

KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID 19 TAHUN 2020

Dadang Mansyur¹, Belli Nasution², Suyanto³

^{1,2,3} Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email: dadang.mansyur@gmail.com

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang memberikan dampak pada perubahan yang besar-besaran di berbagai aspek kehidupan. Pada saat krisis diperlukan berbagai keputusan cepat dan tepat agar krisis yang dialami tidak terlalu mempengaruhi sektor lainnya. Kasus penyebaran Covid 19 di Riau dan Riau dianggap lemah dalam mengendalikan laju penyebaran Covid 19 sehingga grafik pasien terkonfirmasi meningkat dari waktu ke waktu. Tujuan penelitian ini menjelaskan penerapan komunikasi krisis oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian penyebaran dampak pandemic Covid 19 Tahun 2020. Studi ini menggunakan desain kualitatif. Hasil penelitian ini adalah komunikasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menanggulangi penyebaran Covid-19 sudah baik. Ditinjau dari komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Komunikasi dilakukan Pemerintah Kota melalui penyampaian informasi oleh Dinas Kominfo. Kedua Faktor yang menghambat komunikasi pemerintah kota pekanbaru dalam menangani penyebaran Covid-19 adalah penyebaran informasi hoax yang tingkat kebenarannya masih diragukan, serta penyaluran bantuan sosial dari Pemerintah Provinsi yang bermasalah karena pelaksanaan juknis oleh pemerintah daerah yang tidak sesuai.

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

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has impacted massive changes in various aspects of life. During a crisis, various quick and precise decisions are required so that the crisis experienced does not affect other sectors too much. Cases of the spread of Covid 19 in Riau and Riau are considered weak in controlling the rate of spread of Covid-19 so the graph of confirmed patients increases from time to time. The purpose of this study is to explain the implementation of crisis communication by the Pekanbaru City Government in controlling the spread of the impact of the Covid-19 2020 pandemic. This study uses a qualitative design. The results of this study show that the Pekanbaru City Government's communication in tackling the spread of Covid-19 has been good in terms of communicators, messages, media, communicators, and effects. The City Government carries out communication through the delivery of information by the Ministry of Communication and Informatics. The two factors that impede the communication of the Pekanbaru city government in dealing with the spread of Covid-19 are the spread of hoax information whose level of truth is still in doubt, as well as the distribution of social assistance from the Provincial Government which is problematic due to the implementation of technical guidelines by the regional government that are not appropriate.

Keywords: Crisis Communication, Government, Covid-19 Pandemic

Pendahuluan

Pandemi COVID 19 telah melanda dunia sejak akhir tahun 2019 dan telah menyebar hampir di seluruh dunia serta menginfeksi lebih dari 530 juta orang. Pandemi ini membawa banyak perubahan sekaligus penyesuaian ke dalam kehidupan manusia di seluruh dunia (Sandy et al., 2020). Covid-19 di Indonesia menjadi suatu pembahasan yang penting dan harus segera ditangani karena penyebarluasannya meningkat secara signifikan. Indonesia yang menjadi satu di antara banyak negara yang juga terdampak penularan Covid-19 dan Pemerintah Indonesia

dengan cepat melaksanakan banyak tindakan dalam mengantisipasi penyebaran Covid-19. Pada tahun 2020, Pemerintah menetapkan kebijakan *social distance*, sosialisasi Perilaku Hidup sampai dengan himbuan untuk bekerja dari rumah (*Work From Home*), serta menutup seluruh layanan publik (Soetjipto, 2020).

Kebijakan pemerintah Indonesia dalam mengendalikan penyebaran Covid 19 juga tidak dapat dipandang remeh mengingat Indonesia juga telah mempersiapkan berbagai payung kebijakan Negara, seperti Undang-Undang Keekarantinaan, Undang-Undang Kesehatan dan sebagainya. Persoalannya, pandemi Covid 19 bukanlah penyakit biasa dan dapat dilokalisir mengingat penyakit ini belum ada obatnya. Pemberlakuan pembatasan sosial, bekerja dari rumah hingga pembatasan sosial berskala besar dimaksudkan untuk mempersempit ruang penularan Covid 19 di Indonesia.

Adanya kebijakan tersebut, tentu berpengaruh pada situasi beberapa pusat belanja. Keadaan pusat perbelanjaan, baik yang modern maupun konvensional di semua wilayah Indonesia menjadi sepi. Mall-mall atau toko perbelanjaan memilih untuk melakukan pengurangan waktu beroperasi atau menutup tokonya sementara untuk mengefisiensi biaya. Hal tersebut juga didukung dengan mengalokasikan biaya keperluan rumah tangga akan lebih terfokus kepada keperluan pokok, antara lain ketersediaan bahan makanan, obat, dan peralatan kebersihan (Ahidin, Udin, 2020). Pandemi juga mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan pola aktivitas yang baru, konsep aktivitas yang dikenal dengan *new normal* (Purwanto & Emilia, 2020).

Menyoal penyebaran Covid 19, selain di Pulau Jawa, Riau adalah daerah dengan tingkat penyebaran paling cepat dan tertinggi di Sumatera. Sebagai daerah transit dan pertumbuhan ekonomi strategis, Riau tidak dapat menghindari penyebaran Covid 19. Upaya antisipasi oleh pemerintah sepenuhnya merujuk pada langkah-langkah yang dirumuskan oleh pemerintah pusat seperti pembentukan satgas, kampanye pola hidup bersih dan sehat, menerapkan protokol kesehatan (3M) dan sebagainya. Persoalannya, pemerintah seperti tidak siap menghadapi lajunya mobilitas masyarakat dan penyebaran Covid 19. Hal ini paling tidak dapat dilihat dari angka partisipasi masyarakat dalam mematuhi himbuan pemerintah.

