

## Strategi Komunikasi Krisis Humas Pemerintah Kabupaten Jember dalam Penanganan Pandemi Covid-19

Siti Lutfiatul Mardiyah<sup>1</sup>, Aqida Nuril Salma<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Telkom, Bandung

smbts@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, aqidasalma@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Krisis adalah suatu hal yang dapat secara tiba tiba datang tanpa disadari. Krisis dapat terjadi pada siapa saja, dimana saja, dan kapan saja. Terutama saat ini pandemi krisis yang sedang dialami oleh seluruh bangsa Indonesia tak terkecuali dengan Pemerintah Kabupaten Jember. Setiap instansi harus mempunyai strategi untuk penanganan krisis. Salah satu cara untuk memperkecil dampak dari krisis yaitu melakukan pencegahan krisis. Setiap Humas harus membuat suatu perencanaan dalam menangani Krisis. Pemerintahan Kabupaten Jember memiliki strategi dalam menangani krisis yang terjadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif studi kasus agar dapat memberikan deskripsi gambaran mengenai Strategi Komunikasi Krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jember dalam Penanganan pandemi Covid-19 yang terjadi di Jember. Krisis pandemi Covid-19 merupakan krisis tak terduga, tidak ada perencanaan sebelumnya untuk menangani krisis pandemi Covid-19 sehingga Pemerintah Kabupaten Jember mengubah kebijakan sebelumnya yang telah dibuat. Ada tiga tahapan manajemen krisis dalam menangani krisis tersebut yaitu dengan perencanaan pra krisis, pada saat krisis dan pasca krisis. Setelah itu upaya penanganan krisis ketika terjadi melalui beberapa tahapan yaitu : identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis dan pengambilan strategi. Setelah itu humas Pemerintah Kabupaten Jember menentukan strategi untuk penanganan Covid-19.

Kata kunci : Komunikasi Krisis, Pandemi Covid-19, Penanganan Covid-19

### ABSTRACT

*A crisis is something that can suddenly come unnoticed. Crises can happen to anyone, anywhere, and anytime. Especially at this time the pandemic crisis that is being experienced by all Indonesians is no exception with the Jember Regency Government. Every agency should have a strategy for handling crises. One way to minimize the impact of the crisis is to prevent the crisis. Every publicist must make a plan in dealing with the Crisis. Jember Government has a strategy in dealing with the crisis that occurred. This study This study uses qualitative descriptive research method of case study in order to provide an overview of crisis communication strategy conducted by jember government in handling the Covid-19 pandemic that occurred in Jember. The Covid-19 pandemic crisis is an unexpected crisis, there is no prior planning to deal with the Covid-19 pandemic crisis so the Jember Government changed the previous policy that has been made. There are three stages of crisis management in dealing with the crisis, namely by pre-crisis planning, in times of crisis and post- crisis. After that, efforts to handle the crisis when it occurs through several stage namely: crisis identification, crisis analysis, crisis isolation and strategy taking.*

*Keywords : Crisis Communications, Covid-19 Pandemic, Handling Covid-19*



## PENDAHULUAN

Seperti yang kita tahu adanya virus Covid 19 yang berasal dari Wuhan, China telah menyebar di berbagai kota di Indonesia termasuk di Kabupaten Jember. Adanya virus ini tentu membuat keresahan dikalangan masyarakat, sehingga membuat Pemerintah Kabupaten Jember turun tangan untuk mengatasi masalah Covid 19. Berbagai hal upaya penanganan telah dilakukan oleh pemerintah agar masyarakat mengikuti anjuran protokol kesehatan tetapi semakin hari semakin banyak orang yang terinfeksi virus Covid 19 dan dampak dari virus ini salah satunya yaitu terjadi krisis ekonomi dikalangan masyarakat karena banyak dari mereka yang kehilangan pekerjaan dan dirumahkan.

Covid atau biasa disebut Covid-19 masih melanda dunia, khususnya di Indonesia. Sejak diumumkannya kasus primer pada Maret 2020, jumlah pasien positif terus bertambah. Hingga 24 Juni 2021, Indonesia telah mengungkapkan 743.198 pasien afirmasi positif, 109.963 perawatan, 22.138 kematian, dan 611.097 pasien afirmasi sembuh dari Covid-19. (Sumber: <https://www.kompas.com/covid-19> Diakses pada 24 Juni). Pada awal bulan maret masuknya virus Covid-19 di Indonesia sehingga terjadi pandemi Covid-19 pada bulan April. Untuk daerah Jember hingga saat ini kasus yang terkonfirmasi 7.249 kasus aktif, 6.628 pasien sembuh dan 498 pasien meninggal sedangkan untuk tersangka Covid sebanyak 27 orang. (Sumber : Instagram Pemkab Jember. <https://www.instagram.com/pemkabjember>. Diakses pada 24 Juni 2021 ). Pemerintah memberikan kebijakan kepada masyarakat Indonesia agar tidak berkerumun sehingga, beberapa daerah telah menerapkan batasan sosial skala besar (PSBB). Beberapa wilayah tersebut telah mengakhiri periode PSBB dan mulai menerapkan *new normal*.

