

# Komunikasi Krisis Sebagai Upaya Penanganan Pandemi Covid-19 Tahun 2020 di Kota Semarang

## *Crisis Communication as an Effort for Handling the 2020 Covid-19 Pandemic in the City of Semarang*

Hanifa Maylasari\*, Wijayanto & Laila Kholid Alfirdaus

Program Studi Magister Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro, Indonesia

Diterima: 11 Desember 2021; Direview: 11 Desember 2021; Disetujui: 08 Februari 2022

\*Corresponding Email: [hanifamayla97@gmail.com](mailto:hanifamayla97@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sistem komunikasi krisis Pemerintah Kota Semarang pada masa pandemi covid-19. Masalah difokuskan pada analisa komunikasi krisis serta peran media sosial lokal dalam mempengaruhi kondisi masyarakat. Selain itu, studi literatur digunakan dalam menganalisis masalah. Data – data dikumpulkan melalui tracking data informasi dengan media sosial milik Pemerintah Kota Semarang dan media lokal, serta di analisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi krisis yang diterapkan di Pemerintah Kota Semarang berjalan secara tidak konsisten, hal ini terjadi karena kekhawatiran terhadap kondisi ekonomi. Komunikasi krisis yang dilakukan berjalan secara sentralistik vertikal, bergantung arahan dari pemerintah pusat. Lambatnya proses komunikasi kepada masyarakat diatasi dengan kebijakan yang dibuat berdasarkan statistik jumlah korban pandemic covid-19. Apabila korban covid-19 meningkat maka kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat akan diperketat, sementara jika korban covid-19 mulai menurun maka kebijakan Peraturan Pembatasan Kegiatan Masyarakat di longgarkan. Selain itu juga aspirasi masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan dalam menangani pandemi covid-19 diwakilkan oleh sekelompok dan belum menyeluruh. Dengan demikian, komunikasi krisis Pemerintah Kota Semarang kepada masyarakat berjalan satu arah.

**Kata Kunci:** Komunikasi Krisis; Penanganan; Pandemi

### Abstract

*This study aims to explain the crisis communication system of the Semarang City Government during the covid-19 pandemic. The problem is focused on analyzing crisis communication and the role of local social media in influencing people's conditions. In addition, literature study is used in analyzing the problem. The data are collected through tracking data information with social media belonging to the Semarang City Government and local media, and also analyzed qualitatively. The results showed that the crisis communication implemented in the Semarang City Government was inconsistent, this happened because of concerns about economic conditions. Crisis communication is carried out in a vertically centralized manner, depending on directions from the central government. The slow process of communicating to the public was overcome by policies that were made based on statistics on the number of victims of the Covid-19 pandemic. If the number of victims of Covid-19 increases, the policy for the enforcement of restrictions on community activities will be tightened, while if the number of victims of Covid-19 begins to decline, the policy for the regulation of restrictions on community activities will be relaxed. In addition, the aspirations of the community in the process of formulating policies in dealing with the Covid-19 pandemic are represented by a group and have not been comprehensive. Thus, the Semarang City Government's crisis communication to the community goes one way.*

**Keywords:** Crisis Communication; Handling; Pandemic

**How to Cite:** Maylasari, H., Wijayanto, W., & Alfirdaus, L. K., (2022). Komunikasi Krisis Sebagai Upaya Penanganan Pandemi Covid-19 Di Kota Semarang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4 (4): 2074-2083.



## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 muncul di Indonesia mengakibatkan timbulnya sikap pro-kontra dari masyarakat (Nasution, 2020). Tahapan penanganan krisis yang dilakukan oleh pemerintah pusat baru dilaksanakan setelah tanggal 2 Maret 2020 pasca diumumkannya korban pertama (Covid19.go.id, 2020). Kondisi ini menunjukkan Kebijakan pemerintah dalam menangani pandemic covid-19 terhitung lambat, sebab isu dunia mengenai pandemic covid-19 telah terdengar sejak Desember 2019. Sehingga penamaan dari virus tersebut diimbuhi “-19”. Keputusan atas peraturan kebijakan pemerintah dalam melakukan lockdown tidak langsung dilakukan, namun perihal ekonomi masih dijadikan pertimbangan. Pendekatan yang dilakukan kepada warganya diterapkan secara menengah, yakni meredam kepanikan dengan menjadikan pandemic covid-19 bukan sebagai hal yang serius sehingga roda perekonomian dapat tetap berjalan (Tawai et al., 2021). Model pendekatan yang dilakukan untuk proses penyusunan kebijakan, digunakan sebagai sarana penghubung dalam menciptakan suatu jaringan komunikasi diantara semua actor (Thamrin, 2020). Seluruh organisasi untuk mencapai suatu tujuan dan objek yang dituju membutuhkan suatu strategi. Tujuan yang dapat dirasakan sampai ke lapisan paling bawah, maka pemerintah harus menjadi komunikator (Lee, 2012).

