

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan (Diallo and Thuillier, 2004; Zeffane, Tipu and Ryan, 2011). Komunikasi dan kepercayaan berbanding lurus, dimana semakin tingginya kualitas komunikasi antar anggota dalam kelompok tersebut berakibat pada tingkat kepercayaan yang tinggi pula antar anggota didalam kelompok tersebut, begitu juga dengan sebaliknya. Oleh karena itu, untuk membangun kepercayaan yang baik, sangat diperlukan komunikasi yang berkualitas dari pemerintah kepada publik.

Pandemi covid-19 menyebabkan kepercayaan merupakan hal yang mahal untuk didapatkan pemerintah atas masyarakat, pemerintah perlu adanya komunikasi yang berkualitas yang dapat membantu pemerintah dalam membangun mental publik untuk menghadapi pandemi, seperti meredam rumor, meredam kepanikan, meminimalisir rumor serta membantu publik untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi pandemi. Dikutip dari Kantor Staf Presiden (KSP) menjelaskan tentang Penanganan Covid-19 Protokol Komunikasi Publik (KSP, 2020) memiliki tujuan untuk menciptakan kondisi yang tenang serta paham akan apa yang harus mereka lakukan bagi ekosistem di sekitarnya, dan juga membentuk persepsi kepada masyarakat bahwa negara turut serta dan tanggap untuk mengendalikan situasi atas krisis yang sedang terjadi.

Komunikasi krisis sangat penting saat terjadi bencana, peran komunikasi krisis adalah untuk mempertahankan dan menjelaskan posisi organisasi dalam menghadapi kritik, ancaman, dan ketidakpastian yang disebabkan oleh krisis (Reynolds dan Seeger, 2005). Oleh karena itu, komunitas yang membangun komunikasi yang tepercaya antara petugas tanggap darurat, termasuk media, juga akan bereaksi lebih cepat terhadap situasi unik yang dihadirkan oleh setiap krisis (Longstaff dan Yang, 2008). Coombs (2017) berpendapat bahwa Jumlah krisis dalam skala global meningkat karena maraknya penggunaan media sosial. Oleh karena itu, pemerintah juga harus mengikuti perkembangan jaman, dimana melakukan komunikasi melalui media sosial. Dalam banyak kasus, media sosial digunakan sebagai platform untuk meredakan situasi negatif dalam upaya mengelola reputasi organisasi, selain untuk menyebarkan informasi selama bencana alam, tragedi kemanusiaan atau keadaan darurat (Coombs, 2007; De Beule, 2015). Perusahaan media sosial juga ikut membantu dalam memberikan pengetahuan serta mengontrol disinformasi mengenai covid-19, seperti Facebook, dimana narasi online dilakukan oleh perusahaan di ruang komunitas Facebook. (Johnson, 2020).

Meningkatnya kasus covid-19 di Jawa Tengah, hingga menjadikan Jawa Tengah sebagai zona merah kasus covid-19 di Indonesia. Salah satu daerah di Jawa Tengah, yaitu Kabupaten Temanggung juga mengalami peningkatan pasien virus corona. Berdasarkan data Satgas Covid-19 Kabupaten Temanggung per tanggal 21 Desember 2020, terdapat 142 pasien terkonfirmasi positif covid-19. Pemberitahuan info mengenai penyebaran virus corona merupakan salah satu contoh dari komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung kepada