*New normal* adalah keadaan yang akan kembali normal. Kegiatan *new normal* adalah kegiatan untuk mempercepat penanganan Covid 19 dalam aspek kesehatan dan sosial ekonomi. Kegiatan *new normal* tetap harus menggunakan protokol kesehatan, tentunya dengan adanya *new normal* ini bukan berarti masyarakat bebas tidak menjalani protokol kesehatan walaupun sudah memulai kegiatan seperti biasanya. Adanya

peraturan baru ini bertujuan agar masyarakat dapat memulai kegiatan seperti biasanya dan bekerja untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Setelah penerapan *New Normal* pemberitaan mengenai vaksin mulai muncul dan antusiasme masyarakat sangat tinggi dalam merespon vaksin tersebut. Di Indonesia sendiri menggunakan vaksin yang berasal dari China yaitu vaksin sinovac. Berbagai upaya pemerintah telah dan akan terus dilakukan untuk mempercepat penanganan pandemi Covid-19. Salah satu upaya otoritas publik yang saat ini sedang dilakukan adalah program vaksin Covid-19. Antibodi Covid diandalkan untuk tegas dalam menaklukkan pandemi COVID-19 ini, dan semua negara dunia sedang melakukan upaya serupa.

Kepala Badan POM mengungkap bahwa vaksin CoronaVac telah menunjukkan kemampuan untuk membina antibodi dalam tubuh dan lebih jauh lagi kemampuan antibodi untuk membunuh atau membunuh infeksi (imunogenisitas). dan berdasarkan laporan kelayakan vaksin di Turki adalah 91,25%, dan di Brasil adalah 78%. Hasil ini telah memenuhi kebutuhan WHO dengan kecukupan vaksin dasar setengah persen. (Sumber : <https://www.pom.go.id/Penerbitan-Persetujuan-Penggunaan-Dalam-Kondisi-Darurat-Atau-Emergency-Use-Authorization--EUA--Pertama-Untuk-Vaksin-COVID-19.html>. Diakses pada 24 Juni 2021)

Banyak permasalahan yang terjadi ketika vaksin tersebut akan digunakan dan disebar di Indonesia karena masyarakat kecewa akan kebijakan pemerintah yang otoriter dan masyarakat masih ragu akan keberhasilan dari menyembuhkan penyakit Covid-19. Di daerah Jember sendiri banyak masyarakat yang berspekulasi bahwa vaksin tersebut membahayakan karena kasus yang simpang siur, hal ini menyebabkan Pemerintah Daerah Kabupaten Jember berusaha meyakinkan masyarakat jika vaksin tersebut aman digunakan. Sebab di media sosial dilansir dari kompas.com, beredar informasi yang menyebut santri di Jember menjadi korban vaksin Covid-19 sinovac dan setelah ditelusuri ternyata informasi tersebut tidak benar alias hoaks. (Sumber

[:https://www.kompas.com/-/hoaks-santri-di-jember-menjadi-korban-vaksin-sinovac?page=all](https://www.kompas.com/-/hoaks-santri-di-jember-menjadi-korban-vaksin-sinovac?page=all). Diakses pada 24 Juni 2021)

Akhir-akhir ini krisis yang sedang dihadapi oleh semua warga Indonesia tak terkecuali dengan Pemerintah Kabupaten Jember yaitu krisis Covid-19 sehingga banyak aturan yang diubah dari sebelumnya sehingga masyarakat perlu beradaptasi kembali dan pemerintah kewalahan menangani permasalahan covid-19. Ketika pandemi Covid-19 banyak dari warga Jember yang dirumahkan, sehingga mereka tidak mendapatkan penghasilan, hal ini membuat Pemerintah Jember memberikan bantuan untuk masyarakat yang terdampak Covid-19.

Dilansir dari surabayabisnis.com menurut Lingkaran Survei Indonesia (LSI) krisis yang sedang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Jember keadaan keuangan daerah ternyata lebih disesalkan, khususnya 66,2 persen masyarakat menyatakan kondisi keuangan mereka dalam kondisi yang menurun, kekecewaan masyarakat terhadap eksekusi Pemkab Jember dalam penanganan Covid -19, tingginya kekhawatiran masyarakat terhadap bergejolaknya Covid-19 sebesar 74,5 persen masyarakat menyatakan takut tidak mendapatkan lapangan pekerjaan baru, maka pada saat itulah 79,7 persen masyarakat khawatir akan tidak memiliki pilihan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka dan 75,5 persen stres bahwa mereka akan kelaparan dan 80,5 persen khawatir bahwa mereka akan jatuh sakit. Dari survey diatas dijelaskan bahwa selama pandemi Covid-19 pemerintah kabupaten Jember mengalami krisis yang tidak terduga yaitu wabah penyakit Covid-19. ( sumber : <https://surabaya.bisnis.com/read/20200729/531/1272406/5-rapor-merah-penanggulangan-corona-kabupaten-jember>. Diakses pada 19 Juni 2021).

