

Komunikasi Krisis Dalam Pemerintahan Provinsi Banten

Mansur¹⁾, Ani Febriani²⁾, John Chaidir³⁾

Universitas Primagraha^{1,2,3)}

mcacong74@gmail.com¹⁾, febrianiani723@gmail.com²⁾, johnchaidir@upg.ac.id³⁾

ABSTRAK

Tahun 2020, Dunia mengalami Pandemi Corona Virus Disease (COVID-19). Tidak terkecuali negara kita Indonesia pun tidak luput dari wabah virus yang terkonfirmasi dari negara cina. Wabah Corona Virus Disease (COVID-19) di Provinsi Banten memberikan guncangan dalam segala aspek kehidupan manusia, tidak hanya bidang kesehatan tetapi juga ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Perubahan yang terjadi pada segala aspek kehidupan membawa kita pada era baru, bahwasannya kita memasuki kondisi untuk berdamai dengan Pandemi virus corona hamper selama 3 (tiga) Tahun. Tahun 2023, Presiden Joko Widodo pada tanggal 21 Juni 2023 secara resmi mengumumkan pencabutan status pandemic COVID-19 di Indonesia. Dengan pencabutan tersebut, Indonesia akan memasuki masa endemi. Selama pandemi covid-19, Pemerintah Provinsi Banten tetap tanggap memberikan pelayanan publik terkait dengan kesehatan, ekonomi, dan lainnya untuk masyarakat. Walaupun selama masa pandemi ini, perekonomian Provinsi Banten mengalami pelambatan serta program kegiatan pemerintah provinsi banyak yang dialihkan untuk penanganan pandemic covid-19 ini. Untuk itu, Pemerintah Provinsi berupaya mengagendakan kebijakan Normal Baru agar dampak ekonomi akibat pandemi tidak sampai menimbulkan krisis yang berkepanjangan. Kebijakan ini berhubungan dengan perencanaan pembangunan daerah (RPJMD). Pemerintah Provinsi Banten perlu melakukan penelaahan kembali terhadap rencana jangka menengah mengingat semua program dilakukan pengalihan fokus untuk penanganan Covid-19. Pemerintah mempunyai 3 alternatif dalam perencanaan jangka menengah, apakah tetap dengan rencana semula, melakukan revisi moderat, atau mengganti dengan rencana yang baru dengan mendasarkan asumsi yang sudah diperbaharui dengan datangnya pandemi Covid-19 dan dampak ekonomi. Pemerintah Provinsi Banten terus melakukan koordinasi dan komunikasi baik dengan Pemerintah Pusat, juga dengan Pemerintah Kabupaten/Kota se- Banten.

Kata Kunci

Pemerintah; Banten; Komunikasi

In 2020, the world experienced the Corona Virus Disease (COVID-19) pandemic. Our country is no exception; Indonesia was not spared from the confirmed virus outbreak from China. The Corona Virus Disease (COVID-19) outbreak in Banten Province has shaken all aspects of human life, not only in the health sector but also in the economic, social, cultural, and political fields. Changes in all aspects of life have brought us into a new era; that is to say, we have entered conditions to make peace with the Coronavirus pandemic for almost 3 (three) years. In 2023, President Joko Widodo on June 21, 2023, officially announced

the revocation of the COVID-19 pandemic status in Indonesia. With this repeal, Indonesia will enter an endemic period. During the Covid-19 pandemic, the Provincial Government of Banten remained responsive in providing public services related to health, the economy, and others for the community. Even during this pandemic, the economy of Banten Province experienced a slowdown. For this reason, the Provincial Government is trying to schedule a New Normal policy so that the economic impact due to the pandemic does not cause a prolonged crisis. This policy relates to regional development planning (RPJMD). The Provincial Government of Banten needs to re-examine its mid-term plan considering that all programs are shifting focus to handling Covid-19. The government has three alternatives in medium-term planning: stick with the original plan, make moderate revisions, or replace it with a new plan based on updated assumptions with the arrival of the Covid-19 pandemic and the economic impact. The Provincial Government of Banten continues to coordinate and communicate well with the Central Government and Regency/City Governments throughout Banten.