Kasus penyebaran Covid 19 di Riau bahkan menjadi atensi nasional sejak awal pandemi melanda Indonesia. Riau dianggap lemah dalam mengendalikan laju penyebaran Covid 19 sehingga grafik pasien terkonfirmasi meningkat dari waktu ke waktu. Upaya untuk mengendalikan laju penyebaran sebetulnya sudah dilakukan oleh pemerintah sejak medio 2020, namun kesannya kurang optimal karena berhimpitan dengan berbagai sektor utamanya sektor ekonomi. Angka kenaikan pasien terkonfirmasi positif Covid 19 di Riau didominasi di wilayah Kota Pekanbaru dengan grafik kenaikan mencapai 37% per-hari. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Pekanbaru dan Gubernur Riau sepakat untuk mengajukan pembatasan aktifitas masyarakat melalui kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pemerintah Provinsi Riau juga telah menetapkan wilayah Kota Pekanbaru sebagai daerah terdepan dalam penanganan penyebaran Covid 19 sehingga diperlukan perhatian yang lebih intens.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru jumlah tenaga medis yang ada di pekan baru sebanyak 4560 orang. Rasio antara tenaga medis dengan jumlah penduduk masih terhitung kecil. Untuk layanan kesehatan umum saja, dengan rasio yang kecil itu Pemda Pekanbaru sangat kesulitan memberikan pelayanan terbaik. Terlebih jika pandemi Covid 19

meluas, tentu hal ini akan berdampak negatif bagi Pemda Pekanbaru. Di sisi lain, asas desentralisasi mengharuskan pelayanan kesehatan yang baik diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Pada tingkat pragmatis, desentralisasi dianggap sebagai cara untuk mengatasi berbagai hambatan institusional, fisik dan administratif dalam pembangunan. Bagi pelayanan kesehatan pada tingkat lokal adanya desentralisasi kesehatan memberikan kesempatan munculnya partisipasi masyarakat dan kemandirian daerah, dan bagi pejabat-pejabat pemerintah dituntut lebih cermat terhadap masyarakatnya. Sedangkan bagi pelayanan kesehatan di tingkat rumah sakit yang bersifat kuratif (penyembuhan penyakit) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) akan kehilangan relevansinya, karena perencanaan rumah sakit didasarkan atas prinsip kewilayahan atau regionalisasi.

Pemprov Riau dan Pemko Pekanbaru pada akhirnya mengambil langkah kebijakan darurat yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar atau disingkat dengan PSBB. PSBB merupakan pembatasan aktivitas tertentu masyarakat dalam suatu wilayah yang terduga terkontaminasi COVID-19 sedemikian rupa untuk mengatasi kemungkinan tersebarnya COVID-19. Daerah yang ingin menerapkan PSBB harus diijinkan oleh Kementerian Kesehatan RI seperti dalam Keputusan Menteri Kesehatan No. Hk.01.07/MENKES/ 250/2020 mengenai PSBB di Wilayah Kota Pekanbaru Provinsi Riau untuk Percepatan penanganan COVID-19. Diterapkannya PSBB karena Kota Pekanbaru merupakan zona merah dalam penularan covid-19. Selain peningkatan jumlah pasien positif, juga terdapat kasus transmisi lokal atau ineksi dari salah satu pasien setempat. Per tanggal 14 April 2020 terdapat 20 warga positif. Kemudian dua di antaranya dinyatakan sembuh dan dua lagi meninggal dunia. PSBB di Kota pekanbaru ditegaskan pada Peraturan Walikota Pekanbaru No. 74 Tahun 2020 mengenai Pedoman Pelaksanaan PSBB dalam Penanganan COVID-19 di Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan PSBB di Kota Pekanbaru yang dimulai tanggal 17 April 2020 sampai pada 30 April 2020 nyatanya tidak berhasil menekan angka penyebaran pasien terkonfirmasi Covid-19 sehingga Pemerintah Kota Pekanbaru memperpanjang PSBB hingga 14 Mei 2020. Peningkatan pasien terkonfirmasi menjadi salah satu catatan dalam upaya pengendalian pandemi Covid-19 di Kota Pekanbaru yang pada gilirannya mendorong Pemko Pekanbaru menerapkan PSBB Tahap II. Pada pelaksanaan PSBB tahap II yang berakhir pada tanggal 14 Mei 2020, pemerintah kota pekanbaru mengklaim bahwa PSBB Tahap II berhasil sebagaimana dimuat pada website pekanbaru.go.id pada 15 Mei 2020 dengan judul “PSBB Tahap II Berakhir, Kasus Covid-19 Menurun” yang menjelaskan bahwa terdapat penurunan jumlah kasus penularan COVID-19 pada PSBB tahap II di Kota Pekanbaru. Namun berdasarkan laporan antaranews.com pada 13 Mei 2020 dengan judul “Kota Pekanbaru Perpanjang PSBB” dijelaskan bahwa hasil PSBB tahap II malah terjadinya penambahan kasus 14 orang Positif COVID-19 di Kota Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa PSBB tahap II juga belum terlaksana secara maksimal.

Pandemi Covid-19 yang memberikan dampak pada perubahan yang besar-besaran di berbagai aspek kehidupan tentu saja berpengaruh pada kondisi internal sebuah organisasi. Pada saat krisis diperlukan berbagai keputusan cepat dan tepat agar krisis yang dialami tidak terlalu mempengaruhi sektor lainnya. Pengambilan keputusan pasti memerlukan pemrosesan informasi sebagai langkah berani untuk meminimalkan akibat yang tidak diinginkan. Sebuah krisis cenderung menjadi sebuah situasi yang menghasilkan efek negatif yang mempengaruhi

organisasi dan publiknya, produknya, dan reputasinya. Krisis tidak dapat dihindari, tapi masih mungkin untuk mengantisipasi dan menghindari dari dampak negatif yang ditimbulkan (Eriend et al., 2021).

Studi (Silviani et al., 2020) menyebut bahwa pemerintah terkesan tidak mampu mendesain dan melaksanakan komunikasi dengan baik. Public tampak bingung dengan informasi-informasi yang disajikan oleh pemerintah, ini misalnya soal isu hidup berdampingan dengan corona yang kemudian dikemas dengan konsep “*new normal*”. Kondisi ini semakin melarutkan masyarakat pada kesimpangsiuran informasi mengenai tindakan pemerintah itu sendiri. Temuan ini agak mirip dari sisi *performance* Pemerintah Kota Pekanbaru dalam membangun komunikasi soal penanganan pandemic Covid 19.

Tulisan (Indasari & Anggriani, 2020) juga melihat persoalan yang hampir sama bahwa terjadi krisis komunikasi pemerintah dalam pengendalian pandemic covid 19. Banyak informasi yang tidak valid bersebaran di udara dan tidak dapat dikontrol oleh pemerintah selaku pemegang kuasa informasi, dampaknya tentu semakin bertambahnya informasi “hoaks” yang dikonsumsi oleh public. Krisis komunikasi ini menandakan bahwa perlu perencanaan dalam komunikasi sehingga pengendalian informasi dapat dilakukan.

