting bagi terbangunnya kepercayaan (Diallo and Thuillier, 2005; Zeffane, Tipu and Ryan, 2011). Argumen utama studi itu menyatakan bahwa semakin berkualitas komunikasi antar anggota dalam suatu kelompok, maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan antara anggota dalam kelompok itu. Sebaliknya, semakin rendah kualitas komunikasi antara anggota kelompok maka semakin rendah pula tingkat kepercayaan di antara mereka.

Dengan demikian untuk membangun kepercayaan diperlukan kualitas komunikasi yang baik dari pemerintah kepada publik secara luas. Selanjutnya, dalam masa bencana, komunikasi yang berkualitas berperan penting bagi terbangunnya kepercayaan diri publik untuk menghadapi bencana, meredam kepanikan, meminimalisir rumor dan membantu publik menyiapkan diri menghadapi krisis.

Komunikasi Krisis yang Efektif: Sebuah Pendekatan

Di tengah situasi krisis pandemi yang terjadi secara global, banyak pihak mempertanyakan bagaimanakah komunikasi yang baik dapat dilakukan? Terlebih, situasi yang tak tentu juga berpotensi membuat masyarakat menjadi panik dan malah memperburuk kondisi

krisis. Karena itu, melalui tulisan ini, penulis akan mengulik secara mendalam terkait komunikasi krisis.

Sebelum masuk ke dalam pembahasan yang lebih mendalam, ada baiknya jika kita membahas terlebih dahulu terkait apa sebenarnya komunikasi krisis yang disebut-sebut dalam paragraf sebelumnya. Bentuk komunikasi ini dilakukan demi mencegah dampak negatif yang dihasilkan dari kondisi krisis dan cenderung bersifat informatif (Spence, Lachlan, & Griffin, 2007: 540). Sebenarnya, dalam upaya melakukan komunikasi krisis, beberapa studi telah dilakukan untuk menunjukkan bagaimana hal tersebut dapat diaplikasikan. Beberapa peneliti berhasil mengklasifikasikan proses dari komunikasi krisis ke dalam tahapan-tahapan tertentu, yang lainnya memberikan beberapa penekanan terhadap komponen-komponen penting dalam melakukan hal tersebut.

Lebih lanjut, terkait dengan tahapan dalam melakukan komunikasi krisis yang baik, paling tidak Hale (1997) beserta Reynolds dan Seeger (2005) menerangkan hal tersebut dalam riset mereka. Hale (1997) yang membagi komunikasi krisis ke dalam enam tahapan: 1) pondasi atau keterkaitan antar sektor; 2) validasi data untuk menghadapi data-data yang tidak akurat; 3) penyaringan dan pengolahan pesan akan dapat tersampaikan dengan tepat; 4) lapisan nilai-nilai dari interpretasi atas pesan; 5) lapisan memori organisasi untuk memberikan akses informasi kepada pengambil keputusan; dan 6) kolaborasi. Tak berhenti di situ, Reynolds dan Seeger (2005) juga menyusun tahapan-tahapan dari komunikasi krisis ke dalam lima tingkatan mulai dari risiko, erupsi, pembersihan, pemulihan dan evaluasi.

Sehingga, komunikasi krisis memang tidak jauh dari penyusunan strategi agar pesan dapat tersampaikan dengan efektif di saat krisis tengah berlangsung. Tentu saja, dalam proses penyusunan strategi ini, peran ahli yang kompeten dan kredibel diperlukan untuk melakukan intervensi yang efektif terhadap publik. Pihak yang berwenang untuk melakukan komunikasi krisis juga harus dapat menyusun respon yang tepat untuk tantangan-tantangan kompleks, yang memerlukan koordinasi secara internal maupun eksternal (Kádárová, Mihalčová, Kádár, & Vida, 2015; Saliou, 2020). Secara garis besar, ada dua strategi pada komunikasi krisis: mengelola informasi dan mengelola makna (Coombs, 2015).

Lebih lanjut, terdapat beberapa komponen utama yang menjadi sorotan dalam melakukan komunikasi krisis yang efektif. Mulai dari kepercayaan, media, hingga transparansi. Poin tersebut akan dibahas dalam penjabaran berikut.

Pertama, kepercayaan. Komponen ini menjadi salah satu unsur yang krusial dalam melakukan komunikasi krisis. Terlebih, di tengah kondisi tidak menentu dalam suatu krisis. Untuk dapat dianggap terpercaya oleh publik, sebuah institusi atau organisasi harus mampu berhadapan dengan situasi yang penuh kejutan (Longstaff & Yang, 2008). Kepercayaan ini menjadi hal penting. Karena jika publik sudah merasa tidak percaya, dalam derajat tertentu, maka berkemungkinan menimbulkan kondisi panik dalam masyarakat (Holmes, Henrich, Hancock, & Lestou, 2009). Terlebih, berkurangnya rasa percaya ini

juga dapat berimplikasi terhadap citra organisasi terkait. Kondisi kurangnya kepercayaan kepada organisasi tertentu ini dapat muncul karena respons yang hipokrit terkait situasi krisis. Pada akhirnya, hal tersebut dapat memunculkan rasa skeptis di masyarakat (Park & Kang, 2020). Rasa skeptis ini menimbulkan perspektif negatif terhadap institusi atau organisasi terkait.

Kedua, transparansi. Terkait dengan kredibilitas yang menunjang komponen kepercayaan dalam komunikasi krisis, transparansi rupanya masuk ke dalam komponen kedua dalam pembahasan ini. Transparansi perlu dilakukan oleh pihak berwenang karena merupakan hal yang dituntut oleh masyarakat di tengah kondisi krisis. Terutamanya, terkait informasi-informasi baru yang sesuai dengan kondisi nyata terkait situasi darurat tersebut –keterlambatan dan ketertutupan bukanlah hal yang dibutuhkan oleh masyarakat (Gruber, Smerek, Thomas-Hunt, & James, 2015). Bukan hanya kepada masyarakat, transparansi ini juga sangat krusial jika dikaitkan dengan hubungan internal di institusi berwenang, utamanya terkait dengan koordinasi dan kepercayaan antar pekerja yang berada di bawah lembaga yang memiliki kewenangan untuk menangani situasi krisis tersebut (Lee & Queenie Li, 2019).