Indonesia sebagai negara berkembang terpengaruh dengan beberapa faktor penentu sosial, ekonomi, demografis, lingkungan dan perilaku serta lokasi geografis serta insentif yang besar untuk bekerjasama satu sama lain secara berdekatan (Thamrin, 2021). Gaya hidup lama, kesalahpahaman publik akibat dari misinterpretasi media, ekonomi, dan kemiskinan menjadi faktor peningkatan wabah secara fluktuatif (Caballero-Anthony, 2009). Koordinasi yang dilakukan pemerintah pusat melibatkan kondisi pemerintah-pemerintah daerah di bawahnya, sistem desentralisasi dalam merespond pandemic covid-19 sehingga cukup regulatif dalam menentukan keputusan kebijakan.

Salah satu pemerintah daerah yang mengambil kebijakan menengah, artinya melakukan upaya dalam mempertahankan kesehatan dan ekonomi melalui Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat adalah Pemerintah Kota Semarang. Menangani pandemi covid-19 pada masa masa awal terjadinya virus, Pemerintah Kota Semarang dalam pembuatan kebijakan di dalamnya membahas mengenai protokol kesehatan dan juga masih berjalannya kegiatan perdagangan. Pemerintah Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah, melakukan aksi nyata penanggulangan covid-19 terhitung pasca diumumkannya kasus pertama pada tanggal 14 Maret 2020. Kasus covid-19 di Kota Semarang berawal dari seorang wanita berusia 63 tahun yang memiliki riwayat berpergian ke Bali terhitung mulai tanggal 17 hingga 22 Februari 2020. Wanita tersebut mengalami sakit sejak 6 Maret 2020 dan dirujuk ke RSUP Dr. Kariadi Semarang pada tanggal 12 Maret 2020 dan dinyatakan positif covid-19 pada tanggal 14 Maret 2020. Hasil tes positif covid-19 tersebut di dapatkan setelah dilakukan hasil uji tes di Laboratorium Litbangkes Jakarta. Informasi pasien pertama tersebut diambil dari Kaleidoskop Tahun 2020 covid-19 di Kota Semarang yang dibuat oleh Regional Kompas Jawa Tengah (Farasonalia, 2020).

Sementara itu, kasus kedua diiringi dengan kedatangan Kapal Pesiar MV Colombus pada Jumat 13 Maret 2020. Kapal MV Colombus membawa 1026 wisatawan asing dan 621 kru. Terdapat satu penumpang yang mengalami sesak nafas lalu dibawa ke Rumah Sakit Colombia (Ige, 2020). Kemudian kasus covid-19 Ketiga, terdeteksi pada tanggal 16 Maret 2020, setelah seorang laki-laki berusia 43 tahun dinyatakan positif terinfeksi covid-19 berdasarkan hasil pemeriksaan laboratorium Litbangkes Kementerian Kesehatan. Pasien tersebut, sebelumnya telah berpergian ke Surabaya, Bali, Yogyakarta, dan Jakarta. Pasien positif covid-19 yang ketiga ini telah di rujuk ke RSUP Dr. Kariadi pada tanggal 10 Maret 2020 dan satu hari setelah dinyatakan positif terinfeksi covid-19, pasien tersebut meninggal dunia pada 17 Maret 2020. Kasus ketiga ini, merupakan pasien positif covid-19 yang meninggal dunia pertama di Kota Semarang, hal ini yang memantik munculnya instruksi penyediaan pemakaman khusus jenazah virus covid-19 yang tertuang dalam Surat Edaran Gubernur Jawa Tengah tanggal 17 April 2020 Nomor 443.5/0007521 (CNN Indonesia, 2020).

