

Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Sijunjung Dalam Penanganan Pandemi Covid-19

¹Dion Eriend, ²Defhany, ³Ria Edlina

¹²³Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Dharma Andalas

email: dion.unidha@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Sijunjung dalam penanganan Pandemi Covid-19 di Kabupaten Sijunjung dengan melihat bagaimana komunikasi yang dilakukan Dinas KOMINFO dalam menangani pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan model komunikasi krisis CERC (Crisis and Emergency Risk Communication) dari Centers for Disease Control (CDC) yang dibagi kedalam beberapa Fase dalam Crisis Communication Lifecycle. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penetapan informan pada penelitian ini menggunakan mekanisme purposive dengan menetapkan kriteria informan. Informan pelaku pada penelitian ini adalah Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman yaitu kodifikasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi. Hasil penelitian ini yaitu komunikasi Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung dalam penanganan pandemi virus Covid-19 dilakukan dalam Fase Pra Krisis (Pre-Crisis Phase), Fase Awal Krisis (Initial Phase), Menjaga Krisis (Crisis Maintenance). Sedangkan untuk Resolusi (Resolution) dan Evaluasi (Evaluation) belum dilakukan karena pada saat ini krisis pandemi virus Covid-19 masih berlangsung di Kabupaten Sijunjung. Sarana atau media komunikasi yang digunakan yaitu website, Radio, Konferensi Pers, Media Cetak dan online, Media Sosial (Youtube, Facebook, Instagram), dan pelibatan Tokoh Masyarakat sebagai komunikator yaitu Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kabupaten Sijunjung.

Kata Kunci : *Komunikasi CERC (Crisis and Emergency Risk Communication), Pandemi Covid-19, Gugus Tugas Covid-19, DISKOMINFO Kabupaten Sijunjung.*

Abstract

This study examined the communication of Sijunjung Regency Informatics and Communication Office in handling the Covid-19 Pandemic by looking at how the communication conducted. This research uses CERC (Crisis and Emergency Risk Communication) crisis communication model by Centers for Disease Control (CDC) which is divided into several phases in the Crisis Communication Lifecycle with descriptive qualitative approach. Determination of informants using purposive mechanisms by determining informant criteria. The informant in this research is the Sijunjung Regency Informatics and Communication Office. Data collection techniques through in-depth interviews, observations, and documentation. Data analysis uses Miles and Huberman analysis techniques with data codification, data presentation, and conclude/verification. The results of this research are communication of Sijunjung Regency Informatics and Communication Office in handling the Covid-19 virus pandemic conducted in the Pre-Crisis Phase, Initial Phase, Crisis Maintenance. However, resolution and evaluation phase have not been conduct because at this time the Covid-19 pandemic crisis is still ocure. The Media dan facilities of communication used websites, radio, press conferences, print and online media, social media (Youtube, Facebook and Instagram), and the involvement of community leaders as communicators, namely the Chairman of the Sijunjung Regency Indonesian Ulema Council (MUI).

Keywords: *Communication CERC (Crisis and Emergency Risk Communication), Covid-19 Pandemic, Covid-19 Task Force, DISKOMINFO Sijunjung Regency.*

1. PENDAHULUAN

Saat ini dunia internasional sedang menghadapi pandemi virus Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*). Indonesia menjadi salah satu negara yang terdampak dan mengalami pandemi ini. Untuk itu Pemerintah Indonesia mengambil langkah cepat dalam menangani pandemi virus Covid-19 ini dengan segera membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19.

Kasus terkonfirmasi positif pertama di Indonesia terjadi pada tanggal 2 Maret 2020 di wilayah Depok, Jawa Barat (Indonesia.go.id, 2020). Berikut adalah Tabel data kasus terkonfirmasi Positif Covid-19 per tanggal 22 November 2020 PUKUL 13.11 WIB :

Tabel 1
Jumlah Kasus Terkonfirmasi Positif Covid-19

Keterangan	Positif (Orang)	Meninggal (Orang)	Sembuh (Orang)	Dalam Perawatan (Orang)*
Nasional	497,668	15,884	418,188	63,596
Sumatera Barat	18,589	401	15,715	2,473
Kabupaten Sijunjung	387	11	344	32

**Dalam Perawatan (Rawat & Isolasi Mandiri)*

Sumber : covid19.go.id, corona.sumbarprov.go.id, covid-19.sijunjung.go.id (diolah)

Penanganan pandemi virus Covid-19 tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah Pusat namun juga melibatkan Pemerintah tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota. Kabupaten Sijunjung sebagai salah satu Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat juga ikut terdampak oleh pandemi Covid-19. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Sijunjung beserta Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (FORKOPIMDA) setempat segera membentuk Tim Gugus Tugas Penanganan Covid-19 untuk mengatasi pandemi ini dengan penunjukan dan pembagian peran serta tanggungjawab setiap bagian yang terlibat didalamnya.