Ketiga, empati. Kepercayaan publik dapat ditingkatkan dengan efektif melalui penerapan komunikasi yang mengedepankan empati dan keterbukaan. Terlebih, ketika pemerintah perlu mengambil tindakan yang melibatkan masyarakat luas untuk penanganan krisis. Dalam hal ini, empati menjadi salah satu dari unsur esensial yang diperlukan untuk melakukan komunikasi persuasif yang efektif (Reynolds & Quinn Crouse, 2008). Rasa berempati ini juga dapat mengisyaratkan bagaimana suatu institusi atau organisasi merasa adanya tanggungjawab yang menyebabkan reputasi menjadi semakin positif dan berdampak baik pada keluaran dari upaya komunikasi krisis yang dilakukan (Schoofs, Claeys, De Waele, & Cauberghe, 2019).

Keempat, masih berkaitan dengan kepercayaan, kita akan membahas terkait media. Sebagai kanal menyampaikan informasi, media tentu saja memiliki peranan yang penting dalam komunikasi krisis. Secara umum, sebenarnya, jenis media ini sangat tergantung pada situasi krisis yang dihadapi (Spence et al., 2007). Misalnya, jika terjadi bencana alam, maka media konvensional lebih menjadi sorotan untuk menyebarluaskan informasi pada saat krisis, tetapi setelah itu, media baru mengambil alih posisi tersebut. Hal ini terjadi pada Badai Katrina pada 2005 (Spence et al., 2007). Fleksibilitas dalam penggunaan media yang digunakan untuk menyebarkan informasi ini penting bagi korban atau masyarakat yang secara langsung terdampak pada situasi kritis.

Namun, ternyata, penggunaan media untuk melakukan komunikasi krisis ini bukan tanpa kendala. Terlebih ketika memang media tidak selalu melalui proses validasi yang memadai, sehingga banyak kasus dimana berita yang disampaikan tidak sesuai dengan konteks (Holmes et al., 2009). Bahkan banyak berita yang tidak tepat dan hanya mencari sensasi, justru membuat masyarakat menjadi semakin frustrasi (Holmes et al., 2009).

Meskipun begitu, studi yang mempelajari komunikasi krisis melalui sosial media online berkembang dengan dinamis. Seperti yang dilakukan oleh Luo dan Zhai, misalnya, dalam konteks media sosial di Tiongkok, menyatakan bahwa emosi yang timbul dari penggunaan sosial media dapat mengakibatkan reaksi atau perilaku dengan maksud tertentu (Luo & Zhai, 2017). Kemudian, ada pula potensi sosial media berbasis internet yang dapat menyentuh populasi rentan untuk dapat peduli terkait situasi krisis yang tengah terjadi (Roy, Hasan, Sadri, & Cebrian, 2020).

Kelima, kepemimpinan. Terkait dengan kondisi sosial media yang menjadi tren penggunaan di era ini, pemimpin memegang peranan penting dalam upaya melakukan komunikasi krisis. Tiap individu dalam institusi, terutamanya pemerintah, perlu untuk membangun keterikatan dengan ‘pengikut’ mereka di media sosial melalui wacana-wacana yang bermakna dan mempertimbangkan situasi seiring berjalannya waktu (Gruber et al., 2015).

Keenam, masih berkaitan dengan kepemimpinan, koordinasi pun masuk ke dalam pembahasan kita. Komponen ini menjadi hal yang krusial dalam komunikasi krisis, terutama dalam masa pandemi. Hal tersebut melingkupi setiap tahapan, mulai dari proses persiapan awal hingga pembentukan regulasi dan bahkan simulasi penanganan pandemi. Secara global, kerjasama antara negara bukanlah sesuatu yang dapat disanggah urgensinya pada saat krisis, yang melibatkan tenaga teknis yang ahli –baik dari bidang medis maupun peneliti (Caballero-Anthony et al., 2007). Dalam skala nasional, tiap-tiap instansi pemerintah dan bahkan swasta perlu untuk berkolaborasi untuk membentuk panitia khusus penanganan pandemi (Caballero-Anthony et al., 2007).

Selain ketujuh komponen di atas, sebenarnya, masih ada beberapa hal lain yang menjadi penting untuk diketahui. Komunikasi monolog sudah tidak lagi efektif untuk melakukan komunikasi krisis, justru sebaliknya dapat mengakibatkan kondisi yang tidak saling mempercayai dalam masyarakat. Di sisi lain, rasa ingin tahu dan proses diskusi menumbuhkan rasa saling percaya (Tyszka, 2008). Karena itu, komunikasi dialogis muncul sebagai pilihan efektif di masa darurat. Konten dengan bentuk dialogika dalam krisis komunikasi menjadi penting untuk dilakukan pasca krisis, yang mana mengandung perpaduan antara komunikasi dialogis dan teori wacana di dalamnya (du Plessis, 2018). Di era ini, komunikasi dialogis acap kali dilakukan melalui media digital dengan interaktif dalam bentuk dialog, terbuka, transparan, dan responsif.

Tetapi mau serumit apapun situasi darurat yang terjadi di masa sekarang maupun masa depan, setelah mengetahui bagaimana melakukan komunikasi krisis yang efektif melalui tulisan ini, dampak-dampak negatif yang mungkin terjadi masih dapat ditekan sehingga skenario terburuk dari prediksi-prediksi pasca krisis bisa dihindari. Melalui tulisan ini, penulis memberikan penekanan terkait tahapan-tahapan proses melakukan komunikasi di masa krisis, juga tujuh komponen penting di dalamnya: kepercayaan, transparansi,

empati, media, kepemimpinan, koordinasi, dan etika. Kesemuanya menjadi kunci dalam melakukan komunikasi krisis yang efektif.

Di tengah situasi krisis pandemi yang terjadi secara global, banyak pihak mempertanyakan bagaimanakah komunikasi yang baik dapat dilakukan? Terlebih, situasi yang tak tentu juga berpotensi membuat masyarakat menjadi panik dan justru memperburuk kondisi krisis.

Meski pun demikian, ada beberapa negara di Asia Tenggara yang terbukti mampu mengelola komunikasi krisis dengan efektif sehingga dapat mengurangi dampak dari pandemi ketika mencapai masa krisis. Salah satunya ialah Brunei Darussalam. Negara ini dinilai memiliki kesiapan yang paling rendah di area Asia Tenggara di awal masa Pandemi Covid-19, tetapi ternyata mampu menangani persebaran virus dengan sangat baik. Hal tersebut karena pemerintah Brunei melakukan diseminasi informasi yang luas, dengan jernih dan jelas, bahkan melibatkan berbagai pejabat nasional dalam konferensi pers. Tidak hanya itu, sebenarnya Brunei Darussalam sudah mulai memulangkan pelajar mereka dari Tiongkok sejak 30 Januari dan menyarankan masyarakat untuk tidak berkunjung ke negara Tiongkok (Pang, 2021: 105). Pertanyaan selanjutnya, bagaimana dengan Indonesia?