Pentingnya dilakukan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui strategi yang dibuat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jember ketika menghadapi bencana. Latar belakang peneliti memilih Pemerintah Kabupaten Jember karena dalam menghadapi krisis ini Pemerintah Kabupaten Jember membuat strategi-strategi khusus untuk Covid-19 dan membuat pasar tangguh agar selama Covid-19 ekonomi masyarakat jember tetap berjalan. Sebagai salah satu institusi di bagian pemerintahan,

Pemerintah Kabupaten Jember berperan penting dalam membangun dan menggarap citra Pemerintahnya dalam mengelola masalah. Sebagian prosedur Pemerintah Kabupaten Jember dalam menangani keadaan darurat Covid-19 adalah dengan memanfaatkan media *relations* dengan menjalin relasi yang luas dengan komunikasi yang luas, baik cetak maupun elektronik untuk mengedukasi masyarakat luas tentang risiko terkait Covid-19, memanfaatkan papan pengumuman. di jalan raya sebagai media yang digunakan. untuk membaurkan kegiatan Pemerintah Kabupaten Jember di masa pandemi. Selain memanfaatkan situs dan media berbasis web, mendirikan satgas Covid, Pasar Tangguh dan memberikan bantuan kepada masyarakat yang terdampak Covid-19.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1.1 Hubungan Masyarakat

#### a. Definisi Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat atau biasa disingkat humas memiliki banyak definisi, hingga kini belum ada kesepakatan final tentang definisi humas. tidak adanya definisi final disebabkan karena perbedaan pandangan dari para ahli dan cendekiawan tentang humas itu sendiri. Menurut Frank Jefkins dalam (Daniel Yadin, 2002: 10) Humas adalah sebagian besar jenis korespondensi yang diatur, baik di dalam maupun dari jarak jauh, antara sebuah asosiasi dan setiap orang banyak untuk mencapai tujuan eksplisit tergantung pada kesepakatan bersama.

Menurut Soegiardjo dalam (Gassing dan Suryanto, 2016: 7-8) dari pendapat sejumlah ahli dan pemikir humas pada sebuah forum di New York tahun 1947 diperoleh suatu rumusan yang disetujui oleh semua anggota forum. Rumusan ini dinamakan *griswold* yang berisi sebagai berikut “Humas adalah suatu pekerjaan administrasi yang menilai mentalitas masyarakat, menyesuaikan diri dengan sistem kerja suatu perkumpulan atau individu dengan kepentingan umum dan menyelesaikan suatu program kegiatan untuk memperoleh persetujuan dan pengesahan publik”.

Cutlip, Center, Broom in (Gassing dan Suryanto, 2016: 9) Humas sebagai suatu pekerjaan yang tersusun untuk mempengaruhi pandangan melalui orang-orang hebat dan kegiatan yang penuh perhatian, dalam rangka memenuhi korespondensi dua arah secara

umum. Oleh karena itu, korespondensi dua arah yang baik merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh humas, korespondensi dua arah yang baik menyebabkan individu mendapatkan apa yang dibutuhkan organisasi, serta organisasi dapat memperoleh apa yang dibutuhkan individu, sehingga akan mempengaruhi gambaran dan kesepakatan.

Pengertian Humas menurut Crystallizing Public Opinion adalah suatu panggilan yang mengatur hubungan antara suatu organisasi dengan publiknya yang menentukan kehidupan (Widjaja dalam; Gassing dan Suryanto 2016:11). Sementara humas secara khusus adalah kapasitas luar biasa dari dewan yang mengatur dan mengikuti korespondensi umum, mendapatkan, mendukung, partisipasi di antara asosiasi dan masyarakat umum, termasuk masalah eksekutif, membantu dewan dengan mengetahui dan bereaksi terhadap penilaian populer, mengungkapkan dan kewajiban dewan untuk melayani kepentingan, membantu dewan untuk tetap up to date dengan dan menggunakan perubahan secara layak, mengisi sebagai kerangka publik hati-hati untuk membantu dengan pola yang diharapkan dan menggunakan penelitian dan strategi suara yang sah dalam korespondensi sebagai aparat utama (Gassing dan Suryanto, 2016:11).

Dari beberapa teori para ahli diatas tentang definisi humas dapat diambil kesimpulan bahwa humas (hubungan masyarakat) merupakan bagian dari manajemen komunikasi antara publik internal dan eksternal dari institusi. Komunikasi yang dilakukan harus menerapkan nilai positif demi terciptanya komunikasi yang harmonis antara institusi semua stakeholder.

Strategi hubungan masyarakat dalam buku Crisis Public Relations (2011: 55-56) dijelaskan sebagai berikut : (Ruslan: 2002)

1. Publications: Setiap kapasitas dan usaha humas adalah untuk mengatur distribusi atau menyebarkan data melalui media yang berbeda tentang latihan atau latihan organisasi atau perkumpulan yang berhak diketahui oleh masyarakat umum.
2. Event: Merancang sebuah acara yang bertujuan untuk menampilkan barang-barang dan administrasi organisasi, lebih dekat dengan orang-orang pada umumnya dan selanjutnya mempengaruhi penilaian populer.