Keywords

Government, Banten, Communication

PENDAHULUAN

Wabah Corona Virus Disease (COVID-19) di Provinsi Banten memberikan guncangan dalam segala aspek kehidupan manusia, tidak hanya bidang kesehatan tetapi juga ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Pemerintah Provinsi berupaya mengagendakan kebijakan Normal Baru agar dampak ekonomi akibat pandemi tidak sampai menimbulkan krisis yang berkepanjangan. Kebijakan ini berhubungan dengan perencanaan pembangunan daerah (RPJMD). Pemerintah Provinsi Banten perlu melakukan penelaahan kembali terhadap rencana jangka menengah mengingat semua program dilakukan pengalihan fokus untuk penanganan Covid-19.

Menindaklanjuti arahan Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tito Karnavian, Pemprov Banten melakukan pergeseran anggaran untuk penanganan virus corona atau Covid-19. Anggaran yang digeser untuk penanganan virus corona itu yakni diambil dari Dinas Kesehatan (Dinkes), Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (DPRKP), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), serta bantuan sosial.

Dinas Kesehatan dan Gugus Tugas Covid 19 Pemprov Banten melakukan pembersihan dan penyemprotan desinfektan di tempat-tempat umum di Provinsi Banten. Selain itu, memperbanyak ruang isolasi juga menunjuk rumah sakit umum yang bisa dimanfaatkan. Hal itu dilakukan karena semakin tingginya orang dalam pemantauan (ODP), semakin tingginya pasien dalam pengawasan (PDP), juga semakin naiknya pasien yang positif Covid-19. Pemerintah Provinsi Banten juga akan melakukan penambahan rumah sakit rujukan. Masyarakat harus dilayani karena suasana sosial memprihatinkan. Pemerintah Provinsi Banten mengimbau masyarakat untuk menghindari keramaian. Apabila tidak bisa menghindari keramaian, masyarakat bisa tetap menjaga jarak, tidak bersalaman, tidak bersentuhan, memakai masker, dan cuci tangan menggunakan sabun.

Pemprov Banten menyiapkan dana tak terduga Rp 10 miliar dan ada penambahan Rp 8,1 miliar didapat dari dana corporate social responsibility (CSR) Bank bjb.

Sejauh ini, kita bertanya-tanya: Pelajaran apa yang dapat kita ambil dari adanya Pandemi? Perubahan yang terjadi pada segala aspek kehidupan membawa kita pada era baru yang dikenal dengan Kehidupan baru New Normal, bahwasannya kita memasuki kondisi untuk berdamai dengan Pandemi virus corona. Tuntutan ekonomi menjadi latar belakang diberlakukannya Era New Normal. Demikian masyarakat tetap dapat melakukan beraktivitas secara normal, namun tetap mengindahkan protokol kesehatan yang telah dibuat oleh Pemerintah. Adapun, peran penting pemimpin supaya Era Kehidupan Baru New Normal dapat berjalan dengan baik sebagai pihak perumus regulasi sekaligus memberi arahan terpusat untuk masyarakat secara jelas dan tegas. Pemprov Banten melaksanakan kebijakan yang telah dirumuskan dengan memberlakukan sanksi tegas sehingga menciptakan kepatuhan