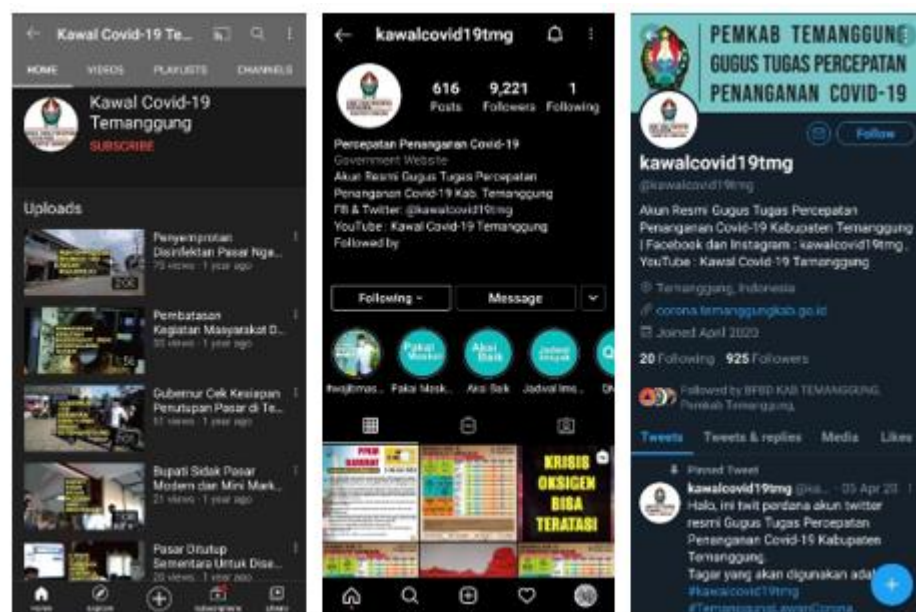
masyarakat. Meskipun hanya menyampaikan melalui media sosial pemerintah, namun hal tersebut sudah merupakan tindakan yang bagus untuk dilakukan pemerintah dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Temanggung melakukan komunikasi krisis dengan masyarakat kebanyakan melalui media sosial, dikarenakan keadaan pandemi yang masih belum stabil dan mengharuskan pemerintah untuk melakukan komunikasi secara daring. Pemerintah Kabupaten Temanggung melalui Satuan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 menggunakan sosial media instagram (@kawalcovid19tmg), Twitter (@kawalcovid19tmg), Youtube (Kawal Covid-19 Temanggung) serta memiliki website (<https://corona.temanggungkab.go.id/>) untuk memberikan informasi mengenai covid-19 bagi masyarakat Kabupaten Temanggung. Insagram Pemerintah Kabupaten Temanggung berisi konten tentang infografis update covid-19 di Kabupaten Temanggung, surat pernyataan Bupati mengenai covid-19, serta beberapa kegiatan pemerintah yang lain. Twitter Pemerintah Kabupaten Temanggung berisi infografis update covid-19 di Kabupaten Temanggung serta beberapa kegiatan lain yang dilakukan pemerintah. Youtube Pemerintah Kabupaten Temanggung berisi tentang video kartun tentang covid-19 dan kegiatan pemerintah yang lainnya. Website Pemerintah Kabupaten Temanggung berisi informasi persebaran, rumah sakit rujukan, infografis, serta beberapa kontak penting pemerintah seperti, RSUD, PMI, Dinas Kesehatan, dan Humas Kabupaten Temanggung.

Komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung memang sudah sesuai dengan apa yang dilakukan juga oleh

pemerintah pusat. Namun banyak pertanyaan yang timbul baik dari masyarakat maupun peneliti, mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Temanggung apakah sudah sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat, serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap krisis covid-19 yang saat ini terjadi. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang komunikasi krisis yang dilakukan Pemerintahan Kabupaten Temanggung dalam menghadapi pandemi covid-19.

Gambar 1.1. Akun Media Sosial Satgas Covid-19 Temanggung



Sumber: Sosial media Pemerintah Kabupaten Temanggung

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana komunikasi krisis pemerintah kabupaten Temanggung dalam menghadapi pandemi covid-19?
2. Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah kabupaten Temanggung untuk komunikasi krisis dalam menghadapi pandemi covid-19?

3. Apa saja hambatan dan tantangan dalam komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Temanggung?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui komunikasi krisis pemerintah kabupaten Temanggung dalam menghadapi pandemi covid-19.
2. Mengetahui media apa saja yang digunakan oleh pemerintah kabupaten Temanggung untuk komunikasi krisis dalam menghadapi pandemi covid-19.
3. Mengetahui apa saja hambatan dan tantangan dalam komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Temanggung.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, karena dapat digunakan sebagai penelitian yang mengambil topik mengenai komunikasi krisis serta dapat digunakan untuk contoh dalam mata kuliah komunikasi pemerintahan yang merupakan salah satu mata kuliah di Departemen Politik dan Pemerintahan Fisip Undip.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat berguna sebagai pengetahuan kepada masyarakat Kabupaten Temanggung mengenai komunikasi krisis serta dapat digunakan sebagai

evaluasi kepada Pemerintah Kabupaten Temanggung dalam memperbaiki kualitas komunikasi kepada masyarakat.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi krisis menurut Reynold dan Seeger (2005), yaitu salah satu model yang dapat digunakan untuk melakukan komunikasi secara efektif di masa krisis atau bencana atau Crisis and Emergency Risk Communication (CERC). CERC terdiri dari lima tahapan yaitu tahap sebelum krisis (pre-crisis), awal krisis (initial event), selama krisis (maintenance), resolusi (resolution), evaluasi (evaluation).