Dalam penanganan pandemi virus tentunya sangat berfokus kepada upaya pencegahan dan pengendalian secara cepat dan tepat. Dalam hal ini dibutuhkan sinergi dari berbagai pihak serta kesadaran masyarakat. Dengan adanya sinergi positif dan kesadaran masyarakat tentunya akan sangat membantu percepatan penanganan pandemi virus Covid-19. Dalam upaya membangun kesadaran terhadap potensi bahaya penularan virus Covid-19 tentunya sangat tergantung pada keberhasilan komunikasi Pemerintah dengan masyarakatnya. Komunikasi menjadi faktor penting dalam mempengaruhi dan merubah perilaku individu. Dimana masyarakat secara luas merupakan gabungan dari beberapa individu.

Menurut Hovland, Janis dan Kelly (dalam Rakhmat, 2001) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimuli (biasanya verbal) untuk mengubah perilaku individu lain (*audience*). Tujuan Komunikasi menurut Effendy (2001) adalah mengubah sikap, opini, perilaku dan masyarakat. Untuk menimbulkan perubahan pada diri seorang individu dapat dilakukan dengan menyampaikan informasi, mengajar atau memberikan instruksi, membujuk ataupun mendesak, serta melalui dialog.

Dalam menghadapi krisis, terdapat model komunikasi krisis CERC (*Crisis and Emergency Risk Communication*) dari *Centers for Disease Control* (CDC). Krisis dan komunikasi risiko darurat merupakan komponen vital tanggap darurat kesehatan masyarakat. Menurut Reynolds (2007) dalam penerapan komunikasi krisis CERC terdapat siklus komunikasi krisis (*Crisis Communication Lifecycle*) yang terdiri dari beberapa fase yaitu Fase pra krisis (*Pre-Crisis Phase*), Fase awal krisis (*Initial Phase*), Menjaga/mengelola krisis (*Crisis Maintenance*), Resolusi (*Resolution*), Evaluasi (*Evaluation*).

Reynolds dan Quinn (2008) mengatakan bahwa dalam menghadapi masa krisis (Pandemi), gaya komunikasi yang terbuka dan empatik merupakan gaya komunikasi yang paling efektif dalam upaya mendorong masyarakat untuk melakukan tindakan positif atau menahan diri dari tindakan berbahaya. Mereka menambahkan meskipun kepercayaan merupakan hal sangat penting dalam krisis, namun kecurigaan masyarakat (Publik) kepada para Ahli Ilmiah dan Pemerintah meningkat karena berbagai alasan, termasuk akses ke lebih banyak sumber informasi yang saling bertentangan, kurangnya penggunaan penalaran ilmiah dalam pengambilan keputusan, dan pertikaian politik.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam masa pandemi, salah satunya dapat dilakukan melalui komunikasi persuasif. Dimana keberhasilan komunikasi persuasif kepada masyarakat ditunjang oleh beberapa elemen penting yang meliputi kepercayaan dan kredibilitas yang ditunjukkan melalui empati dan kepedulian, kompetensi dan keahlian, kejujuran dan keterbukaan, serta dedikasi dan komitmen (Reynolds dan Quinn, 2008).

Berdasarkan uraian diatas, maka Peneliti merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Sijunjung dalam penanganan pandemi virus Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Sijunjung dalam penanganan Pandemi Virus Covid-19 dilihat dari siklus komunikasi krisis (*Crisis Communication Lifecycle*) model komunikasi krisis CERC (*Crisis and Emergency Risk Communication*).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan agar dapat menggambarkan dan menjelaskan realitas sosial yang terjadi. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat dideskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat akan fakta-fakta tertentu terkait komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Sijunjung dalam penanganan pandemi Virus Covid-19. Informan penelitian ini dibagi menjadi dua kategori yaitu informan pelaku dan informan pengamat. Untuk menentukan informan menggunakan mekanisme purposive dengan menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh seorang informan. Berikut adalah Tabel kriteria informan pada penelitian ini :

Tabel 2
Kriteria Informan

Informan Pelaku	Informan Pengamat
1 Pihak yang wewenang, tugas, peran dan tanggungjawab sebagai penanggungjawab komunikasi pada Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Sijunjung.	1 Pihak yang mengetahui kegiatan komunikasi terkait penangan pandemi Covid-19 kepada publik pada Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19.
2 Pihak berwenang yang terlibat langsung dalam kegiatan komunikasi terkait penangan pandemi Covid-19 kepada publik pada Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19.	2 Pihak yang memiliki pengalaman terpapar oleh kegiatan komunikasi terkait penangan pandemi Covid-19 kepada publik pada Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dari Miles dan Huberman. Analisis data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Analisis data dilakukan dalam tiga tahap yang meliputi kodifikasi, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi data. Ketiga langkah atau tahapan tersebut dilakukan atau diulangi terus menerus setiap setelah melakukan pengumpulan data sampai penelitian berakhir. Untuk menguji keabsahan data, digunakan teknik triangulasi. Teknik ini digunakan untuk menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris yang tersedia serta untuk memperkuat data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran dan Fungsi Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung dalam Penanganan Pandemi Covid-19

Secara kedinasan peran dan fungsi Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung adalah sebagai Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian. Dalam penanganan Pandemi Covid-19 di Kabupaten Sijunjung, Dinas KOMINFO ditunjuk bertanggungjawab pada Bidang Kehumasan pada Gugus Tugas Penanganan Covid-19 Kabupaten Sijunjung berdasarkan Keputusan Bupati Sijunjung Nomor 188.45/226/KPTS-BPT-2020 tanggal 24 April 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Bupati Sijunjung Nomor 188.45/154/KPTS-BPT-2020 Tentang Pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019.

