

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) merupakan virus yang mulai muncul akhir tahun 2019 di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China. Hingga kini belum diketahui secara pasti sumber dari virus tersebut. Virus corona 19 yang saat ini menyebar merupakan virus corona jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Orang yang terjangkit virus ini pada umumnya akan mengalami gejala pilek, batuk, sakit tenggorokan, dan demam (covid19.kemkes.go.id). Namun, saat ini banyak orang yang terjangkit virus tanpa ada gejala atau Orang Tanpa Gejala (OTG). Virus Covid-19 sebenarnya bukanlah virus dengan dampak yang fatal, tetapi akan berbeda jika orang yang terjangkit telah lanjut usia atau memiliki masalah kesehatan sebelumnya.

Virus ini menyebar ke negara di luar China, hingga pada 11 Maret 2020, Direktur Jenderal *World Health Organization* (WHO) Tedros Ghebreyesus menetapkan wabah Covid-19 menjadi pandemi global. Hampir seluruh negara di dunia terjangkit wabah ini dan berkembang menjadi krisis pemerintah, termasuk Indonesia. Pasien pertama di Indonesia merupakan warga Depok, Jawa Barat yang berprofesi sebagai penari. Ia tertular Covid-19 setelah mengikuti pertemuan antar penari dari berbagai negara, dan ia tertular dari seorang pria warga negara Malaysia. Setelah kasus pertama tersebut, secara cepat virus Covid-19 menyebar hingga ke berbagai wilayah di Indonesia.

Pada awal pandemi, WHO menjelaskan bahwa penularan virus ini melalui tetesan air liur (*droplets*) atau muntah (*fomites*) dalam kontak dekat tanpa pelindung (health.detik.com). Untuk mencegah penularan, WHO menyarankan agar masyarakat menjaga kebersihan tangan dengan air dan sabun yang berbasis alkohol karena 98% penyebaran penyakit melalui tangan. Jaga jarak dengan orang lain setidaknya 1 meter untuk mencegah menghirup droplet seseorang yang mungkin terjangkit virus Covid-19 serta menggunakan masker sebagai pelindung.

Semakin meluasnya penyebaran kasus Covid-19 di Indonesia membuat pemerintah mengambil kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Masyarakat dihimbau untuk tidak melakukan kegiatan yang melibatkan banyak orang dan kegiatan di luar rumah, kecuali dalam keadaan sangat mendesak. Permasalahan yang awalnya berada di sektor kesehatan ini berdampak pada sektor lainnya. Hampir seluruh sektor kehidupan terkena dampak atas pandemi dan pembatasan sosial ini, mulai dari sektor ekonomi, politik, pendidikan, pariwisata, dan lain-lain. Agenda-agenda serta dana yang telah dicanangkan untuk program lain harus dibatalkan dan dialihkan untuk penanganan Covid-19.

Pada awal Juni, pemerintah memberlakukan kebijakan baru yaitu kenormalan baru atau *new normal* di Indonesia. *New normal* adalah percepatan penanganan Covid-19 di bidang sosial dan ekonomi. Pemerintah mengambil langkah ini karena melihat kondisi ekonomi yang semakin mengkhawatirkan selama masa pandemi. Berdasarkan data yang dikutip dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia per 27 Mei 2020, pekerja sektor formal yang dirumahkan sebanyak 1.058.284 orang dan pekerja sektor formal yang terkena PHK 380.221 orang.

Sedangkan pekerja sektor informal yang terdampak sejumlah 318.959 pekerja. Terdapat 34.179 calon pekerja migran yang gagal diberangkatkan, serta 465 pemegang yang dipulangkan. Secara keseluruhan, pekerja yang terdampak pandemi Covid-19 sebanyak 1.792.108 pekerja (kemnaker.go.id).

Pemerintah tentunya memiliki tantangan baru dalam mensosialisasikan *new normal* kepada masyarakat di tengah kasus Covid-19 yang jumlahnya masih meningkat setiap harinya. Sosialisasi pendisiplinan protokol kesehatan di setiap kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat terutama di tempat yang beresiko terjadi kerumunan seperti mall, pasar, dan lain-lain.

Dalam situasi krisis, komunikasi adalah satu hal yang sangat diperlukan. Meskipun awalnya kasus pandemi Covid-19 adalah krisis kesehatan tetapi peran komunikasi sangat diperlukan untuk menangani masalah ini. Isu-isu akan banyak bermunculan dan dapat meresahkan masyarakat. Isu yang dibiarkan berkembang menjadi titik awal dari permasalahan. Masalah yang tidak diselesaikan dengan tuntas maka akan membentuk sebuah krisis baru yang dapat mengganggu stabilitas dan kredibilitas organisasi.