3. News: Berusaha membuat berita melalui pernyataan resmi, pamflet, pemberitahuan, dan sebagainya. Jadi, seorang pejabat humas harus bisa menulis untuk membuat eksposur.
4. Community Involment: Tugas harian seorang pejabat humas adalah melakukan kontak sosial dengan pertemuan-pertemuan lokal tertentu untuk menjaga hubungan baik dengan asosiasi/yayasan yang mereka tuju.
5. Inform or Image: Ada 2 unsur prinsip dalam humas, yaitu memberikan data kepada masyarakat umum dan memiliki daya tarik dengan tujuan diandalkan untuk menimbulkan reaksi gambaran yang positif.
6. Lobbying and Negotiation: Kemampuan melobi melalui metodologi individu dan kemampuan untuk mengatur sangat penting bagi seorang pejabat humas.
7. Social Responsibility: Memiliki semangat tanggung jawab kepada publik sehingga menunjukkan bahwa organisasi memiliki kepedulian terhadap daerah setempat. Ini bekerja pada gambaran organisasi menurut populasi umum.

Dalam suatu instansi humas harus memiliki strategi yang baik untuk mengatur instansi tersebut agar tercipta citra positif untuk masyarakat tahapan strategi yang dibutuhkan oleh seorang humas.

### 2.1.2 Krisis

Kata krisis berasal dari bahasa Yunani (xpion), yang berarti "keputusan" Ketika keadaan darurat terjadi, organisasi harus memilih apa yang harus dilakukan. Krisis dalam bahasa Cina, diartikulasikan wei-ji dan memiliki dua implikasi, khususnya "risiko" dan "kesempatan". "Sisi yang berbeda dalam mata uang yang sama (Firsan, 2011:67).

Salah satu pengertian keadaan krisis dikemukakan oleh Robert P. Powell dalam bukunya Crisis-An Administration Opportunity (2005) yang menyatakan bahwa keadaan krisis adalah peristiwa yang mengejutkan, memiliki efek emosional, kadang luar biasa yang mendorong suatu asosiasi menjadi kacau dan dapat melenyapkan pergaulan. tanpa aktivitas nyata. Krisis tidak memiliki batas dan dapat terjadi kapan

saja, di mana saja untuk setiap asosiasi (Profit ataupun tidak, publik ataupun Swasta). krisis menyerang ketika sebuah asosiasi berhenti menemukan isu-isu yang dibawa oleh iklim di mana mereka tinggal (Thomas Kuhn, 1996).

#### a. Manajemen Krisis

Berbagai cara dapat dilakukan oleh public relations dalam menangani krisis. Coombs (2010:25-46) dalam Handbook of Crisis Communication membagi manajemen krisis menjadi 3 tahap. Tahapan tersebut yaitu :

##### 1 Pra Krisis

Pada fase sebelum krisis atau pra krisis, komunikasi krisis berkonsentrasi pada menemukan dan mengurangi risiko. Pencegahan krisis merupakan prioritas utama agar krisis tidak terjadi. Model ini menggunakan kewaspadaan selama tahap pra-krisis untuk membantu pengambilan keputusan dan pencegahan krisis.

Menurut González-Herrero & Pratt's (1996), manajemen krisis akan menjadi lebih proaktif saat menyatu dengan manajemen isu. Proses proaktif simetris memiliki empat langkah yaitu :

-Langkah 1 adalah penekanan pada pemindaian lingkungan. Manajer krisis mencoba menemukan tanda-tanda awal sebuah krisis (sebuah isu) dan mengambil tindakan yang dirancang untuk mempengaruhi perkembangan masalah ini. Identifikasi dini memungkinkan waktu untuk analisis dan strategi.

-Langkah 2 adalah perencanaan pencegahan. Public relations mengambil tindakan yang dirancang untuk mencegah krisis muncul. Pemindaian beralih ke pemantauan masalah. Public relations juga menilai ancaman yang ditimbulkan oleh isu tersebut dengan memeriksanya dalam hal kerusakan yang dapat ditimbulkannya pada organisasi, tingkat kontrol atas situasi, dan pilihan untuk respons organisasi.

-Langkah 3 adalah *public relations* fokus pada memiliki dan membuat rencana rencana, tim, dan juru bicara yang diterapkan pada saat krisis terjadi.

-Langkah 4 adalah pasca krisis dimana isu ini masih dilacak di media, sekaligus menarik minat dari pemangku kepentingan lainnya. *Public relations* terus berkomunikasi dengan

para pemangku kepentingan dan mengevaluasi upaya manajemen krisis.

##### 2 Krisis

Fase respons krisis adalah aspek yang paling banyak diteliti dari komunikasi krisis. Alasannya adalah bagaimana dan apa yang organisasi komunikasikan selama krisis terjadi dan memiliki dampak signifikan pada organisasi. Coombs (2010:28) mengemukakan mengenai saran yang sebaiknya dilakukan ketika krisis terjadi.

##### -Tactical Advice

Hal yang tepat bagi juru bicara untuk digunakan saat bertemu dengan media. Seorang juru bicara diharapkan menghindari kata kata "tidak ada komentar". Melainkan memberikan jawaban yang cepat, akurat, dan konsisten. Kegagalan merespons memungkinkan orang lain memberikan informasi yang tidak sesuai dan dapat merugikan. Diam terlalu dan pasif memungkinkan orang lain mengendalikan krisis (Brummett 1980).