Studi yang dipublikasikan bersama oleh (Purwanto & Emilia, 2020) menyebut bahwa informasi mengenai cetak biru pengendalian Covid 19 sulit diperoleh. Kondisi ini mirip seperti yang diungkapkan oleh (Sandy et al., 2020) dalam tulisan yang berjudul Di Balik Wabah Covid 19. Tulisan sandy ini setidaknya menegaskan bahwa terdapat kesenjangan informasi antara masyarakat dengan pemerintah. Temuan ini juga relatif sama seperti yang diungkapkan oleh (Latif Syaipudin, 2019), bahwa komunikasi pemerintah terkesan buruk di tengah pandemic Covid-19.

Komunikasi dan respons pemerintah yang tidak kooperatif dan terkoordinasi dengan buruk oleh badan-badan yang saling bergantung menyebabkan perspektif dan reaksi yang bertentangan secara emosional antara para pemimpin pusat dan pemerintah daerah mengenai pandemi (Miller et al., 2020; Skidmore, 2016; Subramanian, 2020) (dalam Najih, 2020). Kontradiksi antar pemerintah itu dapat dihindari bila misalnya pemerintah memiliki platform komunikasi yang sama dalam menyampaikan informasi mengenai pandemi (Ananda, 2021).

Pada penelitian ini menggunakan Model terintegrasi CERC mengakui bahwa setiap keadaan darurat bersifat progresif dan memengaruhi pemangku kepentingan yang berbeda pada waktu yang berbeda. CERC didasarkan pada enam prinsip utama dan melibatkan peningkatan komunikasi melalui lima tahap siklus: pra-krisis, peristiwa awal, pemeliharaan, resolusi, dan evaluasi. Penelitian yang mengeksplorasi penerapan CERC dalam konteks politik masih terbatas. Satu studi menilai komunikasi krisis yang disampaikan oleh Pemerintah Puerto Rico seputar krisis Badai Maria dan menemukan bahwa penerapan tema CERC yang tidak efektif berkontribusi pada persepsi publik yang negatif terutama seputar kepercayaan dan kredibilitas. Selanjutnya, analisis komunikasi oleh pemerintah dan pemimpin federal menggunakan model CERC tetap terbatas dan dengan demikian penelitian terapan yang berkaitan dengan krisis seperti COVID-19 sangat penting untuk membangun kapasitas kesiapsiagaan dan memahami bagaimana komunikasi kepemimpinan memengaruhi perilaku publik.

Sebagaimana dicatat oleh Seeger dan Reynolds, komunikasi risiko dan krisis memiliki tujuan utama, untuk membatasi dan memitigasi kerugian selama suatu peristiwa (Veil et al.,

2008). Satu perbedaan antara komunikasi risiko dan komunikasi krisis adalah komunikasi risiko menangani situasi yang belum berkembang menjadi krisis; oleh karena itu, lembaga darurat dan praktisi komunikasi memiliki kemewahan waktu untuk sepenuhnya mengembangkan dan menguji pesan atau mencari informasi dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian tujuan umum dari komunikasi risiko berpusat pada persuasi individu untuk merasa efektif mengenai kemampuan mereka untuk membatasi risiko, sementara komunikasi krisis berfokus pada menanggapi kebutuhan publik yang mendesak akan informasi.

Krisis dapat menghasilkan risiko tambahan, yang mengarah pada kebutuhan akan pesan persuasif dan pembaruan informasi tentang mitigasi terhadap risiko tersebut. Model Komunikasi Krisis dan Risiko Darurat (CERC) lima tahap mengasumsikan bahwa peristiwa ekstrem akan berkembang dengan cara yang umumnya dapat diprediksi dan sistematis, mulai dari risiko, letusan, pembersihan dan pemulihan, hingga evaluasi (B. Reynolds & W. Seeger, 2005). Komunikasi menjadi faktor penting dalam mempengaruhi dan merubah perilaku individu. Dimana masyarakat secara luas merupakan gabungan dari beberapa individu. Menurut Hovland, Janis dan Kelly (Rakhmat, 2001) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimuli (biasanya verbal) untuk mengubah perilaku individu lain (audience).

Tujuan Komunikasi adalah mengubah sikap, opini, perilaku dan masyarakat. Untuk menimbulkan perubahan pada diri seorang individu dapat dilakukan dengan menyampaikan informasi, mengajar atau memberikan instruksi, membujuk ataupun mendesak, serta melalui dialog. Dalam menghadapi krisis, terdapat model komunikasi krisis CERC (Crisis and Emergency Risk Communication) dari Centers for Disease Control (CDC). Krisis dan komunikasi risiko darurat merupakan komponen vital tanggap darurat kesehatan masyarakat. Menurut (B. J. Reynolds & Shenhar, 2009) dalam penerapan komunikasi krisis CERC terdapat siklus komunikasi krisis (Crisis Communication Lifecycle) yang terdiri dari beberapa fase yaitu Fase pra krisis (Pre-Crisis Phase), Fase awal krisis (Initial Phase), Menjaga/mengelola krisis (Crisis Maintenance), Resolusi (Resolution), Evaluasi (Evaluation).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan saluran komunikasi yang digunakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian penyebaran dampak pandemic Covid-19 dan untuk mengetahui serta menjelaskan penerapan komunikasi krisis oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian penyebaran dampak pandemic Covid 19 Tahun 2020 serta menjelaskan kendala dalam penerapan komunikasi krisis oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian penyebaran dampak pandemic Covid 19.

Metode

Metodologi penelitian yang mengandung pengertian sebagai proses, prinsip-prinsip, dan prosedur menurut Robert Bogdan (1993) digunakan untuk mendekati persoalan-persoalan tersebut. Penulis berupaya memahami fenomena sosial dari masyarakat menurut yang mereka pikirkan maka studi ini menggunakan desain kualitatif. Studi ini berlokasi di Kota Pekanbaru, Peneliti sebelumnya memulai dengan penggalian dari *key informan* sebagai pembuka jalan (*entry point*). *Key Informan* peneliti adalah Ketua Satgas Covid-19 Kota Pekanbaru. Keterlibatan penulis dalam pengumpulan data berupa observasi partisipatif (*participant observation*). Penulis melakukan pencatatan secepatnya begitu observasi terlibat selesai

dilakukan dan dengan wawancara mendalam (*indept interview*). Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis data secara kualitatif dalam hal ini peneliti memberikan penjelasan, menginterpretasikan dan memformulasikan permasalahan peneliti secara induktif untuk memperoleh konsep atau teori baru yang bisa menjelaskan permasalahan yang di teliti.