Kabupaten Banyumas menjadi salah satu dari dua kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang telah mendapat izin untuk menerapkan *new normal* setelah berhasil menyanggah status zona hijau atau tidak ada kasus terkonfirmasi Covid-19 pada bulan Juni setelah sebelumnya termasuk wilayah dengan zona merah atau adanya kasus Covid-19 pada satu atau lebih klaster dengan peningkatan yang tinggi. Meskipun memasuki bulan Juli, kasus positif corona kembali naik

sehingga Banyumas memasuki zona oranye atau penyebaran kasus klaster penyebaran sedang.

Dilihat dari media komunikasi, informasi dan edukasi tertulis terkait Covid-19 di Kabupaten Banyumas di ruang publik sangat banyak dan cukup mencolok dengan penggunaan bahasa lokal, dibanding dengan kabupaten-kabupaten di sekitarnya yaitu Kabupaten Banjarnegara, Purbalingga, dan Cilacap yang jarang ditemukan media informasi dan edukasi di ruang publik. Hampir setiap 500 meter terdapat spanduk-spanduk edukasi di jalan raya seluruh Kabupaten Banyumas.

Pada bulan Juni 2020 lalu, Banyumas mendapat penghargaan Inovasi Daerah Penyiapan Tatanan Normal Baru Produktif Dan Aman Covid-19 sektor pasar tradisional tingkat nasional yang digelar oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Kabupaten Banyumas juga menjadi daerah tujuan bagi masyarakat di daerah lain karena perkembangan ekonomi yang cukup pesat dibanding beberapa kabupaten di sekitarnya dan banyaknya perguruan tinggi seperti Universitas Jenderal Soedirman, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Poltekes Semarang, IAIN Purwokerto, dan lain sebagainya di Kabupaten Banyumas yang menjadi tujuan pelajar menjadikan penyebaran Covid-19 di Kabupaten Banyumas sangat rentan terjadi.



Gambar 1. 1 Bupati Banyumas menerima penghargaan (Sumber : Arsip Dokumentasi Protokol & Komunikasi Pimpinan)

Mayangsari (2018) pada Strategi Humas Pemerintah Kota Bima Dalam Melakukan Manajemen Krisis Pasca Banjir Bandang menemukan Humas Pemerintah Kota (Pemkot) Bima berkolaborasi dengan berbagai pihak membentuk sebuah tim krisis yang bertugas mengumpulkan fakta kronologi, pencegahan dan pemulihan bencana yang terjadi di lapangan. Tim krisis dengan tim humas mengatur arus komunikasi krisis publik. Informasi disampaikan kepada Sekretaris Daerah kemudian dikoordinasikan dengan jajarannya. Dari tanggapan masyarakat, 3 dari 5 orang yang diwawancari merasa kurang puas dengan penanganan pemerintah. Pemkot membuat siaran pers resmi dari pemerintah terkait penanganan bencana melalui akun Facebook pribadi Kepala Sub Bagian Pemberitaan Humas. Selain itu, Walikota Bima mengeluarkan konferensi pers secara berkala. Penyebaran informasi dilakukan melalui facebook, twitter, instagram, koran, televisi, radio, serta secara mulut ke mulut.

Sonjaya (2020) pada Manajemen Komunikasi Bencana Gempa Bumi Lombok Pada Masa Tanggap Darurat Di Lombok Nusa Tenggara Barat menemukan tim krisis dibentuk sebelum krisis terjadi. Namun, saat terjadi gempa bumi di mana tim krisis yang terdiri dari perangkat desa sedang berkumpul, tidak ada arahan apapun dari tim krisis hingga dua hari kemudian Relawan Muhammadiyah datang dan membantu tim krisis untuk memberi arahan kepada masyarakat. Hal yang pertama dilakukan oleh Kadus setempat adalah melakukan komunikasi dengan warga untuk membangun kepercayaan satu sama lain, Kadus meminta masyarakat untuk mengikuti apa yang ia perintahkan selama masih dalam situasi krisis. Relawan Muhammadiyah bekerjasama untuk memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari dengan mencari donatur serta memberi informasi perkembangan masyarakat yang didampingi melalui media sosial. Mereka juga bekerjasama mendirikan posko pengungsian setelah sebelumnya mengungsi ke posko pengungsian desa lain. Penanganan krisis ini sangat mengandalkan kerjasama masyarakat.