Melalui tulisan ini, penulis akan mengulas secara mendalam terkait komunikasi krisis di Indonesia selama Pandemi Covid-19, bagaimana pemerintah melakukan komunikasi krisis dan mengapa hal ini penting bagi Indonesia. Untuk menjawab pertanyaan tersebut peneliti melakukan studi literatur dan analisis media arus utama. Peneliti mengamati *best practice* dari negara lain berdasarkan hasil temuan penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan, serta narasi yang dibangun oleh media arus utama di Indonesia semasa pandemi Covid-19.

Respons dan Pengolahan Informasi yang Buruk di Awal Pandemi

Menurut teori komunikasi krisis yang dikemukakan oleh Reynold dan Seger (2005) pada masa pra krisis pemerintah perlu menyampaikan pengetahuan awal kepada masyarakat tentang kemungkinan datangnya pandemi dan bahaya yang akan mengiringinya, sehingga masyarakat dapat mempersiapkan diri dan waspada akan datangnya pandemi. Di Indonesia, masa pra krisis ini terjadi mulai dari tersiarnya kabar kemungkinan wabah Covid-19 tiba di Indonesia hingga pemerintah mengakuinya secara resmi melalui pengumuman Presiden Jokowi pada 2 Maret 2020. Sayangnya pada tahap pra krisis, komunikasi pemerintah Indonesia ini dicirikan oleh kurangnya responsivitas pemerintah terhadap kemungkinan pandemi yang tampak dari pengingkaran, pengabaian, dan bahkan menjadikan kemungkinan tibanya pandemi sebagai lelucon.

Pandemi Covid-19 sudah mulai tersiar di Indonesia sejak saat negara-negara lain telah mengalami wabah dan Indonesia seharusnya bersiap bahwa virus itu sangat mungkin juga akan menyerang Indonesia. Momen pertama fase ini tentu saja ketika telah muncul berita bahwa virus baru terjadi dan ditemukan di Cina yang mirip SARS sebagaimana diberitakan oleh Deutsche Welle (2019) dan Reuters (2019) keduanya pada tanggal 31 Desember 2019,

juga di The Wall Street Journal pada 8 Januari 2020 (Khan, 2020). Berita ini kemudian diikuti oleh pemberitaan bahwa virus ini menular ke luar China bahkan hingga menimpa Korea Selatan pada 20 Januari 2020 (Reuters, 2020) dan telah tiba di Singapura (Zhaki & Salamat, 2020) pada 23 Januari 2020 lalu menjangkiti ratusan warganya. Singapura telah melaporkan terjadinya virus, maka Indonesia sebagai Negara yang dekat seharusnya segera mengambil antisipasi akan datangnya virus. Jika media-media yang disebut sebelumnya ini adalah media luar negeri yang berbahasa Inggris, sebenarnya pada akhir Januari sudah ada media dari dalam negeri yang juga memberitakannya yaitu Pikiran Rakyat pada 29 Januari (Karima, 2020). Dalam hal ini berita mengamplifikasi pernyataan anggota DPR yang menyuarakan peringatan lembaga riset dalam negeri tentang epidemiologi yang kredibel yaitu Lembaga Biologi Molekuler Eijkman (LBM Eijkman) bahwa Indonesia sangat mungkin sudah terkena virus corona.

Kemungkinan bahwa Indonesia juga mengalaminya semakin diperkuat dengan penelitian dari De Salazar PM, Niehus R, Taylor A, Buckee C dan Lipsitch M (2020) yang menemukan bahwa menurut pemodelan matematika yang mereka lakukan virus Covid19 mestinya telah tiba di Singapore, Thailand dan Indonesia. Hasil penelitian dari satu tim penelitian Harvard di atas bahkan sudah menjadi pemberitaan di Indonesia antara lain di Kompas.com pada 10 Februari 2020 (Sani, 2020b) dan oleh Tempo pada 15 Februari 2020 (Putri, 2020). Kedua media paling terkemuka di Indonesia mengamplifikasi penelitian dari Harvard yang mengungkapkan bahwa virus corona mungkin tidak terdeteksi. Pada saat yang bersamaan, WHO juga memperingatkan Indonesia dan memberikan warning terkait kesiapan Indonesia untuk melakukan tes terkait virus ini yang dimuat oleh Kontan pada 10 Februari 2020 (Kontan, 2020) berita terkait ini juga dimaplikasi oleh Detik pada 16 Februari 2020 yang menyiarkan keyakinan peneliti Harvard bahwa virus mestinya telah masuk di Indonesia (Sagita, 2020).

Jejak digital dari pengingkaran dan peremehan (*undermining*) pemerintah tampak dari pernyataan menteri kesehatan pada 13 Januari 2020, sebagai berikut:

“Dari 1,4 miliar penduduk sana ya paling 2 ribuan (yang terkena virus corona). (Sebanyak) 2 ribu dari 1,4 miliar itu kan kayak apa. Karena itu pencegahannya jangan panik, jangan resah. Enjoy saja, makan yang cukup (Satria, 2020).”

Saat muncul kritik dari Harvard dan WHO bahwa virus mestinya telah tiba di Indonesia tapi tak terdeteksi karena kurangnya kemampuan test indonesia, menteri justru menganggap itu sebagai penghinaan (Ihsanuddin, 2020a). Pada hari yang sama, Jokowi menyampaikan bahwa corona bisa berdampak positif bagi pariwisata dan penerbangan dengan cara pemberian insentif dari pemerintah (Ihsanuddin, 2020b).

Bahkan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) Doni Monardo yang seharusnya menjadi orang paling bertanggung jawab soal Covid-19 juga melontarkan bahwa Indonesia masih bebas Covid-19 karena gemar minum jamu dan untuk itu maka jamu harus dipromosikan (Mashabi, 2020). Pada tanggal yang sama Menhub juga

menyampaikan optimismenya tentang kemungkinan tetap bergairahnya penerbahangan di Indonesia dan hal tersebut tak akan terpengaruh oleh coronavirus melalui satu paket insentif yang dicanangkan pemerintah (Fauzia, 2020). Nada menyepelekan dan pengabaian juga disampaikan oleh Wakil Presiden Ma'ruf Amin pada penghujung Februari dengan menyampaikan bahwa Indonesia terbebas dari Coronavirus karena gemar membaca do'a qunut saat sholat subuh (Kumparan, 2020).