Hasil dan Pembahasan

Persoalan komunikasi publik menjadi sangat penting di tengah merebaknya resiko akibat pandemi, karena itu kemampuan mengelola informasi public menjadi kunci penanganan pandemi. Bagian berikut menjabarkan hasil penelitian terkait penerapan prinsip komunikasi krisis oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penanggulangan pandemic Covid-19 dengan menggunakan pendekatan komunikasi krisis model CERC. Merujuk pada studi (Bernard et al., 2021) bahwa kemampuan kepemimpinan dan komunikasi para pemimpin selama krisis sangat penting untuk mendukung dan memandu perilaku dan emosi warga negara. Selain itu, guna meredakan informasi yang tidak valid, juga diperlukan kemampuan pemimpin atau pemerintah untuk memperkuat akses informasi publik mengenai kondisi penyebaran pandemic Covid-19, pengguna media informasi serta pengelolaan konten informasi yang seimbang dan dapat diterima oleh public secara logis. Pandemi Covid-19 bagaimanapun telah merubah cara orang berkomunikasi, bertransaksi hingga pemenuhan kebutuhan hidup dengan mengandalkan teknologi secara masif.

Fase pra-krisis dalam penanggulangan pandemic Covid-19 oleh pemerintah merujuk pada studi (Subroto et al., 2021) terdapat beberapa kesalahan di fase pra-krisis ini. Kesalahan tersebut terdiri dari; (1) keterlambatan respon terhadap informasi krusial, (2) pesan utama yang kurang tepat sejak awal mula, (3) inkonsistensi pernyataan dari pemerintah, (4) juru bicara yang selalu berganti. Kondisi ini juga hampir mirip dengan penanganan informasi public yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru menghadapi pandemic covid-19 yang mulai masuk sejak 18 Maret 2020, sejak saat itu Pemerintah Kota Pekanbaru mulai menerapkan 3T (Testing, Tracing and Treathment).

Pada level Kota Pekanbaru, tingkat kepercayaan public terhadap kinerja pemerintah juga didorong oleh komunikasi public yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Pemerintah Kota Pekanbaru pada fase pra-krisis juga dihadapkan pada kegagapan komunikasi yang ditunjukkan oleh kelambatan dalam pembentukan satuan tugas, juru bicara bahkan pengelolaan komunikasi public yang tidak professional. Dalam hal pengelolaan informasi public, berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru berperan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama di Kota Pekanbaru. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru juga berperan sebagai mediator penyampaian informasi untuk membantu instansi atau OPD lain dalam memenuhi kebutuhan informasi publik. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru terutama Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik memiliki beberapa fungsi, yaitu sebagai penyedia informasi yang berkaitan seputar instansi pemerintahan dan kebijakan walikota serta mengolah dan menginput informasi atau berita tersebut melalui media agar dapat dipublikasikan.

Pada tataran kebijakan, seyogyanya Pemerintah Kota Pekanbaru telah berinisiatif membuat kebijakan-kebijakan guna memutus mata rantai penyebaran pandemic Covid-19. Kebijakan-kebijakan tersebut disebut sebagai upaya preventif untuk menanggulangi dampak penyebaran Covid-19, kebijakan yang dimaksud dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru Mengendalikan Covid-19

No	Kebijakan
1	Surat Edaran bernomor 800 /BKPSDP-PKAP/640/2020 itu mengatur atau terkait penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara (ASN)
2	Surat Edaran Walikota Pekanbaru Nomor: 100/Setda-Tapem/661/2020 tentang tindaklanjut pencegahan penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru
3	Surat Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 284 Tahun 2020 tentang pembentukan tim gugus tugas percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
4	Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial berskala Besar Dalam Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kota Pekanbaru
5	Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2020 Tentang Pedoman Perilaku Hidup Baru Masyarakat produktif dan Aman Dalam Pencegahan dan Pengendalian Corona Viru Disease 2019 (Covid-19) di Kota Pekanbaru
6	Surat Edaran Walikota Pekanbaru Nomor: 800/BKPSDM-PKAP/1198/2020 tentang Penyesuaian Sistem kerja Aparatur Sipil Negara
7	Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 130 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 104 Tahun 2020 Tentang Pedoman Perilaku Hidup Baru Masyarakat produktif dan Aman Dalam Pencegahan dan Pengendalian Corona Viru Disease 2019 (Covid-19) di Kota Pekanbaru
8	Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 160 tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Mikro Pada Wilayah Kecamatan Tertentu Dalam Upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019
9	Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 502 tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Mikro di Kecamatan Tampan Dalam Upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019
10	Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 526 tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Mikro di Kecamatan Marpoyan Damai, Bukit Raya dan Payung sekaki Dalam Upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019
11	Surat Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 510 Tahun 2020 tentang pembentukan tim tugas penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kota Pekanbaru
12	Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 180 tahun 2020 Tentang Pedoman Isolasi Mandiri Pasien terkonfirmasi Corona Virus Disease 2019 Tanpa Gejala dan Gejala Ringan

Sumber: JDIIH Kota Pekanbaru, 2021

Pada fase pra-krisis Pemerintah Kota Pekanbaru cenderung pasif dalam menyebarkan informasi terkait Covid-19, hal itu juga karena menunggu arahan dari Kementerian Kesehatan/Pempus. Namun, dalam konteks komunikasi public, perlu persiapan menghadapi krisis seperti Covid-19. Wawancara dengan Dr. Aidil Harris, M.Si mengenai krisis komunikasi Pemerintah menghadapi pandemic Covid-19 menyatakan bahwa pemerintah belum siap dalam berbagai hal seperti saluran komunikasi yang digunakan, pesan yang disampaikan serta pemetaan terhadap khalayak penerima pesan. Berkaitan dengan itu, berikut tangkapan berita di media yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru menghadapi ancaman Pandemi Covid-19.

Analisis media di awal masuknya pandemic Covid-19 di Pekanbaru menunjukkan tidak ada pernyataan secara langsung dari Walikota/Wakil Walikota terkait Covid-19 sebagai Key Opinion Leader (KOL). Pernyataan di media justru lebih banyak diisi dengan pemberitaan mengenai kekosongan posisi Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru karena cuti panjang M.

Noer sebagai Kadiskes Ketika itu. Sementara jika merujuk pada model komunikasi krisis CERC, fase pra-krisis harus dihadapi dengan kemampuan untuk melakukan peramalan (*forecasting*) untuk mengukur peluang dan ancaman jika terjadi krisis dan bagaimana mengatasinya. Pada tahap inilah menurut hemat penulis, Pemerintah Kota Pekanbaru belum mampu melakukannya, hal ini paling tidak ditunjukkan dengan tidak adanya Key Opinion Leader (KoL) sebagai corong komunikasi public, Saluran komunikasi yang tepat (media), Informasi yang disampaikan (pesan), dan Latar belakang komunikan (massa).