Fadillah (2019) pada Komunikasi Bencana Dalam Peristiwa Erupsi Gunung Agung menemukan bahwa sebelum terjadi krisis, masyarakat telah diberi edukasi simulasi bencana karena wilayah tersebut merupakan wilayah rawan bencana dari Gunung Agung. Dalam menghadapi bencana erupsi Gunung Agung, BPBD Provinsi Bali telah bekerjasama dengan TNI, SAR, POLRI, relawan, dan lainnya. Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan Bencana Provinsi Bali telah memiliki persiapan rencana apa yang dilakukan apabila terjadi bencana, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sudah menjadi agenda rutin BPBD

Provinsi Bali. Pembentukan Desa Tangguh Bencana dengan tujuan agar masyarakat yang tinggal di wilayah rawan bencana bisa terlindungi. Kemudian, membangun posko Pasebaya di sejumlah titik sebagai sarana penyampaian informasi antara pihak atas dengan masyarakat. Untuk penginformasian yang lebih luas kepada 28 desa terdampak, Pasebaya menggunakan tiga unit *repeater* radio komunikasi berbasis masyarakat, *Handy Talkie* serta aplikasi *Whatsapps*. Dialog interaktif untuk media massa disiarkan secara langsung oleh TVRI dan Radio Bali.

Peneliti menggunakan perbandingan dengan penelitian manajemen krisis bencana alam karena belum ada penelitian yang membahas tentang manajemen krisis wabah penyakit di pemerintah daerah, khususnya pandemi Covid-19.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian ini membahas tentang manajemen krisis pandemi. Bencana alam seperti banjir, gempa bumi dan erupsi gunung berapi sudah memiliki manajemen bencana tersendiri karena bencana tersebut bukanlah yang pertama kali terjadi. Manajemen krisis bencana alam hampir memiliki manajemen krisis yang sama meskipun terjadi di lokasi dan waktu yang berbeda. Lain halnya dengan pandemi wabah penyakit yang setiap kemunculannya terkadang berasal dari virus baru sehingga membutuhkan waktu untuk meneliti virus tersebut terlebih dahulu.

Informasi yang dibutuhkan saat terjadi bencana alam biasanya berupa informasi tentang situasi terkini di lokasi yang mengalami bencana, informasi korban yang terdampak serta kerugian yang ditimbulkan. Sedangkan krisis

informasi yang terjadi saat pandemi ialah simpang siurnya informasi pribadi seseorang. Banyak orang yang mengalami sakit seperti gejala Covid-19 tetapi oleh masyarakat sekitar yang kurang teredukasi langsung dihakimi bahwa orang tersebut terjangkit Covid-19, kemudian korban maupun keluarganya dikucilkan di lingkungannya. Meskipun pada kenyataannya, tidak ada pernyataan secara resmi oleh pihak berwenang bahwa orang tersebut terjangkit Covid-19. Tentunya hal tersebut sangat merugikan secara mental keluarga yang terkucilkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana komunikasi Pemkab Banyumas dalam mengatasi pandemi Covid-19 dan mempersiapkan tatanan normal baru. Hingga penelitian ini ditulis, pandemi tersebut masih berlangsung. Peneliti memfokuskan pada permasalahan ini karena sampai saat ini pemerintah masih berusaha mencegah terjadinya perluasan pandemi. Oleh karena itu, peneliti melihat bahwa manajemen komunikasi sangat dibutuhkan untuk mengkomunikasikan strategi pencegahan ke berbagai lapisan masyarakat.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Krisis Pemerintah dalam Menangani Pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas”

B. Rumusan Masalah

Mengetahui pentingnya manajemen komunikasi dalam penanganan krisis untuk menghindari kepanikan dan berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana tahap-tahap manajemen krisis pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas?
2. Apa saja faktor penunjang dan penghambat manajemen krisis pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mendeskripsikan tahap-tahap manajemen krisis pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas.
2. Mendeskripsikan faktor penunjang dan penghambat manajemen krisis pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran untuk kebutuhan ilmu yang mempelajari manajemen krisis wabah yang terus berkembang dan bisa terjadi tanpa dapat diprediksi.
 - b. Sebagai sumber referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan contoh manajemen krisis dalam menangani wabah terhadap pemerintah lain.
 - b. Memberikan input saran manajemen krisis bagi pemerintah daerah setempat.

E. Tinjauan Pustaka

1. Krisis

Definisi krisis menurut Duke & Masland, Mitroff, dan Kouzmin (dalam Kriyantono, 2015 : 197) adalah situasi yang menjadi penyebab kerusakan fisik maupun nonfisik, seperti peristiwa yang membahayakan jiwa manusia, biaya keuangan, rusaknya sistem organisasi dan lingkungan, khususnya bagi korban.