##### -Strategic Advice

Strategi ini berusaha untuk memahami bagaimana komunikasi krisis dapat digunakan untuk mencapai hasil yang spesifik dan memiliki efek yang diinginkan. Sturges (1994) mengategorikan tanggapan krisis dengan fokus strategis. Fokus strategis Sturges adalah (1) menginstruksikan informasi, bagaimana mengatasi krisis secara fisik; (2) menyesuaikan informasi, bagaimana mengatasi krisis secara psikologis; dan (3) perbaikan reputasi, upaya untuk memperbaiki kerusakan yang ditimbulkan krisis pada sebuah organisasi

##### -Corporate Apologia

Bentuk permintaan maaf pada masyarakat dan juga pihak-pihak yang telah dirugikan dengan adanya krisis tersebut. Bertujuan untuk menyentuh hati nurani masyarakat agar dapat menghapus kerugian yang dirasakan dan memberikan tanggapan positif. (Ware dan Linkugel 1973).

##### -Image Repair Theory

Perbaikan citra tersebut dimaksudkan untuk mengembalikan citra sebelumnya menjadi lebih baik agar dapat dipercaya kembali oleh masyarakat setelah krisis terjadi.

##### 1. Pasca Krisis

Komunikasi pasca krisis mencakup periode waktu setelah krisis dianggap dapat diselesaikan. Fokus pada pengelolaan krisis

sudah berakhir, namun pengelolaan dampak krisis terus berlanjut. Mengingat bahwa hal itu bisasulit untuk menemukan dengan tepat kapan sebuah krisis berakhir, komunikasi pasca krisis sebagian besar merupakan perpanjangan dari komunikasi respons krisis.

#### a. Upaya Penanggulangan Krisis

Dalam Upaya Manajemen Krisis ketika terjadi, langkah awal yang harus dilakukan oleh kantor atau organisasi adalah mengenali dan mencari tahu langkah-langkah apa yang harus diambil. Menurut Kasali (2003: 231-234), cara-cara yang harus dilakukan dalam mengawasi dan mengelola keadaan darurat adalah :

##### 1. Identifikasi Krisis

Untuk memiliki opsi untuk mengenali keadaan darurat, seorang pejabat periklanan harus melakukan penjelajahan. Dalam hal keadaan darurat terjadi dengan cepat, eksplorasi harus diselesaikan dengan santai dan cepat, upaya harus dilakukan untuk mencapai kesimpulan tentang ID keadaan darurat yang terjadi sekitar waktu yang sama dengan informasi yang dikumpulkan. Oleh karena itu, penting bagi pakar periklanan yang terampil dan sensitif untuk mengumpulkan informasi penting.

##### 2. Analisa Krisis

Sebelum mengarahkan korespondensi periklanan, organisasi atau organisasi harus memecah informasi yang diperoleh di lapangan, sehingga tugas periklanan berikutnya adalah membedah keadaan darurat, yang dilakukan sedikit atau pada dasarnya untuk penyelidikan dasar yang terkait. Pada tahap ini penting untuk membedah dan kapasitas untuk membaca dengan teliti dan menyelidiki masalah dengan baik. Isolasi Krisis

Keadaan darurat merupakan bahaya bagi suatu kantor atau organisasi, sehingga keadaan darurat tidak dapat menyebar luas, keadaan darurat harus diputuskan dan

diisolasi sebelum dilakukan tindakan nyata.

#### 3. Pilihan Strategi

Sebelum menemukan cara untuk mengendalikan keadaan darurat, organisasi perlu memutuskan prosedur yang akan diambil. Ada tiga teknik yang dapat digunakan untuk mengelola keadaan darurat, yaitu:

a. Defensive Strategy (Strategi Defensif) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengulur waktu
2. Tidak melakukan apa-apa
3. Membentengi diri dengan kuat

b. Adaptive Strategy (Strategi Adaptif) dengan langkah-langkah yang mencakup hal-hal yang lebih luas sebagai berikut :

1. Mengubah kebijakan
2. Modifikasi operasional
3. Kompromi
4. Meluruskan citra

c. Dynamic Strategy (Strategi Dinamis), strategi ini sudah bersifat agak makro dan dapat mengakibatkan berubahnya karakter perusahaan. Pilihannya adalah :

1. Merger dan akuisisi
2. Investasi baru
3. Menjual saham
4. Meluncurkan produk baru/ menarik peredaran produk lama Melempar isu baru untuk mengalihkan perhatian.

#### 4. Program Pengendalian

Program kontrol adalah langkah eksekusi yang diselesaikan menuju metodologi noneksklusif terperinci. Untuk sebagian besar, metodologi noneksklusif dapat dirinci dengan baik sebelum keadaan darurat muncul, khususnya sebagai ajudan sehingga para pemimpin dapat membuat langkah positif dengan teknik konvensional, program pengendalian biasanya siap di lapangan ketika keadaan darurat muncul. Eksekusi pengendalian diterapkan pada :

- a. Perusahaan (beserta cabang)

- b. Industri (gabungan usaha sejenis)
- c. Komunitas
- d. Divisi-divisi perusahaan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif, Penelitian Kualitatif sebagaimana dimaksud oleh Saryono (2010: 1) adalah penelitian yang digunakan untuk mengkaji, menemukan, menggambarkan, dan memperjelas kualitas atau manfaat dampak sosial yang tidak dapat diperjelas, diperkirakan, atau digambarkan melalui metodologi kuantitatif. Investigasi ini menggunakan konsentrat lapangan sebagai penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu peristiwa yang terjadi selama pandemi Covid-19 yang terjadi di Pemerintah Kabupaten Jember.