Tabel 2. Media Capture Pernyataan Pemerintah Kota Pekanbaru Soal Pandemi Covid-19

No	Statement	Spokesperson	Source	Type
1	Pemerintah Kota Pekanbaru menutup seluruh ruang terbuka hijau (RTH).	Agus Pramono, Kasatpol PP	https://infopublik.id/	Not Direct
2	Soal Permintaan Dewan Copot Kadiskes, Walikota Sebut Jadi Perhatian Pemko Pekanbaru	Firdaus, Walikota Pekanbaru	www.cakaplah.com	Not Direct

Sumber: Analisis Media, 2021

Bagian penting dari *crisis management* itu sendiri adalah jika tidak dapat menangani komunikasinya dengan baik, itu akan menimbulkan hal-hal yang sebenarnya tidak perlu terjadi dan itu bisa fatal bahkan menghilangkan kepercayaan khalayak terhadap organisasi/pemerintah itu sendiri. Hal inilah yang digambarkan dari studi (Subroto et al., 2021) di atas dan kondisi ini inheren dengan temuan penelitian ini bahwa pengelolaan komunikasi public pada fase pra-krisis tidak dilakukan dengan baik.

Konsekuensi dari ketidaksiapan pemerintah menghadapi krisis berdampak pada kepercayaan public terhadap tindakan pemerintah selama Pandemi berlangsung. Pada fase krisis ini penulis menjabarkan empat aspek komunikasi public yang dilakukan oleh pemerintah yakni, Pemerintah sebagai komunikator, media/saluran komunikasi yang digunakan, pesan yang disampaikan hingga respon khalayak (komunikan). Bagian ini sekaligus mengelaborasi fase krisis dengan prinsip umum komunikasi publik, yakni berkaitan dengan peran pemerintah sebagai komunikator, pesan yang disampaikan, media yang digunakan, dan khalayak penerima pesan, sedangkan aspek dampak dijelaskan pada fase pasca krisis.

Pada fase krisis diperlukan sumberdaya pemerintah sebagai komunikator untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah untuk menanggulangi Covid-19. Peran pemerintah sebagai komunikator juga sangat vital karena berbagai informasi yang disampaikan pemerintah akan membentuk sudut pandang public terkait penanganan Covid-19. Seperti diketahui, pertama kali kasus *Covid-19* di Kota Pekanbaru berasal dari warga yang baru pulang dari Malaysia. Memang saat itu, Pemko Pekanbaru melalui Tim Gugus Tugas Covid-19 langsung melakukan Tindakan 3T guna meminimalisir penyebaran Covid-19.

Guna menekan angka penyebaran *Covid-19*, pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai tindakan melalui kebijakan pada skala lokal yang merujuk pada kebijakan nasional, adapun kebijakan yang ditempuh antara lain Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Jilid 1 dan 2 hingga PPKM. Kebijakan PSBB ini merupakan kebijakan pembatasan aktivitas tertentu

masyarakat dalam suatu wilayah yang terduga terkontaminasi *Covid-19*, kebijakan PSBB di Kota Pekanbaru ditegaskan pada Peraturan Walikota Pekanbaru No. 74 Tahun 2020 mengenai Pedoman Pelaksanaan PSBB dalam Penanganan *Covid-19* di Kota Pekanbaru.

Usaha pemerintah Kota Pekanbaru dalam memutus rantai penyebaran *Covid-19* di wilayah Kota Pekanbaru sudah cukup optimal. Mulai dari penerapan PSBB, PPKM hingga pembentukan 1.000 relawan *Covid-19* di Wilayah Kota Pekanbaru. Dari aspek komunikasi public, terlihat bahwa ketidaksiapan pemerintah dalam membentuk tim media berdampak pada kepercayaan public terhadap informasi yang disampaikan oleh pemerintah. Pada periode awal Pandemi *Covid-19* jelas sekali bahwa informasi yang berkembang justru didominasi oleh informasi yang berasal dari media social khususnya facebook dan twitter.

Tingginya aktivitas masyarakat dalam mengakses media sosial pada akhirnya memiliki hubungan yang kuat antara penggunaan media sosial dengan keyakinan yang dimiliki seseorang. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Marshal Mc Luhan bahwa setelah ditemukannya media baru berupa internet pada akhirnya mampu mengubah cara berkomunikasi seseorang (Priastuty & Rahmanto, 2020). Hal ini sesuai dengan keadaan saat ini di mana masyarakat cenderung menjadikan internet dan media sosial sebagai sumber informasi utama dalam melakukan pencarian informasi. Namun permasalahannya adalah keyakinan yang muncul akibat mengonsumsi media sosial akan pemberitaan *Covid-19* kebanyakan cenderung salah. Sehingga ada temuan yang menarik dari penelitian yang diterbitkan oleh jurnal medis peer-review *Psychological Medicine* bahwa ada kecenderungan untuk melanggar aturan terkait protokol kesehatan bagi orang-orang yang menggunakan media sosial untuk mencari tahu tentang *Covid-19* (Priastuty & Rahmanto, 2020).

Krisis komunikasi terkait *Covid-19* juga diakibatkan oleh kecepatan wabah infodemics yang menyebar lebih cepat dan lebih luas dibandingkan informasi ilmiahnya. Kecurigaan satu sama lain kian meningkat dan tak terhindarkan bersamaan dengan kesimpangsiuran informasi tentang wabah. Pandemi tidak bisa dijawab dengan perang opini, dibutuhkan manajemen dan protokol komunikasi yang lebih komprehensif untuk menghadapi krisis komunikasi *Covid-19* sehingga informasi yang sifatnya sensasional, pemberitaan yang kurang mendidik, dan bersifat konspiratif dapat ditekan. Sebab hingga saat ini, masalah komunikasi masih mengalami kebuntuan karena tingkat ketidakpercayaan publik pada pemerintah. Dalam penanggulangan penyebaran *Covid-19* pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai upaya pencegahan, salah satunya adalah mensosialisasikan tentang gerakan 3M (memakai masker, menjaga jarak dan menjauhi kerumunan). Untuk menjaga ketertiban masyarakat dalam penerapan protocol kesehatan, pemerintah Kota Pekanbaru telah mengeluarkan peraturan dalam Perwako No 130 Tahun 2020 tentang Pedoman Perilaku Hidup Baru, masyarakat Produktif dan aman dalam pencegahan dan pengendalian *Covid-19* di Kota Pekanbaru.