Kemungkinan kedatangan pandemi bahkan juga dijadikan bahan lelucon. Hal ini seperti disampaikan oleh Menteri Koordinator Politik dan Keamanan, Mahfud MD dan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Airlangga Hartarto. Airlangga menyampaikan lelucon yang diamplifikasi menteri Mahfud MD di Twitternya dimana dia menyampaikan bahwa Coronavirus tidak akan tiba di Indonesia karena perizinan yang berbelit-belit (Garjito, 2020). Mengamini pesan para koleganya, menteri perhubungan mengajukan lelucon bahwa Indonesia kebal corona karena doyan nasi kucing (Saubani, 2020). Candaan juga dilontarkan oleh Menteri Maritim Luhut yang bicara pada hari yang sama namun di tempat terpisah bahwa mobil corona sudah pergi dari Indonesia (Hikam, 2020).

Penjabaran di atas menjelaskan bahwa komunikasi pemerintah Indonesia tidak responsif terhadap kemungkinan datangnya pandemi dengan mengingkari, meremehkan dan menjadikan kemungkinan kedatangan pandemi ini sebagai lelucon. Peningkaran itu akhirnya terbentur pada kenyataan manakala kasus pertama corona akhirnya diakui secara resmi oleh Presiden pada 2 Maret 2020 saat dua orang pasien di Jakarta dinyatakan positif corona.

Kemudian, setelah masuknya Coronavirus di Indonesia, pada masa krisis awal kita dapat menemui fenomena kurangnya transparansi. Fase ini dimulai ketika pemerintah mengakui dan mengumumkan kasus pada 2 Maret sampai dengan 14 Maret 2020 – ketika Presiden mengumumkan Covid-19 sebagai bencana nasional. Dalam teori, pada fase awal krisis, pemerintah perlu menyediakan informasi melalui satu pintu dan pesan yang komprehensif untuk mengedukasi publik tentang konsekuensi, dan antisipasi aksi berdasarkan data terkini. Ini dimaksudkan agar publik siaga terhadap langkah lanjutan. Tetapi pada kenyataannya fase krisis awal ini diwarnai oleh ketidak transparan dan ketidakjelasan.

Hal tersebut ditandai saat pemerintah mempublikasikan secara resmi kasus-kasus awal yang terdeteksi pada 2 Maret hingga 13 April 2020 ketika pemerintah menyatakan bahwa Covid-19 merupakan bencana nasional (Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2020). Secara teori, pemerintah perlu menyediakan informasi secara terpusat melalui satu pintu dan juga menyusun pesan yang komprehensif dengan tujuan mengedukasi publik terkait konsekuensi serta antisipasi. Namun, yang dipraktikkan pemerintah ternyata tidak sesuai dengan teori tersebut. Faktanya, pada periode krisis awal ini reaksi pemerintah Indonesia justru kurang transparan dan kejelasan.

Kurangnya transparansi ini terlihat ketika presiden mengumumkan kasus positif pertama. Fokusnya terletak pada realita bahwa terdeteksinya kasus pertama tersebut dinyatakan beberapa hari setelah rumah sakit berdalih pasien tersebut terjangkit penyakit lain (Velarosdela, 2020). Kemudian terungkap pula bahwa Gubernur Ridwan Kamil telah membeberkan bahwa terdapat kasus Covid-19 di Cianjur sejak 20 Februari –yang seharusnya menjadi kasus pertama (Raharjo, 2020). Memang, hal tersebut disanggah oleh juru bicara pemerintah terkait Covid-19. Hanya saja, pada akhirnya, melalui sebuah laporan investigasi yang dilakukan oleh NarasiTV, diketahuilah bahwa pernyataan terkait kasus pertama di Cianjur tadi benar terjadi. Di sisi lain, para ahli dan peneliti internasional mempertanyakan mengenai pemerintah Indonesia yang hingga awal Maret tidak mendeteksi masuknya Coronavirus. Pasalnya, dalam rentang satu bulan setelah kasus pertama dideteksi di Wuhan pada 8 Desember 2019, terdapat setidaknya 98,700 penumpang dari Wuhan yang mengunjungi Indonesia (Mulyanto & Firdaus, 2020). Dengan angka yang sebanyak itu, tidak mudah percaya bahwa Indonesia bebas dari Covid-19 hingga Maret 2020. Fenomena saling menyanggah pernyataan tersebut membuat publik semakin bingung alih-alih tercerahkan.

Tidak hanya itu, bicara tentang informasi yang ditutupi, jumlah angka yang dipublikasikan terkait dengan data Covid-19 diklaim tidak sesuai dengan realita di lapangan. Tidak hanya terkait kapan virus itu masuk ke Indonesia, tetapi data lain seperti berapa kasus positif dan berapa jumlah orang yang meninggal karena Covid-19 pun juga tidak mencerminkan realita di lapangan. Oleh karena itu, publik dibuat bertanya-tanya mengenai informasi dari mana yang kredibel dan apakah data yang disajikan oleh pemerintah secara resmi dapat dipercaya.

Dengan kata lain, fenomena ketidakjelasan pesan yang disampaikan ini berdampak langsung pada praktik komunikasi kritis. Tetapi, tidak berhenti di sini, kegagalan dalam melakukan komunikasi di masa genting seperti pandemi Covid-19 pun terus berlanjut hingga fase krisis terjadi.

Inkonsistensi yang Berujung Kebingungan dan Minimnya Empati Terhadap Korban

Pada saat pandemi mencapai fase krisis, pemerintah bukannya selesai melakukan adaptasi dan siap menghadapi situasi, tetapi malah memunculkan kebingungan di masyarakat dengan penggunaan istilah bahasa asing dan terminologi yang berubah-ubah dalam membuat kebijakan.

Munculnya istilah-istilah baru oleh pemerintah Indonesia seperti “*Physical distancing*”, “*lockdown*”, “PSBB” hingga yang sekarang ini sedang berjalan yaitu “PPKM”. Lucunya di daerah-daerah tertentu istilah-istilah itu justru muncul dengan tulisan “Lauk Daun”, “Lock Don’t” hingga “Download” (Rackmat, Pakpahan & Rafida, 2020). Hal ini merefleksikan bahwa ternyata komunikasi pemerintah tidak secara jernih tersampaikan ke publik.