Menurut Basuki (2006), jika studi kasus adalah kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan keadaan tertentu yang memungkinkan untuk berkomunikasi atau mendapatkan sesuatu, sangat baik dapat dianggap bahwa strategi studi kasus adalah metode penelitian yang dilakukan secara intensif terinci terhadap suatu kasus, yang bisa berupa peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan untuk mengungkapkan atau memahami sesuatu hal, (Prastowo, 2011:129).

Penelitian studi kasus deskriptif dilakukan untuk mencari tahu keadaan Kabupaten Jember selama pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menentukan bagaimana situasi dan bagaimana cara Pemerintah Kabupaten Jember dalam menghadapi berbagai krisis selama pandemi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Manajemen Krisis Pemerintah Kabupaten Jember dalam Menghadapi Krisis

Penanganan Krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember berdasarkan teori Morissan (2006: 154)

#### a. Pra Krisis

Pada fase pra krisis, Komunikasi antara masyarakat dengan instansi sangat diperlukan. Komunikasi ini terfokus pada menemukan dan mengurangi resiko. Pencegahan krisis merupakan prioritas utama agar krisis tidak terjadi. Pada saat

sebelum pandemi Covid-19 yang terjadi di Kabupaten Jember, Pemerintah Kabupaten Jember mencari informasi terlebih dahulu mengenai Covid-19 dan menghimbau kepada masyarakat agar mematuhi protokol Kesehatan.

#### b. Krisis

Pada Fase krisis ini adalah fase dimana krisis sedang terjadi. Keberlangsungan krisis tergantung pada pihak internal instansi pemerintah dalam menghadapinya. Krisis dapat segera berhenti atau bahkan membuat banyaknya kerugian jika di biarkan begitu saja.

Pada krisis pandemi Covid-19 di Kabupaten Jember, ada beberapa krisis yang dialami oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Jember. Pada awal Covid-19 tidak adanya persiapan dari pemerintah Kabupaten Jember untuk menangani pandemi sehingga Kabupaten Jember menggunakan anggaran yang sebelumnya. Pada saat pandemi krisis pertama adalah krisis menurunnya ekonomi karena setelah pandemi Covid-19 terjadi masyarakat Jember diharapkan tetap dirumah hal ini mengakibatkan berkurangnya pemasukan masyarakat, tidak hanya itu banyak pekerja yang dirumahkan sehingga mereka tidak mempunyai pekerjaan serta pertumbuhan pembangunan di Kabupaten Jember terhambat karena para pekerja tidak boleh berkerumun. Pemerintah harus mengenali krisis yang terjadi. Setelah mengetahui dan memahami krisis yang terjadi, pihak Pemerintah Kabupaten Jember dapat menentukan strategi untuk mengatasi krisis tersebut.

#### c. Pasca Krisis

Komunikasi pasca krisis mencakup periode waktu setelah krisis dianggap dapat diselesaikan. Fokus pada krisis Pandemi Covid-19 belum berakhir, karena semakin hari semakin banyak pasien tertular Covid-19. Pemerintah Kabupaten Jember menduga-duga pandemi Covid-19 akan berakhir ketika masyarakat Jember mematuhi Protokol Kesehatan dan kebijakan pemerintah.

Hasil yang dapat diambil dari pembahasan krisis menurut teori dan juga menurut informan kunci, informan pendukung, dan informan ahli adalah pada tahapan krisis (Pra Krisis, Krisis dan Pasca Krisis), pemerintah harus sigap dalam menangani krisis sehingga krisis yang terjadi dapat segera terselesaikan dan krisis tersebut dapat menjadi evaluasi pemerintah untuk menghadapi jika ada krisis yang lain.

## 2. Upaya Penanganan dan Pengelolaan Public Relations

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapat, fungsi bagian Public Relations adalah untuk mengkomunikasikan kegiatan-kegiatan atau program-program pemerintahan ke masyarakat.

Dalam menangani krisis pemerintah kabupaten Jember melalui beberapa tahapan :

### a. Identifikasi Krisis

Untuk dapat mengidentifikasi suatu krisis, seorang humas perlu melakukan penelitian. Bila krisis terjadi secara tidak terduga, maka penelitian harus dilakukan secara informal dan kilat, identifikasi krisis yang terjadi ditarik pada hari yang sama saat data dikumpulkan. Identifikasi terhadap krisis harus dilakukan secara cepat jika krisis sudah mulai menyerang suatu instansi perlu dilakukan agar segera mungkin suatu instansi dapat melakukan perencanaan dan strategi untuk instansi tersebut. Melalui identifikasi krisis, hal yang pertama kali dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember ketika mengetahui bahwa Covid-19 sudah mulai masuk ke Indonesia bahkan ke Kabupaten Jember adalah dengan melakukan kerjasama dengan media untuk memberitahukan informasi seputar Covid-19 dan menghimbau kepada masyarakat agar tetap tenang dan mematuhi protokol Kesehatan selain itu Pemerintah Kabupaten Jember mencari informasi terkait korban pertama yang terjangkit Covid-19 di Kabupaten Jember.