Sesuai dengan arahan dari Walikota Kota Pekanbaru, yang mengatakan bahwa Pekanbaru menempati posisi pertama sebagai Kota dengan tingkat kepatuhan memakai masker paling tinggi se Provinsi Riau. Tingkat kepatuhan memakai masker masyarakat Riau berdasarkan hasil Lembaga Survei Perkumpulan untuk Transparansi dan Akuntabilitas Publik (PUTAP) dari 800 responden 86% warga patuh menggunakan masker. Dalam peningkatan kepatuhan masyarakat memakai masker dan penerapan Perwako No 130 Tahun 2020, tim gabungan gugus tugas melakukan razia masker di jalan Jendral Sudirman pada tanggal 10

Agustus 2020. Pada portal resmi Pemerintah Kota Pekanbaru Walikota Kota Pekanbaru menyatakan bahwa ada sekitar 10%-15% masyarakat tidak menggunakan masker pada umumnya karena terburu-buru. Walikota Pekanbaru juga menekankan penggunaan masker bagi warga Pekanbaru sangat penting, dan sesuai dengan Perwako No 130 Tahun 2020 sanksi bagi masyarakat yang tidak menggunakan masker ada berupa sanksi administrasi dan sanksi kerja social.

Sejak tanggal 23 November hingga 6 Desember 2021 Pemerintah Pusat Kota Pekanbaru melalui Satuan Tugas (SATGAS) Percepatan dan Penanganan *Covid-19* telah menerbitkan Surat Edaran tentang Pedoman Penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 1. Penerbitan Surat Edaran (SE) tersebut merupakan tindak lanjut dari Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2021 serta Instruksi Gubernur Riau Nomor 255/INS/HK/2021 tentang perpanjangan Pemberlakuan Kegiatan Masyarakat Berbasis Mikro di Tingkat Kecamatan, Desa/Kelurahan Sampai dengan tingkat RT dan RW yang berpotensi menularkan *Covid-19*. Aturan PPKM Level 1 ditetapkan pada Surat Edaran (SE) SATGAS No 26 yang ditandatangani oleh walikota Pekanbaru Selaku Ketua Satgas Penanganan *Covid-19* Kota Pekanbaru. Pemerintah telah berhasil menekan angka penyebaran *Covid-19* di Kota Pekanbaru dengan penerapan berbagai aturan yang telah ditetapkan dan disampaikan melalui Surat Edaran (SE), sehingga pada saat ini pekanbaru telah berada pada zona hijau.

Media komunikasi yang lebih efektif adalah media social. Media social dapat menjadi sarana penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public yang mengamanatkan untuk membuka akses informasi seluas-luasnya kepada masyarakat dengan memanfaatkan berbagai media, salah satunya adalah pemanfaatan website dan media social resmi pemerintah. Selain penggunaan media social, pemerintah juga menggunakan media cetak dalam menyampaikan informasi terkait penanggulangan *Covid-19*. Penyampaian informasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas komunikasi, informatika, statistic dan persandian Kota Pekanbaru yaitu melakukan beberapa urusan rumah tangga daerah yang meliputi hubungan pemberdayaan potensi informasi, penyampaian informasi baik secara langsung maupun melalui media, pengembangan aplikasi TIK, statistic dan persandian.

Dalam penyampaian informasi tentang penanggulangan penyebaran *Covid-19* pemerintah juga menggunakan media cetak salah satunya seperti spanduk. Namun penggunaan media social atau media massa lebih banyak digunakan, hal ini telah ditetapkan berdasarkan perwako Kota Pekanbaru nomor 224 tahun 2020 tentang pedoman penyebarluasan informasi Pemerintah Kota Pekanbaru melalui media massa. Pandemi COVID-19 memiliki dampak multi level pada kehidupan warga negara. Kesehatan mereka, ketahanan ekonomi, dan kinerja teknologi selama dan setelah krisis merupakan prioritas utama bagi pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa membangun hubungan yang kuat dengan warga selama krisis sangat penting (Graham et al., 2015). Dalam situasi darurat atau gangguan, komunikasi penting untuk melindungi dan memastikan keselamatan warga negara. Selain itu, strategi komunikasi yang digunakan selama krisis memengaruhi cara warga memandang krisis. Untuk mengatasi kecemasan tersebut, masyarakat membutuhkan informasi yang transparan, strategis, dan dapat

diandalkan tentang penyebab situasi dan tentang cara melindungi diri mereka sendiri. Namun, laju krisis yang dinamis dapat mempersulit warga negara untuk menemukan informasi yang relevan dengan cepat. Oleh karena itu, media sosial (SM) dapat menjadi alat komunikasi yang efektif di saat krisis (Hyland-Wood et al., 2021).

Sejak ditetapkannya *Covid-19* sebagai bencana non alam yang mengakibatkan banyak kerugian baik di masyarakat hingga pemerintah. Dengan demikian kebijakan pemerintah dalam penanggulangan *Covid-19* adalah pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Penetapan PSBB Kota Pekanbaru memberikan dampak yang signifikan. Kebijakan pemerintah yang mengurangi kegiatan yang mengumpulkan orang seperti PSBB telah memberikan dampak pada perekonomian. Hal ini disebabkan oleh banyaknya toko dan pusat perbelanjaan yang ditutup serta banyak perusahaan yang melakukan pengurangan karyawan. PSBB menimbulkan efek lain yaitu terjadi pembatasan ruang gerak masyarakat, pembatasan operasional perusahaan, pembatasan aktifitas pekerja dan karyawan pada masing-masing perusahaan tempat mereka bekerja. Seperti yang diberitakan oleh Halloriau.com Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi (Kadisnakertrans) Riau bahwa pada periode 11 April telah dirumahkan sebanyak 3647 orang dari badan usaha di Riau, sedangkan yang di PHK melapor sebanyak 28 orang.