Warga Kota Semarang yang pertama meninggal disebabkan covid-19 pada tanggal 17 Maret 2020 diikuti dengan kasus seorang perawat RSUP Kariadi Semarang yang meninggal karena covid-



19 pada 9 April 2020. Perawat yang meninggal karena covid-19, mengalami penolakan dimakamkan di TPU umum hingga akhirnya di makamkan di TPU Sewakul, Kabupaten Semarang. Rekam kasus meninggal yang disebabkan virus covid-19 di Kota Semarang telah diterima Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo, sehingga korban di Jawa Tengah menjadi dua yakni di RSUP Dr. Kariadi Kota Semarang dan di RS Moewardi Kota Surakarta. Pasien pertama kasus covid-19 yang meninggal tersebut menjadi awal munculnya pasien-pasien positif covid-19 lainnya di Kota Semarang dan Jawa Tengah (Azanella, 2020).

Pemerintah Kota Semarang tidak langsung melakukan tindakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat sebagai bentuk penanggulangan penyebaran covid-19 ini. Melainkan baru dikeluarkannya Perwal No. 28 Tahun 2020 mengenai Pedoman Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 di Kota Semarang pada tanggal 24 April 2020. Mulai diberlakukannya peraturan PPKM tersebut, tepat setelah satu bulan lebih setelah ditemukannya kasus Covid-19 pertama. Berlakunya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat ini, penulis menjadikan Kota Semarang sebagai sampel pemerintahan daerah untuk diteliti dengan analisa komunikasi krisis serta peran media sosial lokal dalam mempengaruhi kondisi masyarakat.

Penulis mengamati studi-studi terdahulu sebagai bahan referensi, bahan pembaharuan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Lebih lanjut, studi Nahar menunjukkan bahwa pemerintah pusat telah berusaha semaksimal mungkin melaksanakan komunikasi krisis di masa pandemi covid-19 dengan menggunakan semua media yang ada (Nahar, 2020). Selain itu, studi Syaipudin memperlihatkan komunikasi yang erat antara stakeholder dengan masyarakat, sebagai syarat utama dalam menanggapi pandemi covid-19 (Syaipudin, 2019). Namun, studi Eriend membuktikan Diskominfo Kabupaten Sijunjung belum melakukan evaluasi secara mendalam terhadap keberhasilan komunikasi kiris di masa pandemi Covid-19 (Eriend, 2021). Penelitian Fahmawati menunjukkan organisasi pendidikan kalbis *Institute* menerapkan komunikasi krisis di tengah pandemi Covid-19 melalui fungsi regulative, informatif, integratif dan persuasif (Fahmawati, 2021).

Selanjutnya, penelitian Aziz, mengungkapkan bahwa strategi *rebuilding posture* yang berisikan langkah *apologia* dan *compensation* menjadi pilihan terbaik bagi Pemerintah Indonesia dalam komunikasi krisis penanganan Covid-19 (Aziz, 2020). Lebih lanjut, penelitian Daga membuktikan wacana berita Covid-19 oleh Gugus Tugas Penanganan Covid-19 dalam laman *facebook* Pusdalops PB NTT secara tidak langsung memihak pada pemerintah. Berita lebih mengarah pembelaan diri pemerintah, sedangkan korban dimarjinalkan, terlihat dari korban yang patut diwaspadai karena dapat menularkan virus kepada orang lain. Sementara kondisi korban akibat Covid 19 tidak dijelaskan (Daga, 2021). Penelitian tentang krisis komunikasi dalam penanganan Covid-19 walaupun telah banyak dilakukan, khususnya di Kota Semarang belum pernah dilakukan. Dengan demikian, penulis akan menjelaskan bagaimana Kota Semarang melakukan komunikasi krisis dalam upaya penanganan Covid-19, sehingga mempengaruhi perilaku dan kondisi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini nantinya dapat berkontribusi terhadap penelitian terdahulu dan penelitian di masa mendatang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode etnografi digital. etnografi digital adalah metode yang digunakan untuk mendalami suatu fenomena sosial dengan pengumpulan data secara digital melalui *platform* media sosial, aplikasi, dan website. Peneliti berusaha mencermati secara mendalam mengenai komunikasi krisis sebagai upaya penanganan pandemi Covid-19 pada Tahun 2020 di Kota Semarang. Metode etnografi digital yang dimaksudkan agar bisa memahami tentang peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu dalam bentuk perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dalam ruang tertentu yang bersifat alamiah (Moleong, 2017). Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang mengelola media online di Kota Semarang serta pejabat pemerintahan yang bertanggung jawab di bidang penyebarluasan informasi publik. Selain itu, pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara,



dokumentasi, dan gabungan/trianggulasi (Sugiyono, 2017). Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data Miles & Huberman dengan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan (Miles & Huberman, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Fase Pra Crisis (Januari-Februari 2020)