Dengan demikian segala aspek komunikasi dan informasi mengenai Covid-19 di Kabupaten Sijunjung kepada publik menjadi tanggungjawab dan kewenangan Dinas KOMINFO. Dalam hal ini Bidang terkait pada Dinas KOMINFO yaitu Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik yang juga membawahi Seksi Kehumasan.

B. Komunikasi Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung dalam Penanganan Pandemi Covid-19

Komunikasi Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung dilihat berdasarkan siklus komunikasi krisis (*Crisis Communication Lifecycle*) dari model komunikasi krisis CERC (*Crisis and Emergency Risk Communication*) dilakukan dalam beberapa fase yaitu Fase pra krisis (*Pre-Crisis Phase*), Fase awal krisis (*Initial Phase*), Menjaga/mengelola krisis (*Crisis Maintenance*), Resolusi (*Resolution*), Evaluasi (*Evaluation*).

1) Fase pra krisis (*Pre-Crisis Phase*)

Fase pra krisis pandemi Covid-19 di Kabupaten Sijunjung dimulai dari informasi kasus Pneumonia yang terdeteksi di Kota Wuhan Republik Rakyat Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. Dilansir dari Kompas.com (2020) bahwa Pemerintah Republik Rakyat Tiongkok pada 5 Januari 2020 mengumumkan bahwa kasus Pneumonia yang tidak diketahui di Wuhan bukanlah Virus SARS atau MERS.

Pada tanggal 7 Januari 2020 pihak berwenang Republik Rakyat Tiongkok mengonfirmasi bahwa mereka telah mengidentifikasi virus tersebut sebagai virus corona baru, yang awalnya oleh WHO disebut sebagai 2019-nCoV. Hingga akhirnya pada Rabu 11 Maret 2020 Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa virus corona jenis baru penyebab Covid-19 telah menjadi pandemi global (Kompas.com, 2020). Sementara itu di Indonesia, penetapan status pandemi Covid-19 ditetapkan melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Status Bencana Nonalam COVID-19 sebagai Bencana Nasional pada 13 April 2020.

Selama periode pra krisis ini komunikasi yang dilakukan Dinas KOMINFO kepada publik secara spesifik terkait Covid-19 dapat dikatakan tidak ada. Dalam kondisi ini Dinas KOMINFO lebih banyak menunggu intruksi dari Pemerintah Pusat dan Daerah terkait tindakan yang perlu diambil atau dilakukan.

Pada fase ini Dinas KOMINFO lebih banyak melakukan komunikasi dalam lingkup internal Pemerintah Daerah Kabupaten Sijunjung guna merancang dan membangun kesiapan menghadapi krisis (Pandemi) yang mungkin akan terjadi. Sebelum Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Status Bencana Nonalam COVID-19 sebagai Bencana Nasional pada 13 April 2020, Dinas KOMINFO bersama Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda) di Kabupaten Sijunjung sudah menggelar rapat gabungan pada tanggal 23 Maret 2020. Dalam rapat ini mulai dibahas dan diperhitungkan kesiapan menghadapi krisis (Pandemi) dan mengumpulkan berbagai informasi terkait Covid-19.

Dalam rapat awal tersebut, Dinas KOMINFO mulai merencanakan arah komunikasi kepada publik (Masyarakat) dengan pemberdayaan sumber daya yang ada termasuk kemitraan atau kerjasama dengan Media (Pers) yang sudah ada. Dimana Dinas KOMINFO memiliki kerjasama dengan beberapa Media *Online* dan Media Cetak.

Menurut Reynolds (2007) pada fase pra krisis merupakan fase dimana semua perencanaan dan sebagian besar pekerjaan harus dilakukan. Dalam fase ini, organisasi wajib mempertimbangkan tipe bencana yang mungkin perlu diatasi. Pertanyaan yang masuk akal dapat diantisipasi, dan jawaban awal dapat dicari. Awal komunikasi dapat dirancang dengan konsep/ *draft* untuk diisi nanti. Aliansi dan kemitraan dapat dipupuk untuk memastikan bahwa para ahli berbicara dengan satu suara.

Mencermati upaya yang dilakukan Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung pada aspek komunikasi kepada publik dalam fase ini masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh minimnya pengalaman sebelumnya dalam menghadapi krisis (Bencana Non Alam) seperti ini. Sehingga menyebabkan komunikasi kepada publik secara spesifik terkait Covid-19 belum optimal/belum dilakukan. Kemudian juga dikarenakan oleh status kedinasan yang lebih berorientasi pada Instruksi dan Regulasi dari Pimpinan, dalam hal ini Pemerintah Daerah Kabupaten Sijunjung.