Krisis sebagai suatu proses disampaikan G. Harrison (dalam Kriyantono, 2015 : 198) yaitu sebagai masa kritis yang berkaitan dengan peristiwa yang kemungkinan memberikan dampak negatif terhadap organisasi. Oleh karena itu, pengambilan keputusan yang cepat dan tepat perlu dilakukan untuk meminimalkan akibat yang tidak diinginkan.

Berdasarkan pengertian diatas, krisis dapat didefinisikan sebagai situasi tidak normal yang tidak mudah untuk diantisipasi pada organisasi yang dapat merugikan baik materiil maupun nonmateriil sehingga mengharuskan organisasi untuk mengambil keputusan.

a. Jenis Krisis

Linke (dalam Putra, 1999 : 92) membagi krisis berdasarkan dimensi waktu kemunculannya :

- 1) *The exploding crisis*, krisis yang terjadi di luar kebiasaan, dapat dikategorikan dan memiliki dampak langsung. Seperti kebakaran, bencana alam, kecelakaan kerja.

- 2) *The immediate crisis*, krisis yang membuat manajemen terkejut tetapi masih memiliki waktu untuk mempersiapkan respon terhadap krisis tersebut. Contohnya, pengumuman pemerintah tentang ambang batas pencemaran, dan lain-lain.
- 3) *The a building crisis*, krisis yang sedang berproses dan dapat diantisipasi, seperti demo pekerja.
- 4) *The continuing crisis*, masalah kronis yang memerlukan waktu untuk muncul. Sifatnya sangat kompleks dan kemunculannya tidak mudah, bahkan mungkin tidak dikenali sama sekali, seperti krisis industri asbestos di Amerika Serikat.

Berdasarkan kategori yang telah disebutkan, maka krisis dalam konteks penelitian ini termasuk pada kelompok krisis yang terjadi diluar kebiasaan tanpa dapat diantisipasi terlebih dahulu. Pandemi termasuk kedalam bencana nonalam yang terjadinya diluar faktor kekuasaan manusia.

b. Penyebab Krisis

Devlin (dalam Kriyantono, 2015 : 211) membagi penyebab krisis secara umum berasal dari dalam organisasi dan dari luar organisasi. Krisis yang berasal dari dalam organisasi yaitu seperti masalah sumber daya manusia di organisasi, manajemen, dan teknologi. Sumber krisis dari luar yaitu peraturan pemerintah, bencana alam, kerusakan yang disebabkan oleh orang diluar organisasi.

Tabel 1. 1 Teori Penyebab Krisis oleh Shrivasta dan Mitroff

SEL 1	SEL 2
Disebabkan adanya kegagalan di dalam organisasi : 1. Kecelakaan kerja 2. Kerusakan produk 3. Kemacetan komputer 4. Informasi yang rusak	Disebabkan oleh faktor yang terjadi di luar perusahaan : 1. Perusakan lingkungan yang meluas 2. Bencana alam 3. <i>Hostile takeover</i> 4. Krisis sosial 5. Kerusakan sistem berskala luas
SEL 3	SEL
Disebabkan oleh faktor-faktor sosial/manusia dan manajemen yang bersumber di dalam perusahaan: 1. Kegagalan beradaptasi atau melakukan perubahan 2. Sabotase oleh orang dalam 3. Kemacetan komunikasi 4. Kemacetan organisasi 5. <i>On site product tampering</i> 6. Aktifitas ilegal 7. Penyakit karena pekerjaan	Disebabkan faktor-faktor sosial di luar lingkungan organisasi, yaitu orang/kelompok yang bereaksi secara negatif terhadap perusahaan: 1. <i>Symbolic projection</i> 2. Sabotase orang luar 3. Teroris, penculikan eksekutif 4. <i>Off-site product</i> 5. Pemalsuan atau peniruan produk

(Sumber : Putra, 1999 : 91)

Suatu krisis tidak dapat dibiarkan karena memiliki dampak yang luas sehingga dapat memperparah krisis. Begitu juga dengan penanganan krisis yang tidak tepat akan menimbulkan kesenjangan antara tujuan organisasi dan harapan publik. Krisis berpotensi mengakibatkan kerusakan jangka pendek maupun jangka panjang bagi mereka yang terdampak. Jika krisis berhubungan dengan pemerintah, krisis tersebut baik langsung maupun tidak langsung juga akan berdampak kepada masyarakat dan pemerintah itu sendiri, baik berupa kehilangan kepercayaan dari publik maupun melemahnya moral kerja aparat.