### b. Analisis Krisis

Sebelum melakukan komunikasi, humas harus melakukan analisis dari data yang telah diperoleh, maka tugas humas selanjutnya adalah menganalisis krisis yang terjadi. Dalam tahap ini dibutuhkan untuk kemampuan membaca permasalahan yang baik. Pemerintah Kabupaten Jember melakukan berbagai strategi untuk mengatasi pandemi Covid-19 salah satu strategi yaitu dengan adanya pasar tangguh dan bantuan sosial untuk masyarakat jember terdampak Covid-19, karena di masa pandemi masyarakat tidak boleh berkerumun sehingga membuat perekonomian masyarakat maupun daerah menurun.

hingga saat ini, krisis ini terjadi bukan hanya di Kabupaten Jember bahkan di dunia.

### c. Isolasi Krisis

Krisis yang terjadi di Kabupaten Jember adalah krisis tidak terduga yaitu wabah penyakit sehingga dampak dari krisis tersebut adalah menurunnya ekonomi. Salah satu hal untuk mencegah krisis menyebar luas maka krisis harus

diisolasi, dikarantinakan sebelum tindakan serius dilakukan. Dalam tahapan ini, untuk mencegah krisis menyebar luas, yaitu dengan cara 5M dan melakukan isolasi mandiri ketika ada warga di dekat kita yang terjangkit Virus Covid-19. Pemerintah Kabupaten Jember dengan sigap membentuk tim Satgas Covid-19, yang termasuk didalamnya adalah Seluruh Dinas yang ada di Kabupaten Jember dan beberapa instansi di jember.

### d. Pengambilan Strategi

Sebelum mengambil langkah pengendalian krisis, perusahaan perlu melakukan penetapan strategi yang akan diambil. Berdasarkan krisis yang terjadi, strategi yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Jember adalah dengan mengubah Kebijakan Adaptive Strategy (Strategi Adaptif), Hal ini bertujuan untuk penanganan khusus Covid-19.

## 3. Strategi Humas Kabupaten Jember

Dalam membuat rancangan program, seorang praktisi humas harus mengetahui siapa khalayak yang dituju. Praktisi humas harus mengetahui siapa mereka, dimana mereka berada, apa kaitan mereka dengan organisasi, apa kaitan mereka dengan masalah yang muncul dan seterusnya.

Menetapkan strategi humas dalam masa krisis merupakan jalan agar suatu program dari lembaga atau instansi itu benar-benar sampai kepada targetnya. Hal ini yang juga dilakukan oleh Humas Kabupaten Jember dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Beberapa hal mengenai strategi juga mereka lakukan untuk menjalankan tugas nya sebagai seorang humas Pemerintah menurut (Ruslan : 2002) :

### 1. Publications

Dalam sebuah instansi seorang praktisi humas akan menyelenggarakan publikasi atau menyebarluaskan informasi melalui berbagai media tentang aktivitas atau kegiatan perusahaan atau organisasi yang pantas untuk diketahui oleh publik. Dengan pernyataan tersebut, Pemerintah Kabupaten Jember melakukan inovasi kegiatan publikasi media sosial selama pandemi Covid-19 salah satunya adalah pada Instagram Pemerintah Kabupaten Jember, konten yang dibuat dalam masa pandemi ini berisikan tentang kegiatan Pemerintah Kabupaten Jember selama pandemi Covid-19 dan berisikan tentang peta penyebaran data pasien Covid-19 di Daerah Jember.

### 2. Event

Merancang sebuah event yang bertujuan untuk memperkenalkan produk dan layanan perusahaan, mendekatkan diri ke public dan lebih jauh lagi dapat memengaruhi opini publik.

Berdasarkan hasil penelitian selama masa pandemi Covid-19 pemerintah Kabupaten Jember melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat jember hal ini bertujuan untuk memberikan informasi terkait pandemi Covid-19. Selama pandemi berlangsung event ini biasanya dilakukan secara daring atau melalui video *call zoom*.

### 3. *News*

Berupaya menciptakan berita melalui *press release*, *news letter*, *bulletin*, dll. Untuk itulah seorang humas harus mempunyai kemampuan menulis untuk menciptakan publisitas. berdasarkan hasil penelitian, selama pandemi Covid-19 Pemerintah Kabupaten Jember membuat berita melalui website terkait pencapaian Kabupaten Jember dan Informasi kegiatan selama pandemi Covid-19.

### 4. *Community Involment*

Keterlibatan tugas sehari-hari seorang humas adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu guna menjaga hubungan baik dengan pihak organisasi/lembaga yang diwakilinya. Bekerja sama dengan media merupakan salah satu tugas humas untuk mendapatkan citra positif hal ini juga dilakukan oleh Pemerintah kabupaten Jember melakukan kerjasama dengan media dan melakukan interaksi dengan masyarakat secara langsung.