Namun disisi lain pada fase ini, Dinas KOMINFO sudah melakukan beberapa upaya yang sesuai yaitu dengan mempertimbangkan tipe bencana yang perlu diatasi melalui pengumpulan berbagai informasi yang tepat sehingga tidak menimbulkan kesimpangsiuran bagi publik. Selain itu pertimbangan untuk mengoptimalkan koordinasi antar berbagai pihak termasuk rekanan/mitra Media merupakan bentuk upaya membangun aliansi dan kemitraan untuk memastikan bahwa komunikasi dibangun dengan satu suara.

2) Fase Awal Krisis (*Initial Phase*)

Fase awal krisis ini dimulai dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Status Bencana Nonalam COVID-19 sebagai Bencana Nasional pada 13 April 2020. Kemudian Pemerintah Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 18 April 2020 mengeluarkan Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 180-297-2020 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar Di Wilayah Provinsi Sumatera Barat Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) terhitung mulai tanggal 22 April 2020.

Menindaklanjuti kedua Keputusan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sijunjung segera membentuk Gugus Tugas Penanganan Covid-19 Kabupaten Sijunjung berdasarkan Keputusan Bupati Sijunjung Nomor 188.45/226/KPTS-BPT-2020 tanggal 24 April 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Bupati Sijunjung Nomor 188.45/154/KPTS-BPT-2020 Tentang Pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019.

Pada fase awal krisis ini Dinas KOMINFO yang bertanggungjawab pada Bidang Humas mulai secara aktif melakukan komunikasi kepada publik guna meningkatkan kepedulian dan kesadaran masyarakat terhadap potensi terpapar virus Covid-19. Dinas KOMINFO segera menyiapkan Media komunikasi baru khusus yang menginformasikan informasi terbaru (*update*) perkembangan kasus Covid-19 yang meliputi informasi mengenai peraturan-peraturan dan statistik Data kasus terkonfirmasi positif

Covid-19, Orang Dalam Pemantauan (ODP), Pasien Dalam Pemantauan (PDP), dan korban meninggal akibat Covid-19.

Guna meminimalisir kesimpangsiuran informasi kepada publik, Bupati Sijunjung secara tegas menetapkan bahwa hanya Dinas KOMINFO yang berhak dan berwenang menyampaikan informasi terkait perkembangan kasus Virus Covid-19 di Kabupaten Sijunjung kepada publik.

Selain menyediakan *website* resmi terkait Covid-19, Dinas KOMINFO juga secara aktif melakukan Konferensi Pers yang digelar setiap hari di Posko Gugus Tugas Penangan Covid-19 Kabupaten Sijunjung. Dalam Konferensi Pers ini pihak Media diundang untuk mendapatkan informasi dan keterangan terkait perkembangan kasus Covid-19 di Kabupaten Sijunjung.

Upaya lain komunikasi Dinas KOMINFO kepada publik terkait informasi Covid-19 dan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kabupaten Sijunjung juga dilakukan menggunakan Media Radio yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sijunjung yaitu Radio Lansek Manih FM yang mengudara setiap hari pada frekuensi 93.6 FM. Radio ini secara aktif menyampaikan informasi seputar perkembangan Covid-19 dan upaya-upaya pencegahannya bagi masyarakat agar tidak terpapar.

Bersamaan dengan itu sosialisasi melalui media sosial juga diberdayakan. Media sosial yang digunakan yaitu Facebook, Instagram dan Youtube. Pesan dan informasi berisi seputar potensi bahaya virus Covid-19, cara mencegah agar tidak terpapar virus tersebut, serta peraturan-peraturan Pemerintah terkait pemberlakuan PSBB. Pesan dibuat dan dikemas semenarik mungkin agar mudah dipahami dan menarik perhatian masyarakat.

Selain penggunaan media sosial, di fase awal krisis ini Dinas KOMINFO juga menggunakan media Luar Ruang seperti spanduk, poster dan baliho. Hal ini untuk menjangkau kalangan masyarakat yang tidak memiliki atau tidak aktif menggunakan media sosial.

Pada fase awal krisis dan pemberlakuan PSBB ini, guna menjangkau masyarakat secara dekat dan langsung, juga memberdayakan Mobil Penerangan yang beroperasi setiap hari dengan mengunjungi tempat-tempat keramaian seperti pasar dan pemukiman masyarakat di Kabupaten Sijunjung. Informasi disampaikan menggunakan pengeras suara dan mengulang – ulang pesan akan kewaspadaan terhadap virus Covid-19. Hal ini bertujuan agar masyarakat memiliki kesadaran dan kewaspadaan untuk mematuhi peraturan PSBB dan mencegah dari terpapar virus Covid-19.

Komunikasi pada fase awal krisis ini kepada masyarakat merupakan suatu hal yang tidak mudah. Karena pada fase awal krisis ini tentunya dibutuhkan kesadaran dan kepedulian masyarakat dalam mematuhi anjuran Pemerintah guna mencegah masyarakat terpapar virus Covid-19.