Pemerintah Kota Semarang pada akhir tahun 2019 dan awal tahun 2020 meyelenggarakan berbagai aktivitas perayaan Tahun Baru Kota Semarang. Perayaan tahun baru 2020 dilaksanakan di depan Balaikota Semarang dengan menghadirkan beberapa artis Ibukota tanggal 30 Desember 2019. Tersusun layout acara tahun baru di Kota Semarang, dengan menutup sepanjang Jalan Pemuda. Perayaan tahun baru diselenggarakan satu hari lebih awal dari tanggal 31 Desember 2019, sebab Jokowi serta beberapa jajaran Menteri Kabinet Indonesia Maju Jilid 1 melakukan kunjungan kerja ke Kota Semarang (Sofuroh, 2019).



Gambar 1 Layout acara Tahun baru Pemerintah Kota Semarang  
sumber: (Semarangkota.go.id, 2019)

Berikut merupakan susunan agenda kegiatan Pemerintah Kota Semarang selama bulan Januari yang seluruhnya dapat terselenggara. Pada bulan ini kegiatan difokuskan pada perbaikan infrastruktur dan penanggulangan banjir, seperti perbaikan Lapangan Bola Citarum Semarang, fasilitas gelanggang olahraga Tri Lomba Juang (TLJ) Semarang, serta fasilitas olahraga lainnya di beberapa kampung wilayah Kota Semarang. Penyelenggaraan kegiatan-kegiatan pada hari-hari besar seperti Imlek Tahun 2020 dan Maulid Nabi Muhammad SAW. Ditambah dengan kegiatan seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil Kota Semarang.

Agenda Pemerintah Kota Semarang Bulan Februari dipenuhi dengan kegiatan promosi pariwisata dan penyebarluasan informasi terkait pelayanan publik secara online seperti pelayanan kependudukan (KTP elektronik/e-KTP). Ada juga kegiatan Car Free Night di Kawasan Kota Lama Semarang, serta agenda tahunan Summit Seminar Expo yang diikuti oleh seluruh kabupaten/kota seluruh Indonesia sebagai seminar nasional kota sehat dengan perencanaan kegiatan pada tanggal 29 Maret sampai dengan 1 April 2020. Berbagai kegiatan yang dilakukan pada tanggal 19 Februari 2020 muncul berita klarifikasi hoaks informasi penyebaran corona melalui indeks yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia (Kominfo.go.id, 2020).



Gambar 2. Kalender Event Februari Di Pemerintah Kota Semarang  
 Sumber : (Semarangkota.go.id, 2019)

**Fase Awal Crisis (Maret-April 2020)**

Kegiatan awal maret yang menghadirkan banyak orang yakni Musyawarah Perencanaan Pembangunan Wilayah Pembangunan Kedungsepur (Musrenbang Kedungsepur) yang diselenggarakan 11 Maret 2020 dan diikuti oleh enam kabupaten/kota di Jawa Tengah. Kegiatan Senam bersama seluruh staff ASN dan Non ASN di wilayah Pemerintah Kota Semarang beserta seluruh warga Kota Semarang diadakan pada tanggal 12 Maret 2020, dalam rangka Pembukaan kegiatan peringatan hari ulang tahun Kota Semarang ke-473 (Semarangkota.go.id, 2019).



Gambar 3. Kalender Event Maret Di Pemerintah Kota Semarang  
 Sumber : (Semarangkota.go.id, 2019)

Hendi menyapa siswa SMKN 9 dalam program Walikota Menyapa pada tanggal 14 Maret 2020. Pada hari yang sama 14 Maret 2020 dikeluarkan pengumuman Kegiatan Semarang Night Carnival yang merupakan bagian dari serangkaian agenda HUT Kota Semarang dinyatakan "ditunda". Diikuti dengan unggahan pertama terkait himbauan covid-19, yakni mulai diterbitkannya alur penemuan kasus covid-19 yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang, setelah sebelumnya melalui akun instagram @semarangpemkot memosting kegiatan Hendi di SMK Pelita Nusantara 1. Setelahnya pada tanggal 14 Maret 2020, masih di hari yang sama, akun instagram Kota Semarang @semarangpemkot mengunggah 5 jenis gambar himbauan terkait covid-19 secara bersamaan salah satunya peniadaan Kegiatan Car Free Day.