masyarakat. Meski beraktifitas ekonomi secara normal, tetapi masyarakat tetap aman dan tidak panik akan berdampingan dengan Covid-19 karena patuh akan protokol kesehatan. Terciptanya kepatuhan masyarakat juga dapat memberikan dampak berkurangnya korban positif Covid-19. Memasuki era New Normal, sebaiknya Pemerintah juga memberikan batasan akan aktivitas normal yang dijalankan oleh masyarakat. Adanya pemetaan tersebut sebagai upaya preventif sehingga masyarakat dapat menghindari daerah dengan label tidak aman, atau tidak memenuhi indikator daerah yang dapat diberlakukan kehidupan baru New Normal. Dalam hal ini, pimpinan daerah setempat harus cepat dalam pengambilan keputusan jika korban jiwa bertambah akibat adanya New Normal. Hal sama yang sebaiknya dilakukan pemimpin daerah setempat tetap tanggap memberikan pelayanan publik terkait dengan kesehatan, ekonomi, dan lainnya untuk masyarakat. Pada saat krisis seperti ini masyarakat sangat mengandalkan kinerja pemerintah. Sudah seharusnya pemerintah meyakinkan masyarakat bahwa mereka terlindungi dan dapat menggantungkannya sepenuhnya kepada pemegang kebijakan dilihat pada kebijakan yang pemerintah ambil dalam menangani Covid-19. Ini merupakan wujud kepercayaan publik kepada pemerintah.

Seringkali pemerintah gagal dalam mengelola komunikasi krisis yang justru malah menambah kepanikan di masyarakat. Komunikasi yang efektif memerlukan pemahaman tentang komunikator, tujuan, pesan, cara penyampaian dan target khalayak yang dituju. Tentu pelambatan pertumbuhan ekonomi menjadi salah satu dampak yang dirasakan di seluruh masyarakat di Banten. Lebih-lebih ketika pendapatan bergantung pada pajak, sebagaimana pemerintah provinsi Banten yang memiliki ketergantungan kuat terhadap pajak kendaraan bermotor, bea balik nama ataupun pajak bahan bakar kendaraan bermotor, maka tentu potensi penurunan pendapatan sangatlah besar. Setidaknya untuk tahun 2020, namun demikian tidak tertutup kemungkinan berlanjut untuk tahun 2021 dan 2022. Kondisi yang demikian jelas memerlukan penyesuaian kebijakan anggaran. Tidak terkecuali dalam perspektif pembangunan infrastruktur secara luas. Pada awal pandemi ini pun APBN dan APBD telah disesuaikan. Namun sejauh mana penyesuaian tersebut akan efektif, sangatlah bergantung pada berjalannya roda ekonomi pada era New Normal ini. Semakin lambat roda ekonomi berjalan maka akan semakin besar pula guncangan terhadap APBN/APBD kita sehingga penyesuaian terhadap pembangunan infrastruktur pun akan semakin diperlukan. Menyikapi kondisi yang demikian maka pemetaan terhadap proyek pembangunan infrastruktur strategis harus dilakukan secara cermat sebagai acuan melakukan penyesuaian pembangunan. Terlebih pada infrastruktur yang memiliki relasi langsung dengan transportasi, pertanian, perumahan, energi, dan ekonomi kerakyatan. Pada level nasional tentu proyek strategis nasional menjadi acuan, sedangkan pada level daerah memiliki rentang yang lebih luas sesuai dengan

rencana pembangunan jangka menengah tiap daerah. Berikutnya adalah reorientasi pembangunan infrastruktur. Salah satu dampak besar dari pandemi Covid-19 adalah banyaknya tenaga kerja yang dirumahkan, khususnya di sektor informal.

Sebanyak 17.298 orang karyawan di Banten mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) akibat krisis yang ditimbulkan oleh pandemic Covid-19. Selain belasan karyawan yang kena PHK tersebut, ada puluhan ribu karyawan lainnya yang harus dirumahkan sementara. Data Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Banten pada 20 Mei 2020 mencatat ada 27.569 karyawan yang harus dirumahkan. Sedangkan jumlah perusahaan yang tutup mencapai 59 perusahaan.

Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan per 1 Mei 2020, jumlah pekerja sektor formal yang telah dirumahkan akibat pandemi 1.032.960 orang dan pekerja sektor formal yang di PHK 375.165 orang. Adapun pekerja sektor informal yang terdampak sebanyak 314.833 orang. Total pekerja sektor formal dan informal yang terdampak Covid-19 adalah 1.722.958 orang.