Krisis pada konteks penelitian ini merupakan krisis yang disebabkan bencana nonalam. Berdasarkan tipologi penyebab krisis Mitroff termasuk pada kategori krisis yang disebabkan faktor yang terjadi di luar organisasi, yang termasuk dalam sel 2 bencana nonalam.

c. Tahapan Krisis

Nova (2017 : 110-111) mengemukakan lima tahapan siklus krisis yakni sebagai berikut :

- 1) Tahap *pre-crisis* (sebelum krisis); Tahap ini adalah kondisi sebelum sebuah krisis muncul. Benih krisis sudah ada sehingga jika muncul suatu kesalahan yang kecil saja, krisis dapat terjadi. Benih yang mulai timbul pada tahap ini biasanya tidak diperhatikan karena beberapa aspek dalam perusahaan memang penuh resiko. Selain itu perusahaan tidak mempunyai perencanaan menghadapi krisis.
- 2) Tahap *warning* (peringatan): Tahap ini dianggap sebagai salah satu tahap yang paling penting dalam daur hidup krisis. Di dalamnya, suatu masalah untuk pertama kalinya dikenali, dapat dipecahkan, diakhiri selamanya atau dibiarkan berkembang menuju kepada kerusakan yang menyeluruh. Krisis dapat dengan mudah muncul pada tahap ini karena ketakutan menghadapi badai atau masalah dan menganggapnya tidak ada. Reaksi yang umum terjadi pada tahap ini adalah kaget, menyangkal dan pura-pura merasa aman.
- 3) Tahap *acute* (akut); Pada tahap ini krisis mulai terbentuk, media dan publik mulai mengetahui adanya masalah. Jika krisis sudah sampai pada tahap ini, perusahaan tidak dapat berdiam diri karena sudah mulai menimbulkan

kerugian. Saat inilah berbagai dokumen dan modul untuk menghadapi krisis harus dikeluarkan dan digunakan. Saat-saat seperti ini dapat diketahui, apakah para staf telah dibekali pengetahuan mengenai manajemen krisis atau tidak. Jika tidak maka sudah terlambat bagi manajemen untuk memulai dan menyelesaikan masalahnya.

- 4) Tahap *clean-up* (pembersihan); Saat masalah melewati tahap warning tanpa diselesaikan maka kerusakan perusahaan mulai timbul. Inilah waktunya untuk memulihkan perusahaan dari kerugian. Setidaknya menyelamatkan apa saja yang tersisa, baik sisa produk (jika dapat diaplikasikan), reputasi, citra perusahaan, kinerja, dan lini produksi. Saat pemulihan, perusahaan harus menghadapi hal-hal yang terkait dengan hukum, media, tekanan publik, dan litigasi. Tetapi hikmah yang dapat diambil yaitu perusahaan dapat melihat bagaimana suatu krisis akan timbul, bagaimana menghadapi krisis, dan memastikan krisis tidak akan pernah terulang lagi.
- 5) Tahap *post-crisis* (sesudah krisis); Inilah tahap yang telah disebutkan sebelumnya, yakni perusahaan seharusnya bereaksi saat suatu krisis muncul ke tahap warning. Jika sejak awal tidak dihentikan, krisis akan terjadi. Namun, jika perusahaan dapat memenangkan kembali kepercayaan publik dan dapat beroperasi kembali dengan normal maka secara formal dapat dikatakan krisis telah berakhir.

Konsep tahapan krisis tersebut juga dapat digunakan untuk melihat perkembangan krisis pada organisasi pemerintahan dalam kehidupan bernegara.

2. Manajemen Krisis

Manajemen krisis adalah upaya untuk menekan faktor ketidakpastian dan faktor resiko hingga ke tingkat terendah. Manajemen krisis diawali dengan mengumpulkan fakta-fakta sebanyak mungkin terkait faktor-faktor yang berpotensi mengakibatkan krisis pada organisasi. Jika hal tersebut diketahui, maka sebelum krisis terjadi, dapat diambil keputusan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan (Nova, 2017 : 141).

Seitel (2014:368) turut menyatakan tujuan manajemen krisis yaitu untuk menyelesaikan krisis secara cepat, meminimalisir dampak negatif krisis, dan memulihkan kredibilitas.

Dalam manajemen krisis, banyak praktisi *public relations* melakukan empat langkah proses pemecahan masalah (Cutlip, Center dan Broom, 2006 : 320), yaitu :

a) Identifikasi Masalah

Langkah awal ini mencakup penyelidikan dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak terkait dengan pengaruh tindakan serta kebijakan organisasi.

b) Perencanaan dan Pemrograman

Data dan informasi yang telah terkumpul di langkah pertama dimanfaatkan untuk mengambil keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Temuan dari langkah sebelumnya menentukan kebijakan dan program organisasi yang akan dibuat.

c) Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi

Pada langkah ini, program aksi dan komunikasi yang telah dibuat diimplementasikan untuk mencapai tujuan program.

d) Evaluasi Program

Penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program dilakukan pada langkah terakhir ini. Saat program diimplementasikan dilakukan juga penyesuaian, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang berhasil tidaknya program tersebut.