Tanggal 15 Maret 2020 sebanyak 9 unggahan secara bersamaan terkait covid-19 yang diakhiri unggahan *press-conference* Hendi terkait dengan kekhawatiran masyarakat Kota



Semarang mengenai kabar 24 kapal pesiar yang akan ditolak berlabuh di Semarang. Tanggal 16 Maret 2020, 8 unggahan bersamaan terkait covid-19 yang di dalamnya terdapat penundaan kegiatan Semarang Great Sale serta unggahan terkait himbauan masyarakat dalam menangkali isu Hoaks terkait berita masyarakat yang terpapar covid-19. Unggahan pada tanggal 16 Maret 2020 juga banyak membahas mengenai kegiatan pencegahan covid-19 di beberapa dinas berupa penyemprotan disinfektan.

17 Maret 2020 diselenggarakan video conference antara Pemerintah Kota Semarang dengan Gubernur Jawa Tengah terkait penanganan virus corona. Ganjar Pranowo menyampaikan aspirasinya mengenai cara kerja pemerintah dalam menenangkan masyarakat utamanya terkait dengan ketersediaan sembako. Pemerintah Kota Semarang dipimpin oleh Hendi dan Ita (Walikota dan Wakil Walikota Semarang) didampingi pula oleh seluruh kepala dinas se-Kota Semarang, asisten pimpinan daerah, dan Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Wongsonegoro (RSUD Wongsonegoro) Kota Semarang. Video conference tersebut juga menyepakati usulan Ganjar Pranowo kepada Hendi mengenai pembentukan Satuan Gugus Tugas (Satgas) Penanganan covid-19 di Kota Semarang. Unggahan terkait covid-19 pada tanggal 17 Maret 2020 terhitung lebih dari 8 gambar informasi dan himbauan terkait covid, yang berisikan kegiatan penyemprotan disinfektan, pembagian handsanitizer, dan pamflet gejala-gejala serta pencegahan covid-19. 18 Maret 2020 Hendi menyelenggarakan rapat terbatas gugus tugas penanganan covid-19 bersama dengan kepala dinas se-Kota Semarang, para asisten.

### **Komunikasi Krisis dari Perspektif Para Stakeholders**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan mewawancarai Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, menemukan bahwa himbauan yang dilakukan oleh pimpinan daerah kepada masyarakat mulai dilakukan pasca pengumuman nasional 2 Maret 2020. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang juga mengakui bahwa sistem integrasi informasi yang dilakukan di Kota Semarang berjalan secara sentralistik dan vertikal. Artinya bahwa hierarkis dalam penurunan kebijakan berjalan secara berjenjang, inovasi pimpinan daerah dalam bentuk Kebijakan PPKM merupakan turunan dari pemerintah pusat dan pemerintah provinsi. Perbedaannya hanya pada penamaan dan keinginan pimpinan dalam menyeimbangkan urusan ekonomi dan kesehatan.

Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang memaparkan bahwa sistem kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Kota Semarang dalam penanganan covid-19 ini bersifat tarik ulur. Artinya melihat kondisi di lapangan, apabila korban covid mulai menurun maka kebijakan PPKM juga dilonggarkan atau tidak diperketat sementara ketika korban covid meningkat maka kebijakan PPKM diperketat. Hal ini menggambarkan bahwa sistem kebijakan PPKM di Kota Semarang akan berjalan tergantung dari jumlah korban covid, arti kebijakan sebagai alat mencegah timbulnya suatu bencana menjadi terbalik. Bencana terjadi dan meningkat maka kebijakan baru dibentuk dan ditegaskan.