Himbauan Pemerintah dalam masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ini meliputi himbauan agar masyarakat mengurangi dan mencegah untuk melakukan aktivitas yang melibatkan banyak orang (kerumunan). Pemerintah juga menghimbau masyarakat agar beraktivitas dirumah saja. Termasuk aktivitas belajar, bekerja dan beribadah.

Himbauan pemerintah untuk mengajak masyarakat agar sementara waktu beribadah dirumah saja tentunya menimbulkan pro dan kontra ditengah masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masalah kebiasaan yang berhubungan dengan keyakinan dan keimanan. Sebagian masyarakat ada yang mematuhi dan ada juga yang tidak mengindahkan.

Guna mengatasi hal tersebut Dinas KOMINFO mulai mengambil langkah untuk melibatkan tokoh dari kalangan ulama. Dalam hal ini Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kabupaten Sijunjung. Ketua MUI Kabupaten Sijunjung dilibatkan dan dirangkul menjadi salah satu Komunikator dalam berkomunikasi dan melakukan pendekatan kepada masyarakat.

Sosialisasi yang dilakukan Ketua MUI Kabupaten Sijunjung kepada masyarakat terkait pencegahan virus Covid-19 sebenarnya sudah dimulai sejak awal secara personal sebelum dilibatkan oleh Dinas KOMINFO. Komunikasi yang dilakukan oleh Ketua MUI Kabupaten Sijunjung sebagai Komikator yang membantu Dinas KOMINFO dalam memberikan penerangan dan pemahaman kepada masyarakat cukup berpengaruh besar dalam membangun kesadaran masyarakat mematuhi PSBB.

Masyarakat yang awalnya kurang peduli terkait himbauan beribadah di rumah selama masa pandemi ini mulai memahami dan mengikuti himbauan Pemerintah. Ditambah lagi dengan keterlibatan dan sikap Ketua MUI yang berlandaskan dan sesuai pada Fatwa MUI Nomor 14 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ibadah dalam Situasi Terjadi Wabah COVID-19.

Dalam konsep CERC menurut Reynolds (2007) pada fase awal krisis atau darurat, orang/publik menginginkan informasi. Mereka menginginkan fakta yang tepat waktu dan akurat tentang apa yang terjadi, dan dimana, dan apa yang sedang dilakukan, dan mereka menginginkannya sesegera mungkin. Dalam Hal ini apa yang dilakukan Dinas KOMINFO dalam mengintergrasikan semua informasi menjadi satu pintu/sumber kepada masyarakat sudah sangat tepat dan baik. Hal ini guna menjaga agar tidak terjadi kesimpangsiuran informasi ditengah masyarakat. Sehingga informasi yang disampaikan sesuai dengan fakta dan data resmi sebenarnya.

Penyediaan media baru seperti *website* yang secara khusus untuk informasi terkait perkembangan Covid-19 di Kabupaten Sijunjung secara prinsip cukup dapat membantu masyarakat agar mudah mendapatkan informasi terkait Covid-19, serta pembaharuan informasi yang dilakukan setiap hari juga membuat masyarakat lebih cepat mengetahui informasi terbaru. Ditambah lagi sifat *website* yang berbasis *internet* memiliki jangkauan penyampaian informasi yang lebih luas. Namun Dinas KOMINFO juga perlu mensosialisasikan lebih luas dan gencar terkait keberadaan *website* ini. Karena berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa tidak semua masyarakat mengetahui dan mengakses *website* tersebut. Sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan media *website* tersebut. Sehingga hal tersebut menjadi kurang efektif jika masih minimnya masyarakat yang mengetahui serta mengakses *website* tersebut.

Penggunaan media Radio sebagai media penyampaian informasi seputar Covid-19 cukup mampu membantu penyebaran informasi kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan media Radio jangkauan yang luas sehingga masyarakat dapat menerima informasi lebih cepat. Pemanfaatan media sosial yang berbasis teknologi dalam menunjang upaya Dinas KOMINFO dalam menyampaikan fakta yang tepat waktu dan akurat tentang apa yang terjadi, dimana, dan apa yang sedang dilakukan, sebagaimana diinginkan masyarakat sudah cukup tepat. Media sosial sebagai *new media* yang berbasis *internet* memiliki kelebihan dalam cakupan dan sebaran informasi yang luas. Disamping itu dari segi kecepatan waktu menyampaikan informasi *new media* lebih efektif karena tidak terbatas pada ruang dan waktu.

Namun dalam penggunaan media sosial sebagai media penyampaian informasi Covid-19 oleh Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung masih memiliki beberapa kendala yaitu tidak meratanya ketersediaan jaringan *internet* di Kabupaten Sijunjung. Sehingga informasi yang disampaikan melalui media sosial hanya dapat diakses oleh beberapa daerah saja. Disamping itu pengguna media sosial di Kabupaten Sijunjung belum banyak yang mengetahui akun resmi media sosial Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung. Hal lain yang menjadi kendala adalah media sosial belum secara aktif digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat.