Melihat konsep manajemen krisis, bencana nonalam berupa pandemi dalam konteks penelitian ini termasuk sebuah krisis yang tidak dapat dicegah, namun dapat dipersiapkan langkah-langkah antisipasi dan penanggulangannya melalui penerapan konsep manajemen krisis yang baik.

Prinsip-prinsip manajemen krisis diperlukan saat pelaksanaan program penanganan krisis agar program lebih efektif. Kriyantono (2015:234-243) menjelaskan prinsip-prinsip yang perlu diterapkan saat implementasi program penanganan krisis, sebagai berikut :

a) Perencanaan Krisis dan Manajemen Krisis

Untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan terburuk, organisasi harus menyiapkan perencanaan manajemen krisis. Perencanaan manajemen krisis ini

bermanfaat jika krisis yang sama terulang kembali, sehingga organisasi sudah memiliki pedoman untuk mengatasinya.

b) Respon Cepat dan Tidak Panik

Saat krisis, situasi akan lebih tidak terkendali sehingga dibutuhkan respon yang cepat untuk mengontrol situasi. Isu dan rumor akan menyebar dengan cepat dan memperparah krisis jika organisasi tidak dapat memberikan respon secara cepat. Untuk memberikan respon yang cepat, organisasi tidak boleh panik dan harus bersikap tenang dalam mengambil keputusan.

c) Kepentingan Publik

Manajemen krisis yang baik harus berorientasi pada kepentingan dan keselamatan publik serta mengesampingkan profit.

d) Tindakan Sesuai Harapan Publik

Keputusan yang diambil organisasi dalam manajemen krisis bertujuan untuk memenuhi harapan publik yang menginginkan dampak krisis dapat diperbaiki dan situasi kembali normal seperti sebelum terjadi krisis. Organisasi harus memahami harapan tersebut, sehingga organisasi perlu memilih pihak-pihak yang kompeten untuk mengatasi krisis dan merencanakan antisipasi.

e) Perencanaan Komunikasi Krisis

Komunikasi krisis yang berorientasi pada kepentingan publik sangat berperan pada manajemen krisis serta dapat menjaga reputasi organisasi. Komunikasi krisis

disampaikan melalui pusat informasi krisis yang dikelola oleh pihak-pihak berkompeten dan memiliki kredibilitas yang tinggi untuk mencukupi kebutuhan informasi publik.

f) Aspek Hukum

Aspek hukum menjadi salah satu pendekatan yang mendasari strategi manajemen krisis. Tetapi dalam beberapa kasus krisis, aspek hukum tidak dapat menjadi pendekatan utama dalam manajemen krisis.

g) Komitmen

Berkomitmen dan meyakinkan publik untuk mengatasi krisis merupakan hal yang penting. Jaringan perangkat organisasi harus melakukan organisasi dengan berbagai pihak karena mengatasi krisis dengan dampak luas perlu dibutuhkan kerjasama yang baik.

3. Komunikasi Krisis

Situasi krisis tidak dapat terlepas dari aspek komunikasi. Komunikasi sangat dibutuhkan saat krisis karena pada situasi tersebut rawan terhadap rumor-rumor yang dapat memunculkan kepanikan dan kekhawatiran publik sehingga memperparah krisis.

Menurut Kriyantono (2015 : 246-259), penanganan krisis harus berorientasi pada keselamatan publik. Prinsip-prinsip komunikasi krisis yaitu mengurangi resiko kepanikan publik, mengurangi kekhawatiran publik, mengurangi spekulasi-spekulasi yang muncul dari publik terutama pada masa

awal krisis, melindungi organisasi dari kritik spekulasi, keterbukaan dan komunikasi berbasis keseimbangan kepentingan untuk mendapat kepercayaan publik, serta komunikasi krisis didesain untuk meminimalisir kerusakan citra organisasi.

