

BAB IV

PENUTUP

4.3. Kesimpulan

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

Komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Temanggung pada fase sebelum krisis adalah melakukan komunikasi dengan menyampaikan segala hal tentang covid-19 bahkan sebelum covid-19 sampai di Temanggung, fase awal krisis komunikasi sudah mulai terkontrol dengan adanya komunikasi langsung dan tidak langsung yang bertujuan mempercepat informasi sampai ke masyarakat, fase krisis ditandai dengan komunikasi yang lebih digencarkan hingga empat kali lipat dari biasanya dan juga dengan menambah personel tokoh masyarakat serta *influencer* yang dilanjutkan dengan penyebaran

informasi melalui media yang lebih banyak seperti masifnya penyebaran informasi melalui *whatsapp*, fase resolusi ditunjukkan dengan tetap stabilnya komunikasi yang dilakukan dan penambahan informasi terkait varian *delta* dan informasi tentang vaksin, dikarenakan Temanggung belum mencapai fase ini, maka belum ada rencana terkait komunikasi krisis setelah pandemi berakhir.

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) menjelaskan bahwa saat situasi krisis terjadi, organisasi mengeluarkan dua jenis pesan kepada masyarakat. Pertama, *instruction information* (informasi instruktif), dan *adjusting information* (informasi penyesuaian). Pemerintah Kabupaten Temanggung selalu memberikan informasi tentang covid-19 yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah bahwa pandemi dapat segera berakhir, dengan cara melakukan komunikasi dengan baik untuk mencegah kerugian materiil atau fisik dan kerugian emosional. Hal tersebut ditunjukkan dengan banyaknya informasi mengenai bantuan ekonomi kepada masyarakat serta banyaknya penyebaran pesan yang berisi hiburan-hiburan supaya masyarakat tetap percaya bahwa pandemi dapat segera dilewati.

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

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

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

4.2. Saran

Saran bagi Pemerintah Temanggung dari peneliti adalah selalu menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat agar masyarakat selalu percaya bahwa krisis dapat segera diatasi, meskipun sempat masyarakat tidak percaya dan berakibat naiknya angka positif covid-19, Pemerintah Kabupaten Temanggung harus berkoordinasi dengan lembaga, organisasi, dan tokoh masyarakat untuk ikut serta membantu mengkomunikasikan maksud dari pemerintah supaya dapat membangun kepercayaan kepada masyarakat dan krisis dapat segera berakhir. Sedangkan saran untuk penelitian selanjutnya adalah tetap melakukan penelitian sesuai dengan protokol kesehatan, serta dapat melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai komunikasi krisis.