Pemanfaatan *new media* pada dasarnya memang memiliki beberapa kelebihan. Namun Dinas KOMINFO perlu melakukan pertimbangan dan studi lebih lanjut terkait ketersediaan dan pemerataan jaringan *internet* serta kalangan pengguna media sosial di Kabupaten Sijunjung. Dimana *new media* memiliki kelemahan dimana penyampaian informasi sangat bergantung pada jaringan *internet*.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada konten terkait informasi Covid-19 pada Akun Youtube Resmi Dinas KOMINFO terlihat masih sedikit masyarakat yang mengikuti atau menonton informasi

tersebut. Hal ini dapat dilihat pada jumlah penonton (*view*) pada konten tersebut. Pada beberapa konten informasi terkait Covid -19 yang disampaikan Dinas KOMINFO tersebut tanggal 22 November 2020, jumlah penonton (*view*) terbanyak hanya sebanyak 215 kali, dan yang paling sedikit 24 kali. Dengan demikian dapat diartikan belum banyak masyarakat yang memanfaatkan media tersebut untuk mendapatkan informasi resmi dari Dinas KOMINFO terkait Covid-19.

Hal ini dikarenakan oleh belum banyaknya masyarakat yang mengetahui akun resmi Dinas KOMINFO pada berbagai media sosial dan *platform new media*. Minimnya masyarakat yang mengetahui akun – akun resmi media sosial Dinas KOMINFO tentunya berpotensi membuat komunikasi yang disampaikan kepada publik menjadi cenderung kurang efektif. Untuk itu lembaga atau instansi pemerintahan perlu giat mempromosikan akun resmi media sosialnya kepada masyarakat agar penyampaian informasi melalui media sosial bisa lebih efektif. Penggunaan Media Luar Ruang seperti spanduk, poster dan baliho serta Mobil Penerangan oleh Dinas KOMINFO dirasa cukup tepat pada kondisi Kabupaten Sijunjung yang belum sepenuhnya bisa mengandalkan *new media*.

Reynolds (2007) berpendapat bahwa dalam fase awal krisis ini masyarakat akan mempertanyakan besarnya krisis, kedekatan ancaman dengan mereka, lamanya ancaman, dan siapa yang akan memperbaiki masalahnya. Oleh karena itu Komunikator harus siap untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat dengan cepat, akurat, dan semaksimal mungkin. Kesederhanaan, kredibilitas, verifikasi, konsistensi, dan kecepatan menjadi hal yang sangat dipertimbangkan dalam komunikasi pada fase awal krisis atau darurat.

Keputusan Tim Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* Kabupaten Sijunjung yang mengintegrasikan dan memusatkan penyampaian informasi pada satu sumber yakni Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung merupakan sebuah langkah yang sangat tepat sehingga pada fase ini. Kesederhanaan, kredibilitas, verifikasi, konsistensi dan kecepatan penyampaian informasi kepada masyarakat dapat diwujudkan. Karena dalam komunikasi krisis menurut Reynolds (2007) tidak ada kesempatan kedua untuk memperbaiki. Sebuah reputasi organisasi tergantung pada apa yang dikatakan dan tidak dikatakannya. Disamping itu pelibatan tokoh penting seperti kalangan Ulama dalam hal ini Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kabupaten Sijunjung menjadi salah satu penguat kredibilitas dan verifikasi dalam kebingungan masyarakat terhadap berbagai himbauan pemerintah.

3) Fase Menjaga Krisis (*Crisis Maintenance*)

Pada fase menjaga atau mengelola krisis (*Crisis Maintenance*) ini Dinas KOMINFO tetap melakukan dan mempertahankan cara dan media komunikasi yang sama dengan fase awal krisis. Yaitu dengan secara konsisten menyampaikan informasi yang terpusat pada satu sumber yakni Dinas KOMINFO. Informasi yang disampaikan merupakan informasi yang terverifikasi. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir kesimpangsiuran informasi terkait Covid-19 di Kabupaten Sijunjung. Kemudian juga sebagai klarifikasi terhadap informasi-informasi yang kurang tepat yang disampaikan oleh berbagai pihak diluar Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung.

Pada saat krisis berkembang, menurut Reynolds (2007) seseorang dapat mengantisipasi pengawasan dan minat media yang berkelanjutan. Perkembangan, rumor, atau informasi yang tidak terduga mungkin terjadi dan membuat tuntutan media lebih lanjut pada komunikator organisasi. Pakar, profesional, dan orang lain yang tidak terkait dengan organisasi akan melakukannya dengan berkomentar di depan umum tentang masalah ini dan terkadang bertentangan atau pesan salah tafsir.