Apa itu komunikasi krisis? Komunikasi krisis dapat di definisikan secara luas sebagai pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran informasi yang di perlukan untuk mengatasi situasi krisis. Dari definisi di atas bahwa strategi komunikasi krisis merupakan bagian penting dalam manajemen krisis untuk melakukan komunikasi yang intens dengan masyarakat dan menyaring informasi-informasi yang dibutuhkan. Informasi yang kadang tidak jelas dari mana sumbernya dan kebenarannya masih dipertanyakan juga memunculkan rumor yang justru akan membingungkan masyarakat, maka dari itu peran humas harus selalu proaktif menanggapi dan memberikan informasi secara cepat dan tepat untuk meminimalisir rumor tersebut. Dalam membuat komunikasi krisis harus dengan perencanaan yang jelas. Sehingga banyak akademisi menyarankan agar pemerintah Indonesia menggunakan model Crisis Emergency Risk Communication seperti yang dilakukan Amerika baru-baru ini. Model ini memiliki tahapan dalam strategi penyampaiannya mulai dari Pre crisis (sebelum krisis), Initial event (awal krisis), Maintenance (selama krisis), Resolution (resolusi), dan Evaluation (evaluasi). Memasuki awal krisis, langkah yang dilakukan pemerintah ialah menyediakan informasi satu pintu. Diharapkan langkah ini dapat memudahkan sirkulasi dan mencegah kesimpangsiuran berita di lingkungan publik. Pemerintah perlu menyusun pesan yang akan ditargetkan kepada publik mengenai krisis yang terjadi, beberapa konsekuensi dan sikap antisipasi pemerintah. Fase initial crisis ini bertujuan supaya publik bersiaga terhadap langkah yang diambil pemerintah selanjutnya. Setelah melewati fase awal krisis yang baik, maka akan memudahkan pemerintah untuk melewati fase-fase berikutnya. Informasi yang dikonsumsi publik akan mengalami peningkatan kepada kepercayaan terhadap pemerintah. Pemerintah harus

memaparkan metode penanggulangan keadaan darurat dan resolusi pemulihan setelah krisis.

TINJAUAN PUSTAKA

Secara umum, menurut Wasesa (2005, dalam Silviani, 2020) menyatakan bahwa komunikasi krisis adalah strategi mengkomunikasikan apa yang ingin dikatakan, ingin dilakukan dan apa yang sudah dilakukan organisasi dalam merespon krisis. Komunikasi merupakan point penting dalam setiap kegiatan kehumasan dalam menjaga citra positif lembaga pemerintah di mata masyarakat. Komunikasi yang tidak baik akan menimbulkan hubungan yang tidak baik pula antara humas pemerintah dengan masyarakat. Sehingga pada saat adanya permasalahan mengenai kebijakan yang ditentang oleh masyarakat dan humas tidak bisa menangani dengan cepat maka bisa berkembang menjadi suatu krisis. Krisis sebagai proses di sampaikan Harrison (2005) ketika melakukan riset tentang strategi komunikasi sebagai dasar melaksanakan manajemen krisis, bahwa krisis merupakan suatu masa yang kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap organisasi. Karena itu, keputusan cepat dan tepat perlu dilakukan agar tidak memengaruhi keseluruhan operasional organisasi. Pengambilan keputusan pasti memerlukan pemrosesan informasi langkah berani untuk meminimalkan akibat yang tidak diinginkan. Sebuah krisis cenderung menjadi sebuah situasi yang menghasilkan efek negatif yang memengaruhi organisasi dan publiknya, produknya, dan reputasinya (Kriyantono 2015). Krisis tidak dapat dihindari, tapi kemungkinan masih bisa dicegah. Strategi komunikasi krisis merupakan bagian penting dalam manajemen krisis untuk melakukan komunikasi yang intens dengan masyarakat dan menyaring informasi-informasi yang dibutuhkan. Strategi komunikasi krisis kurang begitu dipahami dan pengetahuan tentang krisis belum ada, karena tiga strategi yang harus bisa dilakukan pertama yaitu mengidentifikasi sumber-sumber informasi, mengumpulkan informasi dan menganalisis informasi (Silviani, 2020)