Model CERC lima tahap mengasumsikan bahwa krisis akan berkembang dengan cara yang sebagian besar dapat diprediksi dan sistematis seperti, risiko, letusan, pembersihan dan pemulihan hingga evaluasi krisis. Satu nilai penting dari pendekatan sistematis ini adalah bahwa model ini dapat mengurangi ketidakpastian dan memungkinkan manajer krisis untuk melihat ke depan dan mengantisipasi kebutuhan dan masalah komunikasi selanjutnya.

Penjelasan dari lima tahap tersebut adalah:

1. Fase sebelum krisis (pre-crisis) pemerintah bertugas untuk memberikan informasi kepada publik dengan cara berkomunikasi untuk memberikan pengetahuan awal kepada publik agar mengerti dan mempersiapkan diri akan krisis yang akan dihadapi, pada tahap ini komunikasi dapat berjalan lancar jika sinergi

dan koordinasi komunikasi antar komunikator utama (pemerintah dan jajarannya). Penyuluhan pengetahuan kepada masyarakat merupakan target utama pada fase ini.

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

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

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

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

1.5.2. Situational Crisis Communication Theory (SCCT).

Situational Crisis Communication Theory merupakan teori tentang bagaimana organisasi dalam bersikap saat menghadapi suatu krisis yang dikembangkan oleh Timothy W. Coombs. Teori ini menjelaskan bahwa respon organisasi dalam menangani suatu krisis ditentukan oleh tanggung jawab dari organisasi tersebut berdasarkan respon dari masyarakat (Coombs, 2007).

Pendekatan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) meletakkan dasar untuk memeriksa tanggung jawab organisasi yang juga mempengaruhi reputasi organisasi tersebut, serta menunjukkan strategi respon dari organisasi untuk mengurangi ancaman terhadap reputasi organisasi yang dikarenakan krisis (Adkins, 2010b).

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

Teori ini juga digunakan terutama untuk mempelajari bagaimana reputasi mempengaruhi tanggung jawab terhadap suatu organisasi, serta bagaimana respon untuk melindungi reputasi sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki organisasi tersebut (Ma & Zhan, 2016). Menurut Barton (dikutip W. Timothy Coombs (2013, pp. 262–276), saat melakukan komunikasi krisis, hal pertama yang perlu untuk

diperhatikan adalah keselamatan dari masyarakat itu sendiri, dengan cara menyampaikan instructing information dan adjusting information. Namun, dalam melakukan komunikasi krisis untuk jangka waktu yang panjang berpengaruh terhadap reputasi organisasi tersebut setelah krisis, karena krisis dapat menaikkan atau bahkan mengurangi reputasi dari suatu organisasi.