Dalam penanganan penyebaran *Covid-19* di Kota Pekanbaru, pemerintah memiliki beberapa faktor penghambat, salah satunya adalah penyebaran informasi hoax yang tingkat kebenarannya masih diragukan, hal ini menimbulkan pandangan negative masyarakat terhadap pemerintah dan banyak yang menganggap pengambilan kebijakan dalam penanggulangan *Covid-19* hanya akal-akalan pemerintah. Dengan demikian banyak masyarakat tidak menghiraukan himbaun pemerintah untuk menerapkan protocol kesehatan dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam penyebaran informasi tentang *Covid-19* Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfotiksan). Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas komunikasi, informatika, statistic dan persandian Kota Pekanbaru yaitu melakukan beberapa urusan rumah tangga daerah yang meliputi hubungan pemberdayaan potensi informasi, penyampaian informasi baik secara langsung maupun melalui media, pengembangan aplikasi TIK, statistic dan persandian. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2018 tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru berperan sebagai pejabat pengelola informasi dan dokumentasi utama di Kota Pekanbaru.

Selain penyampaian informasi, faktor penghambat komunikasi pemerintah dalam penanggulangan penyebaran *Covid-19* adalah pemberian bantuan social selama PSBB bagi masyarakat yang terkena dampak pandemic *Covid-19*. Pemerintah Indonesia telah mempersiapkan dana ratusan triliun rupiah guna membantu masyarakat yang terkena dampak bencana *Covid-19*, terutama masyarakat dengan kondisi ekonomi menengah kebawah. Tua dan Wulandari (2021) menyatakan bahwa Kementerian Keuangan telah menyatakan stimulus ekonomi untuk menangani dampak penyebaran *Covid-19* di Indonesia melalui alokasi APBN sebesar Rp. 405,1 Triliun. Permasalahan bantuan selama PSBB di Kota Pekanbaru ini juga dinilai kacau oleh Anggota DPRD Pekanbaru.

Guna mendapatkan kembali kendali atas penyebab yang ada, untuk mengatasi masalah yang berkembang, dan untuk memperbaiki reputasi organisasi di mata pemangku kepentingan dan masyarakat umum, serangkaian komunikasi krisis yang panjang dilakukan. Para peneliti yang mempelajari komunikasi krisis memeriksa bagaimana organisasi (public atau private) bereaksi, membenarkan, dan menjelaskan situasi krisis, serta langkah-langkah yang mereka ambil untuk mengidentifikasi akar penyebab krisis, bagaimana mereka menginformasikan kepada publik tentang upaya ini, dan bagaimana mereka menggunakan berbagai media untuk memperbaikinya. Dari berbagai definisi yang ada, kita dapat menyimpulkan bahwa komunikasi krisis merupakan serangkaian strategi komunikasi yang digunakan oleh organisasi baik dalam fase pre-crisis, crisis, dan post crisis dengan tujuan untuk mengelola krisis yang mengancam reputasi dan kelangsungan hidup organisasi. Dalam setiap krisis, tentunya dapat diklasifikasikan menjadi beberapa fase. Klasifikasi fase ini berguna untuk menentukan strategi serta pendekatan agar strategi krisis yang diterapkan dapat tepat sasaran.

Merujuk pada pendapat (Coombs, 2010), ia membagi krisis dalam tiga fase, yakni pre-crisis, crisis, dan post crisis. Pada fase pre-crisis, komunikasi krisis berkonsentrasi pada penempatan dan pengurangan risiko. Model antisipatif manajemen krisis dilakukan dalam fase ini (Coombs, 2010). Selain itu, pencegahan adalah prioritas utama untuk model antisipatif. Model ini menggunakan kewaspadaan selama fase pre-crisis untuk membantu pengambilan keputusan dan pencegahan krisis. Selanjutnya adalah fase krisis, yakni aspek komunikasi krisis yang paling banyak diteliti. Alasannya adalah bagaimana dan apa yang dikomunikasikan oleh suatu organisasi selama suatu krisis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hasil dari krisis, termasuk jumlah kerusakan reputasi yang ditanggung oleh organisasi.

Lalu, post crisis yang mencakup periode waktu setelah krisis dianggap dapat diselesaikan. Fokus pada pengelolaan krisis telah berakhir, tetapi pengelolaan dampak krisis terus berlanjut. Mengingat bahwa mungkin sulit untuk menemukan dengan tepat ketika krisis berakhir, komunikasi postcrisis sebagian besar merupakan perluasan dari komunikasi respons krisis yang disertai dengan pembelajaran dari krisis. Strategi manajemen krisis disebut dengan komunikasi krisis dimana public relations ataupun humas juga harus mementingkan / memprioritaskan keselamatan masyarakatnya (publik). Karena itu, berikut prinsip-prinsip dalam strategi komunikasi krisis (Kriyantono, 2015), pertama punya Tim Komunikasi. Adanya tim komunikasi merupakan salah satu tindakan awal yang harus dipersiapkan dalam membangun manajemen krisis. Perencanaan dalam komunikasi krisis harus adanya koordinasi yang sejalan dan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing.

Tim krisis tidak hanya mengambil di dalam organisasi, misal bisa dari pakar, konsultan 13 eksternal yang sudah ahli di bidangnya. Tim krisis bisa saja di pimpinpin oleh kepala, CEO, pimpinan, direktur atau bisa dari manajer public relations. Kedua, kontak Media Massa. Segera kontak dengan media massa untuk memberikan informasi awal. Tujuannya mengurangi spekulasi khususnya di awal-awal krisis. Spekulasi yang dibiarkan akan memunculkan rumor yang memungkinkan lebih dipercaya, memengaruhi persepsi, dan dianggap sebagai kebenaran. Media massa adalah prioritas dalam komunikasi krisis, karenanya segera membentuk media center dan secepat mungkin melakukan konferensi pers.

Sejak awal di usahakan komunikasi krisis dapat memberikan tiga informasi dasar, yaitu: -Inilah yang telah terjadi (termasuk siapa korban dan apa penyebabnya) - Inilah yang telah kami

lakukan (untuk mengatasi masalah dan dampaknya) - Inilah yang kami rasakan tentang peristiwa yang telah terjadi (menyatakan kesedihan, prihatin, bela sungkawa, mohon maaf terlepas salah atau benar). Ketiga, Fakta-fakta. Mengumpulkan fakta-fakta dan mempersiapkan pernyataan kepada publik. Tujuannya untuk mengurangi resiko muncul shock, kepanikan dan kekhawatiran public; kepanikan dapat terjadi jika organisasi tidak memberikan informasi sejak awal sehingga muncul spekulasi. Keempat, Konferensi Pers Berkala. Konferensi pers perlu dilakukan secara berkala. Tujuannya untuk update informasi sehingga tidak muncul kekurangan informasi serta mengonter berita-berita atau publisitas negatif di media.