METODE PENELITIAN

Informasi jurnal di ambil dari berbagai sumber kemudian diambil ringkasan dari sumber tersebut yang dijadikan satu menjadi bahan bacaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Provinsi berupaya mengagendakan kebijakan Normal Baru agar dampak ekonomi akibat pandemi tidak sampai menimbulkan krisis yang berkepanjangan. Kebijakan ini berhubungan dengan perencanaan pembangunan daerah (RPJMD). Pemerintah Provinsi Banten perlu melakukan penelaahan kembali terhadap rencana

jangka menengah mengingat semua program dilakukan pengalihan fokus untuk penanganan Covid-19.

Pemprov Banten melakukan pergeseran anggaran untuk penanganan virus corona atau Covid-19. Anggaran yang digeser untuk penanganan virus corona itu yakni diambil dari Dinas Kesehatan (Dinkes), Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (DPRKP), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), serta bantuan sosial.

Dinas Kesehatan dan Gugus Tugas Covid 19 Pemprov Banten melakukan pembersihan dan penyemprotan desinfektan di tempat-tempat umum di Provinsi Banten. Selain itu, memperbanyak ruang isolasi juga menunjuk rumah sakit umum yang bisa dimanfaatkan. Hal itu dilakukan karena semakin tingginya orang dalam pemantauan (ODP), semakin tingginya pasien dalam pengawasan (PDP), juga semakin naiknya pasien yang positif Covid-19. Pemerintah Provinsi Banten juga akan melakukan penambahan rumah sakit rujukan. Masyarakat harus dilayani karena suasana sosial memprihatinkan.

Penerapan new normal diharapkan dapat menyokong pertumbuhan ekonomi daerah di Banten. Pun halnya dengan sejumlah orang yang kehilangan pekerjaan dan sulit mendapatkan pemasukan mereka membutuhkan uluran tangan masyarakat buat meringankan beban perekonomian, seperti bantuan makanan hingga uang tunai.

KESIMPULAN

Wabah Corona Virus Disease (COVID-19) di Provinsi Banten memberikan guncangan dalam segala aspek kehidupan manusia, tidak hanya bidang kesehatan tetapi juga ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Perekonomian Provinsi Banten mengalami pelambatan serta program kegiatan pemerintah provinsi banyak yang dialihkan untuk penanganan pandemic covid-19 ini. Menyikapi kondisi yang demikian maka pemetaan terhadap proyek pembangunan infrastruktur strategis harus dilakukan secara cermat sebagai acuan melakukan penyesuaian pembangunan. Terlebih pada infrastruktur yang memiliki relasi langsung dengan transportasi, pertanian, perumahan, energi, dan ekonomi kerakyatan. Pemerintah perlu menyusun pesan yang akan ditargetkan kepada publik mengenai krisis yang terjadi, beberapa konsekuensi dan sikap antisipasi pemerintah. Fase initial crisis ini bertujuan supaya publik bersiaga terhadap langkah yang diambil pemerintah selanjutnya. Setelah melewati fase awal krisis yang baik, maka akan memudahkan pemerintah untuk melewati fase-fase berikutnya. Informasi yang dikonsumsi publik akan mengalami peningkatan kepada kepercayaan terhadap pemerintah. Pemerintah harus memaparkan metode penanggulangan keadaan darurat dan resolusi pemulihan setelah krisis. Peran komunikasi krisis sangat penting yaitu strategi mengkomunikasikan apa yang ingin dikatakan, ingin dilakukan dan apa yang sudah

dilakukan organisasi dalam merespon krisis. Komunikasi merupakan point penting dalam setiap kegiatan kehumasan dalam menjaga citra positif lembaga pemerintah di mata masyarakat. Komunikasi yang tidak baik akan menimbulkan hubungan yang tidak baik pula antara humas pemerintah dengan masyarakat.