Menurut Nova (2017 : 147) ketika terjadi krisis, langkah-langkah yang dapat membantu yakni :

- a) Membentuk tim krisis dengan waktu singkat.
- b) Memilih juru bicara resmi untuk memberikan informasi terkait krisis ke publik dan media
- c) Bergerak cepat saat krisis terjadi dan bekerjasama dengan media sehingga media akan memberitakan krisis secara faktual
- d) Menggunakan saran manajemen krisis dari konsultan PR
- e) Membagikan informasi yang jujur terkait krisis
- f) Mengambil keputusan dengan mempertimbangkan dampak jangka panjang

Ketika terjadi krisis, organisasi harus segera menunjuk juru bicara untuk menyampaikan informasi kepada publik dengan satu suara. Kualifikasi yang harus dimiliki oleh seorang juru bicara harus ditentukan. Publik mau percaya pada seorang juru bicara yang memiliki pengaruh dan berkepentingan untuk menyampaikan apa yang terjadi dan cara penanganan organisasi. Informasi yang jujur, cepat, dan rinci menjadi langkah efektif seorang juru bicara di tengah terpaan krisis (Nova, 2017 : 202).

Menurut Sturges, dkk (dalam Putra, 1999 : 100) informasi dalam komunikasi krisis dapat berupa:

- a) *Instructing information*, yakni informasi yang pada dasarnya berisi petunjuk atau pedoman apa yang harus dilakukan oleh publik ketika ada dalam sebuah krisis. Informasi jenis ini penting karena pada saat krisis, publik membutuhkan pedoman yang pasti bagi langkah mereka selanjutnya.
- b) *Adjusting information* adalah informasi yang memungkinkan publik untuk mengatasi masalah-masalah emosional mereka, misalnya dalam kasus kecelakaan pesawat.
- c) *Internalizing informations* yaitu informasi yang akan diserap khalayak yang pada akhirnya akan membentuk penilaian publik terhadap sebuah organisasi dalam jangka panjang. Komunikasi menyangkut inti krisis yang sedang dihadapi dan langkah-langkah apa yang akan dilakukan organisasi dalam menangani krisis.

4. Media Komunikasi Krisis

Produksi pesan komunikasi, proses penyaluran dan cara penyampaian pesan, serta metode penyimpanan pesan telah berubah seiring perkembangan teknologi informasi (Cutlip, Center dan Broom, 2016:287). Peran dan fungsi internet memberikan alternatif baru dalam komunikasi krisis, seperti melalui website, media massa *online*, maupun media sosial sebagai media baru. Media sosial berfungsi menguatkan dan sebagai media penanggulangan isu yang bermunculan

di internet (Yusriana, 2018:139). Jenis media baru berupa media sosial diantaranya Facebook, Instagram, Whatsapp, dan lain-lain (Hidayat, 2011:111).

Chan (dalam Yusriana, 2018:138) menyebutkan karakteristik media sosial sebagai media penghubung antara organisasi dengan publiknya, yaitu :

a) Kolektivisme

Media sosial dapat menghubungkan para penggunanya tanpa batas waktu dan jarak untuk meningkatkan komunitas dalam jaringan internet yang memiliki kesamaan minat.

b) Keterhubungan

Pengguna media sosial dapat terhubung dengan berbagai saluran dan informasi.

c) Kelengkapan

Jenis informasi dan aktifitas yang beragam memudahkan pengguna untuk mendapat dan membagikan informasi.

d) Kejelasan

Aktifitas dan konten yang disebarakan pengguna media sosial memiliki visibilitas yang tinggi.

e) Kolaborasi

Para pengguna media sosial diberi kebebasan untuk membagikan dan berkontribusi sesuai dengan minat pengguna, melalui tanggapan dan umpan balik antar pengguna terhadap suatu informasi.

5. Bencana

Dilansir dari website Badan Nasional Penanggulangan Bencana (bnpb.go.id), tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

Bencana dilihat dari faktor penyebabnya dapat di bedakan atas bencana alam dan bencana adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah langsor. Bencana nonalam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau rangkaian peristiwa nonalam yang antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi, dan wabah penyakit.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan pendekatan induktif. Fokus penelitian disesuaikan dengan fakta yang ada di

lapangan sehingga proses penelitian dan pemanfaatan landasan teori lebih ditekankan. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah mengembangkan pengertian dan konsep sehingga membentuk sebuah hipotesis atau teori. Data yang digunakan bersifat deskriptif yaitu berupa observasi, wawancara, dokumen pribadi dan resmi, foto, rekaman, gambar, dan percakapan informal (Emzir, 2010 : 37).