Pemerintah seharusnya menyadari bahwa masyarakat Indonesia melalui berbagai macam tingkat literasi dan edukasi, sehingga memilih istilah yang mudah dipahami seharusnya menjadi opsi terbaik. Tetapi, seakan tidak belajar dari pengalaman, pemerintah pun menggunakan istilah *new normal* sebelum kemudian diganti dengan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB). Bukannya semakin jelas, tetapi semakin menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Ditambah lagi, pada awal ditetapkannya *new normal*, kebijakan ini sebenarnya belum memenuhi syarat dari WHO (World Health Organization), terlebih kurva penyebaran Covid-19 juga belum melandai pada saat itu (Purwanto, 2020).

Di sisi lain, fenomena mudik juga menimbulkan kebingungan lain di kalangan masyarakat. Pasalnya, pemerintah tidak se-*iya sekata* dalam hal ini, inkonsistensi yang disampaikan benar-benar mencerminkan komunikasi krisis yang tidak strategis. Dimulai ketika Jokowi menyatakan bahwa mudik berpotensi memperluas persebaran Covid-19 pada 30 Maret (Adyatama, 2020), lalu tiga hari kemudian disanggah oleh Juru Bicara Presiden Fadjoel Rachman melalui akun Twiternya (Ihsanuddin, 2020). Pada hari yang sama, Kementerian Sekretariat Negara Pratikno merevisi pernyataan Jubir presiden tersebut dengan menegaskan bahwa mudik dilarang (Saleh, 2020). Tetapi di sisi lain, Menko Kemaritiman dan Investasi Luhut Pandjaitan, yang saat itu juga menjabat sebagai Plt Menteri Perhubungan, justru mengungkapkan bahwa mudik tidak dilarang, “Orang kalau dilarang pun mau mudik saja” (Teresia, 2020). Proses saling klarifikasi dan revisi tersebut berujung pada kebingungan masyarakat terkait dengan perbedaan antara mudik dan pulang kampung yang disebabkan oleh respons Jokowi dalam wawancaranya dengan Narasi TV yang diunggah di Channel Youtube Najwa Shibab pada 23 April 2020.

Kemudian, di saat angka kasus positif terus meningkat dengan pesat, pemerintah dinilai tidak memiliki empati, terutama terhadap kasus korban virus Covid-19. Terdapat dua kasus yang menjadi sorotan peneliti. Pertama, ungkapan menyepelkan korban jiwa akibat Covid-19 di awal fase krisis. Pernyataan tersebut dilontarkan oleh Luhut. Ia mengklaim bahwa pemerintah sudah bekerja dengan cermat, sehingga korban jiwa yang terjadi di Indonesia tidak separah Amerika Serikat. Tetapi, alih-alih berbela sungkawa terhadap korban yang meninggal, Luhut malah mengalikan jumlahnya dengan 10 (Hikam, 2020b). Tidak hanya itu, pemerintah pun diklaim menutupi dan mengurangi jumlah korban meninggal dunia akibat Covid-19.

Selain itu, penyelenggaraan Pilkada pada akhir tahun 2020 juga semakin mempertegas DPR dan penyelenggara pemilu yang kurang menunjukkan rasa empati terhadap korban yang meninggal dunia serta tenaga kesehatan. Masyarakat yang seharusnya diproteksi dengan bentuk komunikasi yang berempati malah dihadapkan dengan kondisi dimana pemerintah memaksa berbagai kebijakan kontroversial selama pandemi, Omnibus Law merupakan salah satunya. Begitu pula dengan pemaksaan *New Normal*, yang walaupun memiliki sisi rentan dan berpotensi menyerang kehidupan masyarakat (Batubara, 2020), masih tetap dilaksanakan.

Menimbang Pentingnya Komunikasi Krisis untuk Indonesia: Sebuah Penutup

Berbagai praktik buruk komunikasi di atas rupanya terulang kembali ketika Omicron masuk di Indonesia. Terlebih ketika menyoroti bagaimana respons dan komunikasi pemerintah terkait dengan pembelajaran tatap muka (PTM) di tengah Omicron. Kali ini, lebih ironisnya, anak-anak dipertaruhkan di tengah varian baru yang lebih mudah menular. Sejak kasus Omicron pertama kali dideteksi di Indonesia pada 27 November 2021, pelaksanaan PTM masih terjadi di banyak daerah seperti Jabodetabek (Mantalean, 2022) dan Boyolali (Medcom, 2022). Wakil Gubernur DKI Jakarta, Ahmad Riza Patria, dengan gamblang mengungkapkan, “Masa satu sekolah kena Omicron, semua dibatalkan”. Pernyataan itu tidak hanya menegaskan kurangnya cepatnya respons pemerintah terhadap potensi persebaran Omicron di sekolah, tetapi juga menunjukkan kurangnya empati terhadap situasi krisis di tengah pandemi yang belum berakhir. Seakan tidak belajar dari pengalaman buruknya komunikasi krisis, pola yang sama juga kembali terulang.

Di sisi lain, Pandemi Covid-19 bukan lah satu satunya pandemi yang dialami Indonesia, belum lagi negara ini rentan terhadap berbagai bencana alam. Bahkan setelah melalui Pandemi Flu Burung di tahun 2005, dan mengalami Pandemi Covid-19 selama lebih dari satu tahun, praktik komunikasi krisis yang buruk masih dilakukan oleh pemerintah. Beberapa literasi telah menyoroti bagaimana buruknya penanganan Coronavirus dilakukan oleh pemerintah Indonesia, mulai dari acuh terhadap temuan penelitian (Mietzner, 2020) hingga mengedepankan kepentingan ekonomi (Batubara, 2020). Sehingga, belajar dari kesalahan komunikasi krisis yang terjadi di awal Pandemi Covid-19 menjadi sebuah hal yang krusial bagi pemerintah Indonesia dalam mengatasi situasi genting –baik di tingkat nasional maupun daerah.

Tulisan ini menganalisa komunikasi krisis pemerintah Indonesia di masa awal pandemi Covid 19 dari mulai fase pra krisis pada Januari 2020 hingga fase krisis pada sekitar April 2020. Komunikasi pada masa awal krisis ini sangat penting karena menentukan masa depan situasi pandemik di suatu negara. Berdasarkan analisis atas pernyataan pemerintah sebagaimana terefleksi di berbagai pemberitaan di media arus utama, penelitian ini menemukan praktik buruk komunikasi krisis pemerintah Indonesia di masa pandemik yang memiliki ciri-ciri antara lain: pertama, kurang responsif dalam mengantisipasi kemungkinan terjadinya wabah. Kedua, kurangnya kejernihan dalam penyampaian pesan setelah pandemi tiba. Ketiga, kurangnya transparansi dan akurasi data terbaru perkembangan pandemi. Terakhir, kurangnya empati terhadap korban.