REFERENSI

- Akhyar, D., & Pratiwi, A. S. (2019). Media Sosial dan Komunikasi Krisis. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 35-52.
- Androutsopoulou, A., Karacapilidis, N., Loukis, E., & Charalabidis, Y. (2019). Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots. *Government information quarterly*, 36(2), 358-367.
- Bustomi, T., Turmudzi, D., & Chaidir, J. (2020, March). Implementation Strategy of Village Fund Distribution Policy: Development of Rural in Serang District. In *International Conference on Public Administration, Policy and Governance (ICPAPG 2019)* (pp. 228-238). Atlantis Press.
- Canel, M. J., & Sanders, K. (2012). Government communication: An emerging field in political communication research. *The Sage handbook of political communication*, 2, 85-96.
- Chaidir, J., & Haerofiatna, H. (2023). Network Infrastructure Development in Serang District. *International Journal of Management Technology*, 10(1), 11-19.
- Coombs, W. T. (2007). Crisis management and communications. *Institute for public relations*, 4(5), 6.
- Coombs, W. T., & Laufer, D. (2018). Global crisis management—current research and future directions. *Journal of International Management*, 24(3), 199-203.
- Dania. (2020). Komunikasi Krisis Pemerintah Di Tengah Pandemi Covid-19. https://www.suara.com/yoursay/2020/06/08/09_2611/komunikasi-krisis-pemerintah-di-tengahpandemi-covid-19
- Erlangga, H., Mulyana, Y., Sunarsi, D., Solahudin, M., Dwiwarman, D. A., Waskita, N. I. D., ... & Purwanto, A. (2021). The effect of organizational commitment and work environment on job satisfaction and teachers performance. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(7), 109-117.
- Fairbanks, J., Plowman, K. D., & Rawlins, B. L. (2007). Transparency in government communication. *Journal of Public Affairs: An International Journal*, 7(1), 23-37.
- Gelders, D., & Ihlen, Ø. (2010). Government communication about potential policies: Public relations, propaganda or both?. *Public Relations Review*, 36(1), 59-62.
- Graham, M. W. (2014). Government communication in the digital age: Social media's effect on local government public relations. *Public relations inquiry*, 3(3), 361-376.
- Haerofiatna, H., & Chaidir, J. (2023). Smart City Master Plan for the Government of Serang Regency. *Global Journal of Human Resource Management*, 11(3), 1-11.

- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J., & Ecker, U. K. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1).
- Kania, D., & Mudayat, M. (2022). Kinerja karyawan hotel bintang 4 dan bintang 5 di Bandung Raya. *Jurnal Integritas Sumber Daya Manusia*, 1(1), 1-20.
- Khodarahmi, E. (2009). Crisis management. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 18(5), 523-528.
- Kim, D. K. D., & Kreps, G. L. (2020). An analysis of government communication in the United States during the COVID-19 pandemic: recommendations for effective government health risk communication. *World Medical & Health Policy*, 12(4), 398-412.
- Kouzmin, A. (2008). Crisis management in crisis?. *Administrative Theory & Praxis*, 30(2), 155-183.
- Liu, B. F., & Horsley, J. S. (2007). The government communication decision wheel: Toward a public relations model for the public sector. *Journal of Public Relations Research*, 19(4), 377-393.
- Liu, B. F., Horsley, J. S., & Levenshus, A. B. (2010). Government and corporate communication practices: Do the differences matter?. *Journal of Applied Communication Research*, 38(2), 189-213.
- Liu, B. F., Horsley, J. S., & Yang, K. (2012). Overcoming negative media coverage: Does government communication matter?. *Journal of public administration research and theory*, 22(3), 597-621.
- Nugrahaeni, R. (2020). Kehidupan baru New Normal. <https://www.viva.co.id/vstory/opinivstory/1218659-kehidupan-baru-new-normal-dan-ekspektasi>
- Sanders, K., & Canel, M. J. (2013). *Government communication: Cases and challenges* (p. 224). Bloomsbury academic.
- Silviani, I. (2020). *Public relations sebagai solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka.
- Veil, S. R. (2011). Mindful learning in crisis management. *The Journal of Business Communication* (1973), 48(2), 116-147.