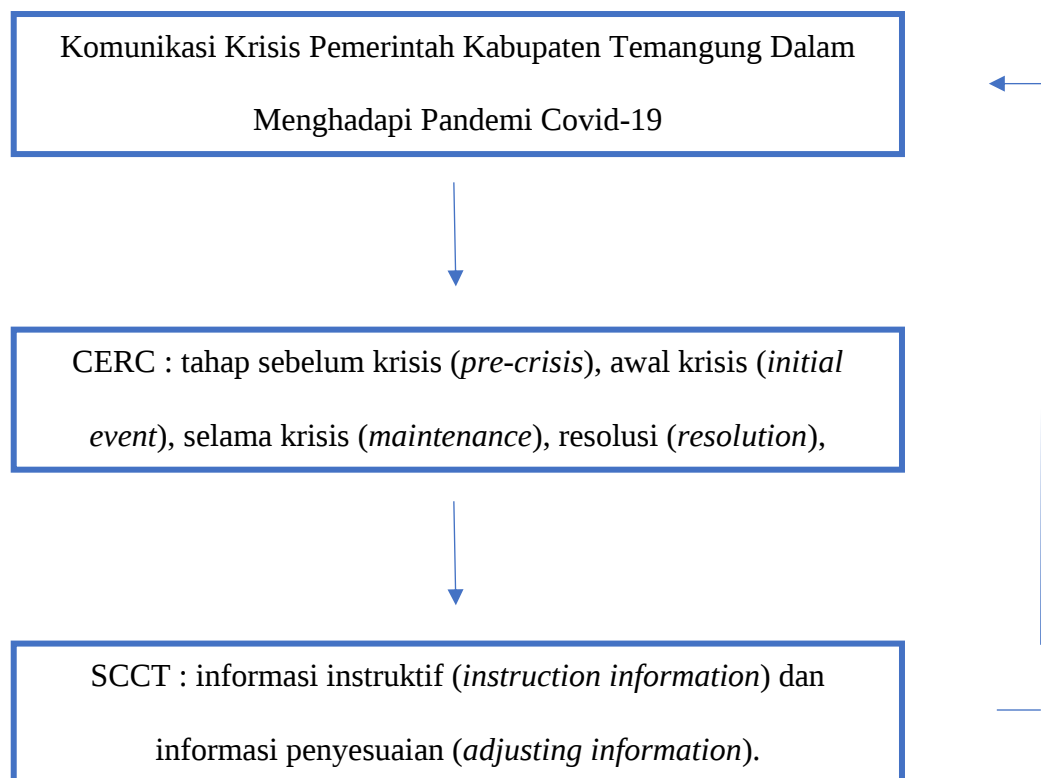
SCCT adalah salah satu teori paling berpengaruh yang digunakan untuk memahami krisis dan strategi respon krisis (Coombs, 2007). Teori ini menjelaskan bahwa, krisis adalah peristiwa negatif, pemerintah akan membuat keputusan tanggung jawab atas krisis yang terjadi, dan keputusan tersebut akan mempengaruhi bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat saat krisis. Karena hal tersebut memiliki dampak yang signifikan pada bagaimana publik memandang reputasi organisasi dalam krisis, respon efektif, dan sikap mereka terhadap organisasi setelah krisis (Coombs, 2007).

1.6. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017:60) menjelaskan mengenai kerangka berpikir adalah sebuah model yang secara konseptual membahas mengenai bagaimana teori yang digunakan dapat berhubungan di antara satu sama lain. Artinya adalah teori-teori yang telah digunakan dapat berpengaruh terhadap seluruh faktor yang ada dalam penelitian sehingga dapat menjadi sebuah masalah yang penting untuk diteliti. Dalam teori CERC terdiri dari lima tahapan yaitu tahap sebelum krisis (pre-crisis), awal krisis (initial event), selama krisis (maintenance), resolusi (resolution), evaluasi (evaluation). Kemudian dikaitkan dengan teori SCCT, dimana saat situasi

krisis terjadi, organisasi mengeluarkan dua jenis pesan kepada masyarakat. Pertama, instruction information (informasi instruktif), adalah pesan yang berisi instruksi kepada masyarakat dengan tujuan untuk mencegah kerugian materiil atau cedera fisik akibat dari krisis tersebut. Kedua, adjusting information (informasi penyesuaian), merupakan sebuah informasi yang bertujuan untuk melindungi masyarakat dari kerugian secara emosional. Oleh karena itu, dari kedua teori ini maka diharapkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada di rumusan masalah.

Tabel 1.1 Kerangka Pemikiran



1.7. Metodologi Penelitian

Menurut Parson, penelitian adalah pencarian atas sesuatu yang dilakukan secara sistematis dengan penekanan bahwa dilakukan dalam konteks masalah-masalah yang dapat dipecahkan.

1.7.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan tipe penelitian kualitatif-deskriptif. Moleong (2012b) menjelaskan bahwa menurut Bogdan dan Taylor yang dimaksud penelitian kualitatif deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk sebuah penelitian yang membutuhkan data-data yang berupa kata-kata, baik yang berbentuk tulisan maupun lisan yang nantinya diharapkan dapat menggambarkan suatu gejala dan fenomena yang ingin diteliti. Tujuan penelitian deskriptif adalah memecahkan suatu masalah, menuturkan, menganalisis, mengklarifikasi serta membandingkan untuk kemudian diperoleh kesimpulan.

1.7.2. Tempat Penelitian

Tempat atau wilayah penelitian mengenai komunikasi krisis Pemerintahan Kabupaten Temanggung dalam menghadapi pandemi covid-19 dilakukan di Kabupaten Temanggung, tempat juga disesuaikan dengan narasumber.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian mengenai komunikasi krisis Pemerintahan Kabupaten Temanggung dalam menghadapi pandemi covid-19 adalah Pemerintah Kabupaten Temanggung, terutama Satuan Tugas Percepatan Penanganan (Satgas) Covid-19.