Kelima, tidak Menutup Informasi Terkait dengan meng-update informasi secara regular, organisasi jangan memilih-milih informasi, informasi positif disampaikan dan yang negative disembunyikan, meskipun negative, perlu di sampaikan dan jangan ditutup-tutupi. Kuncinya adalah cara menyampaikan informasi negative ini jangan sampai membuat reputasi organisasi menurun. Keenam, hati-hati Menyampaikan Informasi. Dalam menyampaikan informasi harus benar-benar hati-hati dan jangan sampai menimbulkan masalah-masalah baru dengan membuat situasi makin keruh. Jangan terburu-buru dalam memberikan informasi. Dalam situasi krisis, desakan media sangat besar. Namun demikian, jangan memberikan informasi sampai semua fakta atau setidaknya kita benar-benar mempunyai fakta yang valid. Terkait dengan prinsip mengutamakan kepentingan public, maka organisasi meski berpikiran bahwa krisis membawa akibat yang tidak menyenangkan bagi public. Ketujuh, Satu Suara. Memiliki sistem “one gate communication” melalui sebuah media center dengan satu orang juru bicara. Juru bicara tidak harus CEO, biasanya praktisi public relations. Selain public relations, CEO adalah komunikator yang dianggap memiliki kredibilitas dan news value tinggi.

Menurut Liu & Levenshus (2012) dan Coombs (1995; 2010), terdapat empat kategori besar dalam merespon krisis, yaitu menyangkal (deny), mengurangi (diminish), membangun kembali (rebuild), dan memperkuat (reinforce). Strategi penyangkalan (deny) lebih baik digunakan untuk mengatasi rumor atau isu. Krisis yang disebabkan oleh kecelakaan atau riwayat masa lalu biasanya ditangani menggunakan strategi pengurangan (diminish). Strategi untuk membangun kembali (rebuild) biasanya digunakan untuk mengantisipasi krisis dan strategi reinforce meliputi pemberian kompensasi, permintaan maaf, tindakan korektif, dan pemberian keuntungan.

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dan informan serta analisa peneliti dan semua indikator yang telah disajikan pada bab sebelumnya, mengenai Komunikasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Menanggulangi Penyebaran *Covid-19* maka diperoleh kesimpulan bahwa pertama, komunikasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menanggulangi penyebaran *Covid-19* dilakukan dalam beberapa aspek. Ditinjau dari komunikator, pesan, media, komunikasi, dan efek. Komunikasi dilakukan Pemerintah Kota melalui penyampaian informasi oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Kedua Faktor yang menghambat komunikasi pemerintah kota pekanbaru dalam menangani penyebaran *Covid-19* adalah penyebaran informasi hoax yang tingkat kebenarannya masih diragukan, serta penyaluran bantuan social dari Pemerintah Provinsi yang bermasalah karena pelaksanaan juknis oleh pemerintah daerah yang tidak sesuai.

Referensi

- Ahidin, Udin, dkk. (2020). Covid-19 & Work From Home. In *Banten*.
- Ananda, M. R. (2021). Pemanfaatan Media Baru Untuk Efektifitas Komunikasi Pembelajaran Dalam Masa Wabah Covid 19. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 7(1), 578. <https://doi.org/10.52434/jk.v7i1.1019>
- Bernard, N. R., Basit, A., Sofija, E., Phung, H., Lee, J., Rutherford, S., Sebar, B., Harris, N., Phung, D., & Wiseman, N. (2021). Analysis of crisis communication by the Prime Minister of Australia during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 62, 102375.
- Coombs, W. T. (2010). Parameters for crisis communication. *The Handbook of Crisis Communication*, 17–53.
- Eriend, D., Defhany, & Ria Edlina. (2021). Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Sijunjung Dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Jurnal Niara*, 14(2), 80–90. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.5974>
- Graham, M. W., Avery, E. J., & Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41(3), 386–394.
- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J., & Ecker, U. K. H. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1–11.
- Indasari, F., & Anggriani, I. (2020). KRISIS KOMUNIKASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pemberitaan Penyebaran Covid-19 melalui Udara). *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 1–11. <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1086>
- Latif Syaipudin. (2019). Peran Komunikasi Massa Di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung). *Kalijaga Journal of Communication*, 2(1), 14–34. <https://doi.org/10.31219/osf.io/c7rbw>
- Najih, A. (2020). Komunikasi Selama Pandemi Covid-19: Belajar Dari Kegagalan Komunikasi Risiko Kesehatan Yang Efektif. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(2), 111–122. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i2.2225>
- Priastuty, C. W., & Rahmanto, A. N. (2020). Hoaks tentang Vaksin Covid-19 di Tengah Media Sosial. *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 3.
- Purwanto, E. A., & Emilia, O. (2020). New Normal Sebagai Jalan Tengah?: Kesehatan vs. Ekonomi dan Alternatif Kebijakan Dalam Pandemi COVID-19. In *Gadjah Mada University Press*.
- Reynolds, B. J., & Shenhar, G. (2009). Crisis and emergency risk communication. In *Koenig and schultz's Disaster Medicine: Comprehensive Principles and Practices* (Issue October, pp. 326–344). <https://doi.org/10.1017/CBO9780511902482.024>
- Reynolds, B., & W. Seeger, M. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55.
- Sandy, A. T., Kadarsah, A., Nafiah, A., Kuswoyo, A., Syarifuddin, A., Sutadji, E., Akbar, E. P., Tan, F., Susanti, H., Setyabudi, I., Ahmaddien, I., Jaya, J. D., Ni'mah, K., Artika, K. D., Ulfiyah, L., Iqbal, M. N. M., Kiptiah, M., Adriana, M., Omarsaid, M. M., ... Setiawan. (2020). *Di Balik Wabah Covid-19*. 105.
- Silviani, I., Pardede, I. F., & Sembiring, D. C. (2020). Komunikasi Krisis Dalam New Normal. *Jurnal Massage Komunikasi*, 9(1), 82–87.
- Soetjipto, N. (2020). Ketahanan UMKM Jawa Timur Melintasi Pandemi COVID-19. In *K-Media*.
- Subroto, S., Dwijayanti, A. A. I. P., & Yohanes, R. (2021). Indonesia Government's Responses to COVID-19: A Critical Review to Pre-Crisis and Crisis Phase. *Jurnal Interaksi: Jurnal*

Ilmu Komunikasi, 5(2), 117–132.

Veil, S., Reynolds, B., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2008). CERC as a theoretical framework for research and practice. *Health Promotion Practice*, 9(4_suppl), 26S-34S.