Di tengah beragam literatur tentang praktik terbaik komunikasi krisis, temuan penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kelangkaan literatur tentang karakteristik komunikasi krisis yang buruk. Secara praktis, ia diharapkan menjadi pelajaran bagi pemerintah untuk menghadapi pandemi yang masih belum jelas di mana ujungnya.

Ucapan Terima Kasih

Tim penulis menyampaikan terima kasih kepada Mira Karina Justicia, Eugenia Natalia Meo, dan Fernanda Alice yang telah membantu dalam proses pengumpulan data.

Pendanaan

Penulisan artikel ini dilakukan atas pembiayaan Sumber Dana Selain APBN FISIP Undip Tahun Anggaran 2021 dengan nomor SK Dekan 01482/UN7.5.7.2/HK/2021.

References

- Adyatama, Egi. (2020). "Jokowi: Mudik Lebaran 2020 Berisiko Perluas Sebarkan Virus Corona." *Tempo.co*, 30 Maret 2020. <https://nasional.tempo.co/read/1325552/jokowi-mudik-lebaran-2020-berisiko-perluas-sebarkan-virus-corona> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2020). "Presiden Tetapkan COVID-19 Sebagai Bencana Nasional." *BNPB*, 14 April 2020. <https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Batubara, B. (2020). *Temas Rebahan: Kapitalisme dan Covid-19*. Yogyakarta: Penerbit Gading.
- Caballero-Anthony, M., Cook, A. D. B., Amul, G. G. H., & Sharma, A. (2007). Introduction – The State of Pandemic Preparedness in Southeast Asia: Challenges and the Way Forward. *Health Governance and Dengue in Southeast Asia*, May 2020, i–iii.
- Coombs, W. T. (2015). The value of communication during a crisis: Insights from strategic communication research. *Business Horizons*, 58(2), 141–148.
- Deep Knowledge Group. "COVID-19 regional safety assessment." 2020, <https://www.dkv.global/covid-regional-assessment> (diakses pada 17 Juli 2020).
- De Salazar PM, Niehus R, Taylor A, Buckee C, Lipsitch M. 2020 Using predicted imports of 2019-nCoV Cases to determine locations that may not be identifying all imported cases, medRxiv, doi: <https://doi.org/10.1101/2020.02.04.20020495>.
- Deutsche Welle. "China investigates SARS-like virus as dozens struck by pneumonia." Deutsche Welle, December 31st, 2019, <https://www.dw.com/en/china-investigates-sars-like-virus-as-dozens-struck-by-pneumonia/a-51843861> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Diallo, Amadou , and Thuillier, Denis. (2005). "The success of international development projects, trust and communication: an African perspective." *International Journal of Project Management* 23 (3): 237-252.
- du Plessis, C. (2018). Social media crisis communication: Enhancing a discourse of renewal through dialogic content. *Public Relations Review*, 44(5), 829–838.
- End Coronavirus. (2020). A Multi-disciplinary Effort to Eliminate Covid-19. <https://www.endcoronavirus.org/> (diakses pada 5 Desember 2020).

- Fahmi, Ismail. (2020). Analisis Persepsi dan Emosi Publik Terhadap Penanganan #COVID19 Oleh Pemerintah (7-13 Maret 2020). *Drone Emprit*, 17 Maret 2020. <https://pers.droneemprit.id/analisis/>
- Faud, Hafid. (2020). “Riset: Kepercayaan Masyarakat Rendah terhadap Pemerintah Tangani Corona”. *Sindonews*, 5 April 2020. <https://nasional.sindonews.com/berita/1579360/15/riset-kepercayaan-masyarakat-rendah-terhadap-pemerintah-tangani-corona> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Fauzia, M. (2020). Pemerintah akan Beri Diskon Tiket Pesawat Hingga 40 Persen ke 10 Destinasi. *Kompas.com*, 24 Februari 2020. <https://money.kompas.com/read/2020/02/24/194100926/pemerintah-akan-beri-diskon-tiket-pesawat-hingga-40-persen-ke-10-destinasi?page=all> (diakses pada 17 Juli 2020)..
- Garjito, D. (2020, February 15). Kelakar Menteri Airlangga: Izinnya Berbelit-belit, Virus Corona Tak Masuk. *Suara.com*, 15 Februari 2020. <https://www.suara.com/news/2020/02/15/141802/kelakar-menteri-airlangga-izinnya-berbelit-belit-virus-corona-tak-masuk?page=all> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Gruber, D. A., Smerek, R. E., Thomas-Hunt, M. C., & James, E. H. (2015). The real-time power of Twitter: Crisis management and leadership in an age of social media. *Business Horizons*, 58(2), 163–172.
- Hale, J. (1997). A Layered Communication Architecture for the Support of Crisis Response. *Journal of Management Information Systems*, 14(1), 235–255.
- Hendrianto, S. (2022). “Early Warning Signs of Abusive Constitutionalism in Indonesia : Pandemic as Pretext.” 1–6. <http://www.iconnectblog.com/2020/06/early-warning-signs-of-abusive-constitutionalism-in-indonesia-pandemic-as-pretext/>.
- Hikam, H. A. (2020). Canda Luhut saat Ditanya Corona Masuk Batam: Mobil? *detikFinance*, 10 Februari 2020, from detikFinance: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4893152/canda-luhut-saat-ditanya-corona-masuk-batam-mobil> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Hikam, H. A. (2020b). “Luhut Heran, Angka Kematian Corona Tak Sampai 500 Orang.” *Finance Detik*, 15 April 2020. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4977999/luhut-heran-angka-kematian-corona-tak-sampai-500-orang>.
- Holmes, B. J., Henrich, N., Hancock, S., & Lestou, V. (2009). Communicating with the public during health crises: Experts’ experiences and opinions. *Journal of Risk Research*, 12(6), 793–807.
- Ihsanuddin. (2020b). “Menkes: Ahli Harvard suruh ke sini, lihat langsung alat deteksi corona.” *Kompas*, 11 February 2020, <https://nasional.kompas.com/read/2020/02/11/17080231/menkes-ahli-harvard-suruh-ke-sini-lihat-langsung-alat-deteksi-corona?page=all> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Ihsanuddin. (2020b). Corona Berdampak pada Pariwisata, Jokowi Minta Maskapai Diberi Insentif. *Kompas.com*, 11 Februari 2020. <https://nasional.kompas.com/>