### 5. *Inform or Image*

Ada 2 fungsi utama dari humas, yaitu memberikan informasi kepada publik/menarik perhatian sehingga diharapkan dapat tercipta tanggapan citra positif. Berdasarkan hasil penelitian pada saat ini marak-maraknya tentang berita hoaks begitupun dengan masyarakat Jember yang percaya tentang adanya berita bohong (hoaks). Pada masa pandemi banyak berita hoaks yang beredar terkait Covid-19. Akibatnya kepercayaan masyarakat terhadap bahaya Covid-19 menjadi menurun. Tidak hanya itu, bahkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga menurun, sehingga pemerintah Kabupaten Jember melakukan Tindakan melalui Kominfo bersama dengan kepolisian bekerja sama dalam memberantas berita hoaks pada saat pandemi.

### 6. *Social Responsibility*

Memiliki tanggung jawab sosial dalam aktivitas hubungan masyarakat menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini meningkatkan citra perusahaan

dimata publik. Berdasarkan hasil penelitian di masa pandemi banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaan ataupun pendapatan masyarakat berkurang selama pandemi karena kebijakan dari pemerintah yang melakukan pembatasan waktu untuk pedagang. Untuk mengurangi beban masyarakat Pemerintah Kabupaten Jember memberikan bantuan kepada masyarakat Jember terdampak Covid-19 hal ini merupakan bentuk tanggung jawab Pemkab Jember kepada masyarakat terdampak Covid-19.

## KESIMPULAN

Pada tahapan pra krisis Pemerintah Kabupaten Jember melakukan Tindakan penanganan awal sebagai antisipasi terjadinya krisis. Dalam hal ini komunikasi sangat penting dilakukan antara pemerintah dan masyarakat. Pemkab juga mencari informasi awal terkait Covid-19 agar terdapat pengetahuan lebih untuk disampaikan kepada masyarakat sehingga tidak terjadi kepanikan yang berlebihan. Komunikasi dilakukan melalui media masa dan secara langsung agar tercipta kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat dalam menghadapi krisis.

Tahapan krisis mengharuskan Pemerintah lebih ekstra dalam melakukan komunikasi kepada masyarakat. krisis yang terjadi begitu cepat mengharuskan komunikasi terjalin juga dengan cepat, akurat dan merata agar penanggulangan dapat dilakukan dengan cepat pula. Pemerintah dan masyarakat dalam tahapan ini menjadi dua komponen yang tidak boleh terpecah belah oleh suatu isu yang negative. Dua komponen ini harus saling membantu agar krisis dapat dengan cepat di tanggulangi oleh karenanya komunikasi antara dua komponen ini harus tetap berjalan dengan baik dan sistematis.

Selanjutnya tahapan pasca krisis masih menjadi suatu hal yang belum bisa diprediksi karena krisis yang terjadi akibat fenomena pandemi Covid-19 masih belum berakhir. Dalam tahap ini pemerintah nantinya harus mengevaluasi semua komitmen dan kebijakan pada saat krisis sehingga menjadi pembelajaran untuk masa yang akan datang dan lebih siap lagi dalam menghadapi krisis yang terjadi.

Dalam upaya penanganan krisis pemerintah kabupaten jember melakukan identifikasi krisis terlebih dahulu. Pemerintah melakukan penelitian kilat terhadap fenomena yang terjadi dengan mengamati keadaan masyarakat sehingga

penanggulangan krisis tepat sasaran. Selanjutnya pemerintah kabupaten Jember melakukan analisis krisis yaitu pemerintah menganalisa data yang telah dikumpulkan untuk mengambil langkah strategi. Langkah selanjutnya pemerintah melakukan isolasi krisis, langkah ini diambil agar krisis tidak menyebar lebih luas. setelah ketiga tahapan tersebut dilakukan maka tahapan selanjutnya adalah pengambilan strategi dengan menimbang data-data yang telah didapatkan. Pemerintah Kabupaten Jember menggunakan *Adaptive Strategy* (Strategi Adaptif) dengan mengubah dan membuat kebijakan baru khusus Covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan Dalam melakukan strategi peran Public Relations Untuk penanganan Covid-19, Pemerintah Kabupaten Jember melakukan beberapa cara strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember adalah Sosialisasi terkait Covid-19 Langkah ini dilakukan agar masyarakat mengetahui akan bahaya Covid-19. Kedua yaitu dengan melakukan inovasi kegiatan publikasi media sosial selama pandemi Covid-19, mulai dari Instagram, Facebook, dan web . Serta yang ketiga kerjasama antara Humas Pemerintah Kabupaten Jember dengan media massa lokal dan mengembalikan citra positif masyarakat dengan melawan berita hoaks saat pandemi.

## REFERENSI

- Basuki, Sulisty. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Coombs, W. Timothy; Holladay, Sherry.J. (2010). *The Handbook of CrisisCommunication*. Singapore : Blackwell Publishing Ltd.
- Gassing, Syarifiddin. S. Suryanto. 2016. *Publik Relations*. Yogyakarta: Andi.
- Jefkins, Frank. Daniel Yadin. 2002. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Kasali, R. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Kiat dan Strategi Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saryono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Alfabeta.

Newswire. (2020). *5 Rapor Merah Penanggulangan Corona Kabupaten Jember*. Diakses pada 19 Juni 2021, dari <https://surabaya.bisnis.com/read/20200729/531/1272406/5-rapor-merah-penanggulangan-corona-kabupaten-jember>

Pemkab Jember. (2021). Diakses pada 24 Juni 2021, dari <https://www.instagram.com/pemkabjember/?hl=id>