Menurut Denzin & Lincoln (dalam Emzir, 2010 : 1), penelitian kualitatif menggunakan latar alamiah yaitu menafsirkan fenomena yang terjadi dan dengan melibatkan berbagai metode yang ada. Pada penelitian kualitatif yang dicari adalah makna, bukan hanya sekadar yang terlihat dan terucap. Penelitian kualitatif memanfaatkan nilai-nilai spesifik kehidupan individu atau masyarakat yang diteliti sehingga dapat menghasilkan teori lokal. Teori tersebut dapat diterapkan pada lokasi atau kasus lain yang memiliki persamaan karakteristik melalui proses khusus untuk digeneralisasikan.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang menggambarkan suatu hasil penelitian. Proses penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam, dokumentasi dan pengamatan. Kesimpulan nantinya akan diambil dari hal khusus kemudian ditarik menjadi kesimpulan umum. Pada penelitian ini apa yang dilihat dan didengar akan dicari maknanya. Data yang dimanfaatkan berasal dari fakta-fakta yang ada. Meskipun bersifat khusus, hasil penelitian dapat diproses melalui generalisasi menjadi teori umum.

Penelitian ini nantinya akan mendeskripsikan bagaimana manajemen krisis yang dilakukan oleh Pemkab Banyumas dalam menangani pandemi Covid-19.

Diharapkan hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi daerah lain untuk penanganan pandemi yang melanda hampir seluruh wilayah di Indonesia.

2. Objek dan Subjek Penelitian

Sugiyono (dalam Mukhtazar, 2020 : 45) menyatakan bahwa objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Secara singkat, objek adalah permasalahan yang diteliti. Objek dalam penelitian ini ialah bagaimana manajemen krisis pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas.

Sedangkan subjek adalah informan atau narasumber yang menjadi sumber data penelitian. Subjek utama dalam penelitian ini adalah Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kabupaten Banyumas yang menangani krisis penanganan pandemi Covid-19 di wilayah setempat.

3. Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kualitatif. Teknik tersebut digunakan untuk mengolah data yang didapat dari lapangan sehingga proses penelitian dapat berjalan secara sistematis. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Menurut Garayibah (dalam Emzir, 2010 : 38), observasi ilmiah adalah mengumpulkan data atau keterangan yang dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkan, mengungkapkan faktor-faktor penyebab, dan menemukan kaidah

yang mengaturnya. Peran pengamat saat melakukan observasi dibagi menjadi dua yaitu pengamat berperan sebagai pengamat saja atau sebagai pengamat sekaligus menjadi anggota dari kelompok yang diamati. Teknik observasi yang digunakan oleh peneliti ialah mengamati budaya masyarakat yang berada di wilayah Pemkab Banyumas dalam menanggulangi pandemi Covid-19. Peneliti ikut berperan sebagai anggota dalam kehidupan masyarakat yang diteliti.

b. Wawancara Mendalam

Teknik wawancara mendalam merupakan metode yang digunakan peneliti untuk mendapat informasi yang ingin diteliti dari responden (Turner, 2007 : 83). Pertanyaan sudah disiapkan sebelumnya tetapi dimungkinkan adanya penambahan atau pengurangan dari pertanyaan yang sudah disiapkan agar tujuan yang perlu ditanyakan tercapai. Wawancara mendalam merupakan kolaborasi antara peneliti dengan responden sehingga peneliti harus mengikuti arah diskusi yang ditentukan oleh responden.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dianggap dapat memberikan gambaran tentang aktivitas, keterlibatan individu pada suatu komunitas tertentu dalam *setting* sosial. Data dokumen berupa tulisan, gambar, dan benda-benda. Data dokumen dibagi menjadi dua yaitu dokumentasi yang dibuat oleh orang yang mengamati secara langsung gejala tersebut, sedangkan yang kedua adalah dokumentasi yang didapat dari orang lain yang mengalami kejadian tersebut dan diperoleh melalui informasi dari bacaan, wawancara, maupun pengamatan (Herdiansyah, 2010 : 146).

4. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terpenuhi, tahap selanjutnya adalah proses analisis data. Menurut Miles dan Huberman (dalam Emzir, 2010 : 129) menganalisis data kualitatif dilakukan dengan data, reduksi data, model data atau penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan :

a. Reduksi Data

Tahap pemisahan data yang relevan dan kurang relevan dengan penelitian, kemudian dikumpulkan sesuai aspek yang diteliti.

b. Penyajian Data

Memilih bentuk penyajian data yang sesuai dengan penelitian, seperti bentuk naratif deskriptif.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir analisis data dilakukan dengan membandingkan data yang telah diperoleh.

5. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menjamin bahwa temuan dan interpretasinya akurat. Uji validitas penelitian ini menggunakan metode triangulasi data. Triangulasi adalah proses penguatan bukti dari individu-individu yang berbeda, jenis data (observasi, wawancara, dokumentasi) dalam deskripsi dan tema-tema dalam penelitian kualitatif (Emzir, 2010 : 82). Pada penelitian ini, peneliti akan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumen yang berkaitan.