1.7.4. Sumber Data

Data merupakan fakta empirik yang dicari, dikumpulkan, dan digunakan oleh peneliti untuk memecahkan masalah penelitian. Data dari penelitian dicari dan dikumpulkan oleh peneliti dengan beberapa teknik dan berasal dari beberapa sumber penelitian selama kegiatan penelitian berlangsung.

1. Data Primer

Sumber data primer atau yang disebut sebagai data asli, merupakan sumber data yang didapatkan oleh peneliti dari narasumber asli dan secara langsung, dan merupakan sumber data utama dari penelitian. Data primer didapatkan berdasarkan wawancara dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder atau yang disebut sebagai sumber data tidak langsung, dimana data ini digunakan sebagai penguat atas data primer yang diperoleh peneliti. Data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, artikel, serta dokumen lain yang merupakan penelitian terdahulu.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan yang penting dalam sebuah penelitian. Dalam pengumpulan data perlu dipantau tingkat validitas dan reliabilitasnya agar penelitian dapat berhasil sesuai perkiraan peneliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

- Wawancara

Dalam melakukan wawancara, peneliti harus memperhatikan semua perkataan serta tingkah laku narasumber untuk dicatat sebagai sumber data penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara disusun secara terperinci. Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah Pemerintah Kabupaten Temanggung, terutama bidang hubungan masyarakat, yang terdiri dari satgas covid-19 Kabupaten Temanggung, Humas Pemerintah Kabupaten Temanggung, serta beberapa informan lain yang terkait untuk diwawancara mengenai tahapan-tahapan serta strategi yang digunakan Pemerintah Kabupaten Temanggung dalam berkomunikasi dengan masyarakat selama krisis pandemi covid-19 berlangsung.

- Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan untuk menunjang data primer yang diperoleh peneliti. Studi pustaka bertujuan untuk mewujudkan sinkronisasi antara teori dan praktik. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh berdasarkan buku, jurnal, penelitian terdahulu, dokumen dan literatur terkait.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti untuk mendapatkan hasil penelitian yang berkualitas berdasarkan teori yang akan dipakai, kemudian dengan adanya keterangan dari instrumen penelitian dapat memudahkan peneliti dalam menentukan teknik analisis data yang akan digunakan.

Wawancara merupakan salah satu instrumen penelitian yang digunakan untuk mengolah data secara kualitatif, berikut pedoman wawancara yang telah disusun oleh peneliti :

- a. Bagaimana kondisi Kabupaten Temanggung saat pandemi covid-19?
- b. Bagaimana cara pemerintah Kabupaten Temanggung dalam berkomunikasi dengan masyarakat disaat pandemi agar selalu mendapat kepercayaan dari masyarakat?
- c. Bagaimana komunikasi kepada masyarakat yang dilakukan pada masa sebelum pandemi, awal pandemi, saat pandemi, saat resolusi pandemi covid-19?
- d. Bagaimana komunikasi kepada masyarakat yang dilakukan saat fase setelah pandemi covid-19?
- e. Bagaimana sikap dan respon Pemerintahan Kabupaten Temanggung dalam melakukan komunikasi krisis pandemi covid-19?
- f. Apakah komunikasi yang dilakukan sudah baik atau belum? Kenapa?
- g. Jika belum apakah ada solusi untuk memperbaiki kualitas komunikasi yang dilakukan?*

Namun wawancara kepada narasumber tidak hanya menanyakan terkait pedoman wawancara tersebut, dan pertanyaan bisa saja bertambah secara tidak langsung, dikarenakan wawancara yang dilakukan adalah wawancara terbuka.

1.7.6. Analisis dan Interpretasi Data

Analisa data adalah kegiatan untuk mengurutkan dan mengorganisasikan data ke dalam pola, kategori, serta uraian dasar yang telah dibuat. Sehingga dapat menemukan tema serta dapat merumuskan hipotesa sesuai data yang ada. Berikut adalah proses analisis data penelitian :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses untuk merangkum, memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari pola dan tema dari data.

2. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman, penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun rapi yang dapat memberikan kemungkinan untuk penarikan kesimpulan.

3. Kesimpulan

Kesimpulan adalah tahap terakhir dalam analisa data. Kesimpulan memiliki tujuan untuk mencari makna dari data yang ada, dengan mencari hubungan persamaan atau perbedaan berdasarkan data.