- read/2020/02/11/18514201/corona-berdampak-pada-pariwisata-jokowi-minta-maskapai-diberi-insentif (diakses pada 17 Juli 2020).
- Ihsanuddin. (2020c). Pemerintah Tak Larang Mudik Lebaran, tetapi Ada Syaratnya. *Kompas.com*, 2 April 2020. <https://nasional.kompas.com/read/2020/04/02/12245691/pemerintah-tak-larang-mudik-lebaran-tetapi-ada-syaratnya?page=all> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Kádárová, J., Mihalčová, B., Kádár, G., & Vida, M. (2015). Strategy Map for the Crisis Communication. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 1119–1124.
- Karima, Annisa. (2020). “Pemerintah diminta optimalkan LBM Eijkman demi cegah penyebaran virus corona di Indonesia.” *Pikiran Rakyat*, 29 Januari 2020, <https://www.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-01335177/pemerintah-diminta-optimalkan-lbm-eijkman-demi-cegah-penyebaran-virus-corona-di-indonesia> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Khan, Natasha. (2020). “New Virus Discovered by Chinese Scientists Investigating Pneumonia Outbreak” *The Wall Street Journal*, 8 Januari 2020. <https://www.wsj.com/articles/new-virus-discovered-by-chinese-scientists-investigating-pneumonia-outbreak-11578485668>.
- Kontan. (2020). “Kasus virus corona masih negatif di Indonesia, namun WHO peringatkan hal ini!” *Kontan*, 10 Februari 2020. <https://nasional.kontan.co.id/news/kasus-virus-corona-masih-negatif-di-indonesia-namun-who-peringatkan-hal-ini> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Kumparan. (2020). “Ma’ruf Amin: Banyak Kiai Baca Doa Qunut, Corona Minggir dari Indonesia.” *Kumparan.com*, 28 Februari 2020. <https://kumparan.com/kumparannews/maruf-amin-banyak-kiai-baca-doa-qunut-corona-minggir-dari-indonesia-1svX6HuXHFB/full> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Lee, Y., & Queenie Li, J. Y. (2019). The value of internal communication in enhancing employees’ health information disclosure intentions in the workplace. *Public Relations Review*, 46(1), 101872. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.101872>.
- 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. *Ecology and Society*, 13(1). <https://doi.org/10.5751/ES-02232-130103>.
- Luo, Q., & Zhai, X. (2017). “I will never go to Hong Kong again!” How the secondary crisis communication of “Occupy Central” on Weibo shifted to a tourism boycott. *Tourism Management*, 62, 159–172. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.04.007>.
- Mashabi, S. (2020, Februari 24). Indonesia Masih Aman dari Virus Corona, Kepala BNPB: Apa Mungkin karena Sering Minum Jamu?” *Kompas.com*, 24 Februari 2020. <https://nasional.kompas.com/read/2020/02/24/12141771/indonesia-masih-aman-dari-virus-corona-kepala-bnpb-apa-mungkin-karena-sering> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Mantalean, Vitorio, (2022). “Penularan Omicron Tinggi di Jabodetabek, P2G Desak PTM 100 Persen Dihentikan.” *Kompas.com*, 26 Januari 2022. <https://nasional.kompas.com/>

- read/2022/01/26/13373251/penularan-omicron-tinggi-di-jabodetabek-p2g-desak-ptm-100-persen-dihentikan (diakses pada 17 Juli 2020).
- Medcom. (2022). “Boyolali Gelar PTM 100%” *Medcom.com*, 3 Januari 2022. <https://www.medcom.id/pendidikan/news-pendidikan/Gbma7Vob-boyolali-gelar-ptm-100> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Mietzner, M. (2020). Populist Anti-Scientism, Religious Polarisation, and Institutionalised Corruption: How Indonesia’s Democratic Decline Shaped Its COVID-19 Response. *Journal of Current Southeast Asian Affairs*, 39(2), 227–249. <https://doi.org/10.1177/1868103420935561>.
- Mulyanto, R., & Firdaus, F. (2020). “Why are there no reported cases of coronavirus in Indonesia?” *Aljazeera*, 18 Februari 2020. <https://www.aljazeera.com/news/2020/2/18/why-are-there-no-reported-cases-of-coronavirus-in-indonesia>.
- Our World in Data. (2020). Coronavirus (COVID-19) Testing. <https://ourworldindata.org/coronavirus-testing> (diakses pada 5 Desember 2020).
- Pang, L. L. (2021). Leadership and Crisis Communication During Covid-19: The Case of Brunei Darussalam. *Policy & Governance Review*, 5(2), 97. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i2.388>.
- Park, Y. E., & Kang, M. (2020). When crowdsourcing in CSR leads to dialogic communication: The effects of trust and distrust. *Public Relations Review*, 46(1), 101867.
- Purwanto, E. A. (2020). Kata Pengantar. In I. D. Apriyanti & A. Pramusinto (Eds.), *New Normal: Perubahan Sosial Ekonomi dan Politik Akibat COVID-19*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Putri, Gloria Setyvani. 2020. “Ahli Harvard Peringatkan, Virus Corona di Indonesia Tak Terdeteksi”. *Kompas*, 10 Februari 2020. <https://sains.kompas.com/read/2020/02/10/120300423/ahli-harvard-peringatkan-virus-corona-di-indonesia-tak-terdeteksi> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Rachmat, A., Pakpahan, F. P., & Rafida U. (2020). Linguistik Kultural Sebagai Pengungkap Kearifan Lokal Dalam Peningkatan Literasi di Pesantren Manba’ul Ulum Tasikmalaya.” *Kumarwala*, Vol. 3 (3): 484 – 491.
- Raharjo, D. B. (2020) “Sempat Disebut Negatif, Pasien Cianjur Harusnya Jadi Kasus Pertama Corona.” *Suara*, 28 Maret 2020. <https://www.suara.com/news/2020/03/28/155942/sempat-disebut-negatif-pasien-cianjur-harusnya-jadi-kasus-pertama-corona?page=all> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Reuters. (2019). “Chinese officials investigate cause of pneumonia outbreak in Wuhan”. *Reuters*. 31 Desember 2019, <https://www.reuters.com/article/us-china-health-pneumonia/chinese-officials-investigate-cause-of-pneumonia-outbreak-in-wuhan-idUSKBN1YZ0GP>(diakses pada 17 Juli 2020).
- Reuters. (2020). “South Korea confirms first case of new coronavirus in Chinese visitor” *Reuters*, 20 Januari 2020. <https://www.reuters.com/article/us-china-health-pneumonia>