Upaya yang dilakukan Dinas KOMINFO pada fase ini sudah sangat tepat karena dalam kondisi seperti ini akan banyak pihak-pihak yang mengemukakan pendapat dan analisisnya terkait pandemi ini dimana informasi yang disampaikan kadang belum bisa dipertanggungjawabkan kebenaran informasinya ataupun diluar kewenangannya. Langkah Dinas KOMINFO dalam menjaga kredibilitas, verifikasi, konsistensi dan kecepatan penyampaian informasi kepada masyarakat merupakan kunci utama dalam meminimalisir kesimpangsiuran dan kekeliruan informasi kepada publik yang tentunya juga berpotensi menggiring sikap publik kearah yang tidak terkendali.

Hal baru yang dikomunikasikan Dinas KOMINFO pada fase ini adalah tentang penerapan konsep Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman Covid-19 (TNBPAC) yang ditetapkan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mulai 8 Juni 2020. Dimana Kabupaten Sijunjung menjadi salah satu daerah yang menrapkannya. Dalam penerapan konsep Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman Covid-19 (TNBPAC) masyarakat dapat kembali beraktivitas dengan syarat memperhatikan dan mematuhi Protokol Kesehatan Covid-19.

Dalam penerapan konsep Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman Covid-19 (TNBPAC), informasi yang disampaikan Dinas KOMINFO lebih ditekankan pada kedisiplinan dalam mematuhi Protokol Kesehatan agar masyarakat tidak terkena virus Covid-19 dalam beraktivitas. Pesan utama yang disampaikan dikenal dengan istilah “3 (Tiga) M”. Yaitu Memakai Masker, Mencuci Tangan, dan Menjaga Jarak Aman.

4) Resolusi (*Resolution*)

Pada saat ini kondisi pandemi virus Covid-19 masih berlangsung. Pemerintah Kabupaten Sijunjung pada saat ini masih dalam tahap mengelola dan menangani krisis yang ada, dan menunggu kepastian obat atau vaksin yang diyakini sebagai solusi alternatif penyelesaian krisis atau pandemi virus Covid-19. Namun untuk mempersiapkan fase resolusi nantinya Dinas KOMINFO sudah mulai merencanakan komunikasi untuk lebih meningkatkan lagi kesadaran masyarakat pada kesehatan.

Menurut Reynolds (2007) berpendapat bahwa ketika krisis selesai, maka kondisi kembali ke stasis, dengan peningkatan pemahaman tentang krisis saat sistem pemulihan lengkap diterapkan pada tempatnya. Fase ini ditandai dengan pengurangan ketertarikan publik dan media. Setelah krisis terselesaikan, organisasi mungkin perlu untuk menanggapi sorotan intens media tentang bagaimana cara dan hal tersebut ditangani. Pada fase ini, terdapat peluang untuk memperkuat pesan kesehatan masyarakat.

Selama Periode Interpandemi, Pemerintah atau bagian terkait ditingkat nasional maupun daerah harus fokus pada perencanaan kesiapsiagaan dan membangun jaringan komunikasi yang fleksibel dan berkelanjutan. Selama periode Pandemi, mereka harus fokus pada komunikasi kesehatan yang terkoordinasi dengan baik untuk mendukung intervensi kesehatan masyarakat yang dirancang untuk membantu membatasi morbiditas dan mortalitas terkait penularan virus (Reynolds, 2007).

Hal-hal yang sudah mulai menjadi perhatian dan direncanakan oleh Dinas KOMINFO untuk menghadapi fase resolusi nantinya dirasa sudah cukup tepat namun perlu diwujudkan secara nyata dalam sebuah Perencanaan Resolusi Krisis. Kerjasama dengan pihak-pihak lain yang terkait baik secara kedinasan maupun para ahli perlu ditingkatkan dalam komunikasi pada fase resolusi nantinya. Dimana peningkatan kesadaran masyarakat setelah melewati krisis menjadi modal untuk perbaikan berkelanjutan dan kesiapan menghadapi potensi-potensi krisis lainnya dikemudian hari.

5) Evaluasi (*Evaluation*)

Dalam kondisi saat ini dimana krisis dalam masa pandemi virus Covid-19 di Kabupaten Sijunjung masih berada pada fase mengelola atau menangani krisis, maka saat ini Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung belum melakukan tahapan atau fase evaluasi. Beberapa temuan kendala-kendala serta permasalahan yang ada selama penanganan krisis pandemi virus Covid-19 dijadikan bahan referensi guna melakukan evaluasi nantinya sehingga dapat menjadi suatu perbaikan yang berkesinambungan.

Guna melakukan perbaikan yang berkelanjutan maka Dinas KOMINFO harus melakukan evaluasi menyeluruh dalam setiap tahapan komunikasi krisis yang telah dilakukan. Karena tahapan evaluasi merupakan tahap penilaian terhadap keandalan perencanaan komunikasi, mendokumentasikan pelajaran yang dapat dipetik, serta menentukan tindakan spesifik untuk memperbaiki sistem krisis atau perencanaan krisis. Disamping itu komitmen dan keseriusan dari seluruh *stakeholder* dalam mewujudkan perbaikan yang berkelanjutan juga menjadi kunci penting keberhasilan suatu penanganan krisis dikemudian hari.

4. KESIMPULAN

Komunikasi Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung dalam penanganan pandemi virus Covid-19 di Kabupaten Sijunjung dilihat berdasarkan *Crisis Communication Lifecycle* dari komunikasi krisis CERC (*Crisis and Emergency Risk Communication*) dilakukan dalam beberapa fase yang terdiri dari Fase Pra Krisis (*Pre-Crisis Phase*), Fase Awal Krisis (*Initial Phase*), Menjaga Krisis (*Crisis Maintenance*).

Sedangkan untuk Resolusi (*Resolution*) dan Evaluasi (*Evaluation*) belum dilakukan karena pada saat ini krisis pandemi virus Covid-19 masih berlangsung. Komunikasi Dinas KOMINFO dalam penanganan pandemi virus Covid-19 di Kabupaten Sijunjung dilakukan dengan menggunakan sarana atau media *Website*, Radio, Konferensi Pers, Media Cetak dan *online*, Media Sosial (Youtube, Facebook dan Instagram), serta pelibatan Tokoh Masyarakat sebagai komunikator yaitu Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kabupaten Sijunjung.

5. SARAN

A. Saran Akademis

Penelitian ini menggunakan model komunikasi krisis CERC (*Crisis and Emergency Risk Communication*) untuk melihat penangan pandemi berdasarkan pada *Crisis Communication Lifecycle*. Pada penelitian ini belum mengkaji Fase Resolusi (*Resolution*) dan Evaluasi (*Evaluation*) dikarenakan krisis atau pandemi masih berlangsung. Diharapkan bagi penelitian yang akan datang agar dapat mengkaji Fase Resolusi (*Resolution*) dan Evaluasi (*Evaluation*) dalam penanganan pandemi virus Covid-19 di Kabupaten Sijunjung.

B. Saran Praktis

- 1) Guna menunjang efektivitas pelaksanaan komunikasi krisis, Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung diharapkan dapat menyusun sebuah perencanaan komunikasi krisis (*Emergency Response Communication Plan*), sehingga dapat digunakan sebagai pedoman (*Guidance*) dalam penanganan krisis atau pandemi dikemudian hari.
- 2) Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung diharapkan dapat mempertimbangkan ketersediaan infrastruktur telekomunikasi di Kabupaten Sijunjung dalam pengoptimalan penggunaan *new media* sebagai sarana atau media komunikasi krisis.
- 3) Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung diharapkan dapat lebih meningkatkan sosialisasi dan promosi pengenalan Media dan Akun-akun resmi media sosial Dinas KOMINFO kepada publik guna menunjang pemanfaatan *new media* sebagai sarana atau media komunikasi.
- 4) Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung diharapkan dapat secara konsisten dan berkesinambungan melakukan sosialisasi dan kampanye pola hidup sehat guna membangun kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap kesehatan.
- 5) Dinas KOMINFO Kabupaten Sijunjung diharapkan mampu mengembangkan dan merangkul keterlibatan Tokoh Masyarakat dari berbagai kalangan seperti Tokoh Adat, Tokoh Agama, Akademisi dan para Ahli dalam membangun perilaku dan pola pikir masyarakat yang sesuai dengan himbauan dan peraturan Pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Arnani, Mela. 2020. Timeline Wabah Virus Corona, Terdeteksi pada Desember 2019 hingga Jadi Pandemi Global.
- [2]. *Centers for Disease Control and Prevention*. 2014. *Crisis and Emergency Risk Communication*(2014th ed.).US : CDC.
- [3]. Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [4]. Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor 14 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ibadah dalam Situasi Terjadi Wabah COVID-19.
- [5]. Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Sijunjung. 2020. Sijunjung Tanggap Covid-19. [Internet] (<https://covid-19.sijunjung.go.id/>, diakses 22 Juli 2020).
- [6]. Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Provinsi Sumatera Barat. 2020. Data Pantauan COVID-19 Provinsi Sumatera Barat. [Internet] (<https://corona.sumbarprov.go.id/>, diakses 22 Juli 2020).
- [7]. Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. 2020. Data Sebaran. [Internet] (<https://covid19.go.id/>, diakses 22 Juli 2020).
- [8]. Keputusan Bupati Sijunjung Nomor 188.45/226/KPTS-BPT-2020 tanggal 24 April 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Bupati Sijunjung Nomor 188.45/154/KPTS-BPT-2020 Tentang Pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019.
- [9]. Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 180-297-2020 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar Di Wilayah Provinsi Sumatera Barat Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- [10].Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Status Bencana Nonalam COVID-19 sebagai Bencana Nasional.
- [11].Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- [12].Nuraini, Ratna. 2020. Kasus Covid-19 Pertama, Masyarakat Jangan Panik.
- [13].Rakhmat, Djalaludin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- [14].Reynolds & Quinn. 2008. *Effective Communication During an Influenza Pandemic: The Value of Using a Crisis and Emergency Risk Communication Framework*. *Health Promotion Practice*, 9 (4) : 13-17.
- [15].Reynolds, Barbara. 2007. *Crisis And Emergency Risk Communication*.Centers for Disease Control and Prevention(CDC).