- south-korea/south-korea-confirms-first-case-of-new-coronavirus-in-chinese-visitor-idUKKBN1ZJ0C4 (diakses pada 17 Juli 2020).
- Reynolds, B., & Quinn Crouse, S. (2008). Effective communication during an influenza pandemic: the value of using a crisis and emergency risk communication framework. *Health Promotion Practice*, 9(4 Suppl).
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55.
- Roy, K. C., Hasan, S., Sadri, A. M., & Cebrian, M. (2020). Understanding the efficiency of social media based crisis communication during hurricane Sandy. *International Journal of Information Management*, 52 (August 2018), 102060.
- Sagita, Nafilah Sri. (2020). “Terpopuler Sepekan: Geger Prediksi Harvard Soal Corona Sudah Masuk RI.” *Detik Health*, 16 Februari 2020. <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-4901425/terpopuler-sepekan-geger-prediksi-harvard-soal-corona-sudah-masuk-ri> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Saleh, Fahrian. (2020). “Mensesneg Klarifikasi Pernyataan Fadjoel: Masyarakat Tak Perlu Mudik.” *Kumparan*, 2 April 2020. <https://kumparan.com/kumparannews/mensesneg-klarifikasi-pernyataan-fadjoel-masyarakat-tak-perlu-mudik-1t96FRCsaKs/full> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Saliou, P. (2020). Crisis Communication in the Event of a Flu Pandemic. *European Journal of Epidemiology*, 10(4), 515–517.
- Sani, Ahmad Faiz Ibnu. (2020a). “SMRC: 52 Persen Responden Anggap Pusat Gerak Cepat Soal Covid-19.” *Tempo*, 17 April 2020. <https://nasional.tempo.co/read/1332473/smrc-52-persen-responden-anggap-pusat-gerak-cepat-soal-covid-19/full&view=ok> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Sani, Ahmad Faiz Ibnu. (2020b). Profesor Harvard Ingin Peringatkan Indonesia Soal Virus Corona. *Tempo*, 15 Februari 2020. <https://nasional.tempo.co/read/1307576/profesor-harvard-ingin-peringatkan-indonesia-soal-virus-corona> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Satria, Jefrie Nandy. (2020). “Minta Masyarakat Tak Panik soal Penyebaran Virus Corona, Menkes: Enjoy Saja.” *Detik.com*, 27 Januari 2020. <https://news.detik.com/berita/d-4874858/minta-masyarakat-tak-panik-soal-penyebaran-virus-corona-menkes-enjoy-saja> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Saubani, A. (2020, Februari 17). Kelakar Menhub: Kita Kebal Corona karena Doyan Nasi Kucing. *Republika.co.id*, 17 Februari 2020. <https://republika.co.id/berita/q61re4328/nasional/umum/20/02/17/q5ul4k409-kelakar-menhub-kita-kebal-corona-karena-doyan-nasi-kucing> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Schoofs, L., Claeys, A. S., De Waele, A., & Cauberghe, V. (2019). The role of empathy in crisis communication: Providing a deeper understanding of how organizational crises and crisis communication affect reputation. *Public Relations Review*, 45(5).

- Spence, P. R., Lachlan, K. A., & Griffin, D. R. (2007). Crisis communication, race, and natural disasters. *Journal of Black Studies*, 37(4), 539–554.
- Teresia. (2020). “Luhut Jelaskan Alasan Mudik Tak Dilarang saat Corona: Dilarang Pun Tetap Mudik.” *Kumpara.com*, 2 April 2020. <https://kumparan.com/kumparannews/luhut-jelaskan-alasan-mudik-tak-dilarang-saat-corona-dilarang-pun-tetap-mudik-1t90mgOPTIs> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Tyszka, K. (2008). Dialogic Society—the Crisis of Social Communication in Poland. *Polish Sociological Review*, 163, 297–309.
- Velarosdela, R. N. (2020) “Kilas Balik Kronologi Munculnya Kasus Pertama Covid-19 di Indonesia”, *Megapolitan Kompas*, 2 Maret 2020. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/03/02/05300081/kilas-balik-kronologi-munculnya-kasus-pertama-covid-19-di-indonesia?page=all> (diakses pada 17 Juli 2020).
- Wiryono, Singgih. (2022). “Siswa SMAN 71 Terpapar Omicron, Belajar Tatap Muka 100 Persen di Jakarta Jalan Terus.” *Kompas.com*, 11 Januari 2022. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/01/11/21145681/siswa-sman-71-terpapar-omicron-belajar-tatap-muka-100-persen-di-jakarta> (diakses pada 1 Februari 2022).
- Yulianti, D., Meutia, I. F., Sujadmiko, B., & Wahyudi. (2020). Indonesia ' Crisis Response To Covid-19 Pandemic : From Various Level Of Government And Network Actions To Policy. July.
- Zakaria, Fakhri. (2021). “Tak Efektif PPKM, Istilah Diubah (Lagi)” *Detik.com*, 11 Februari 2021. <https://news.detik.com/kolom/d-5369597/tak-efektif-ppkm-istilah-diubah-lagi> (diakses pada 1 Februari 2022).
- Zeffane, R., A Tipu, S., & Ryan, J. C. (2011). Communication, Commitment & Trust: Exploring the Triad. *International Journal of Business and Management*, 6(6).
- Zhaki, Abdullah an Salamat, Hidayah. (2020). “Singapore confirms first case of Wuhan virus.” *Channel News Asia*, 23 Januari 2020. <https://www.channelnewsasia.com/news/singapore/wuhan-virus-pneumonia-singapore-confirms-first-case-12312860> (diakses pada 1 Februari 2022).

Tentang Penulis

Wijayanto adalah dosen Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Penulis memiliki area riset seputar kajian analisis media dan politik dan politik anti korupsi.

Rina Martini adalah dosen Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Penulis memiliki area riset seputar kajian birokrasi serta kelembagaan pemerintah.

Gita N. Elsitra adalah pelajar Master Program di Graduate School of Asia-Pacific Studies, Universitas Waseda. Penulis memiliki area riset seputar kajian masyarakat digital.