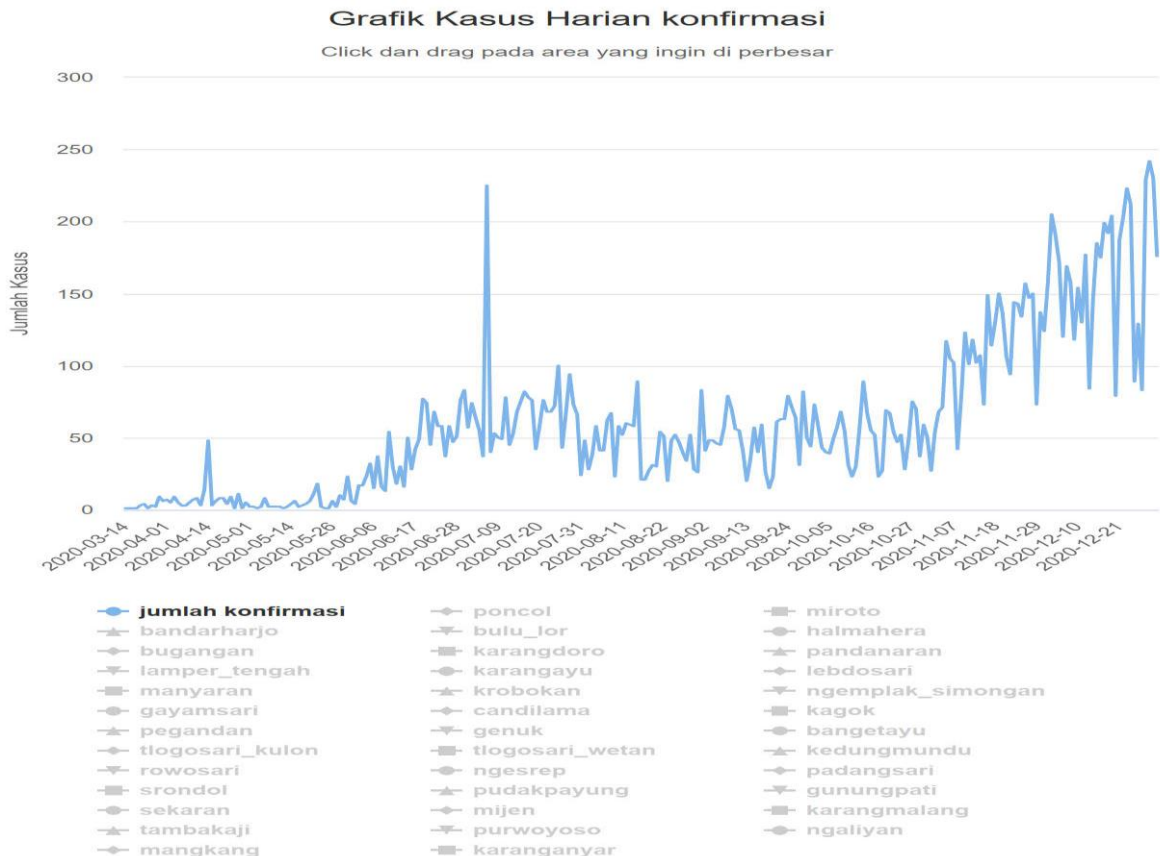
Triangulasi data terhadap penelitian kali ini dilakukan dengan wawancara terhadap pemimpin redaksi *Kompas TV Jawa Tengah* dan Journalist Senior *Liputan 6.com* regional Jawa Tengah. Keduanya memiliki tanggapan yang berbeda. Pemimpin redaksi *Kompas TV Jawa Tengah* menyatakan bahwa sistem kebijakan yang dilakukan pemerintah daerah Kota Semarang sudah linier dengan peraturan di atasnya. Penanganan dalam penyebarluasan informasi dikatakan tidak terlambat. Sementara Journalist Senior *Liputan 6.com* regional Jawa Tengah membuat pemberitaan mengenai perizinan dari pemerintah provinsi terkait berlabuhnya kapal pesiar yang sandar di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dengan membawa tourist-tourist luar negeri. Setelahnya para tourist tersebut melakukan kunjungan wisata di sekitar Kota Semarang, seperti Kota Lama. Pantai Marina. Hal ini dinyatakan sebagai propaganda kebijakan, himbauan yang tidak terlalu ketat di awal, namun kepentingan ekonomi melalui sektor pariwisata masih saja tetap dilakukan.

### **Temuan Penelitian : Efektivitas Komunikasi Krisis dan Tantangannya di Era Pandemi**



Komunikasi krisis pada pemerintah Kota Semarang diselenggarakan berdasarkan atas inovasi kepala daerah sesuai dengan kewenangannya. Pada penyelenggaraannya penanggulangan kebencanaan melalui sistem komunikasi yang diterapkan tidak seluruhnya dibuat atas dasar aspirasi masyarakat melalui sidang rapat dengar pendapat. Namun melalui peluncuran teknologi kebijakan yang biasa disebut dengan sistem pelayanan informasi publik berbasis elektronik. Untuk itu pemerintah daerah melakukan aksi-aksi perubahan melalui pelayanan online untuk menginformasikan berbagai hal terkait dengan penanganan selama pandemi Covid-19.

Sementara itu, temuan hasil penelitian yang ditelaah dan diamati oleh peneliti, kegiatan Pembatasan Kegiatan Masyarakat tidak berjalan secara efektif, hal ini dapat dilihat dari intensitas masyarakat yang masih keluar masuk Kota Semarang secara bebas, sehingga mengakibatkan lonjakan pasien terkonfirmasi positif covid-19 khususnya pada Bulan Juni hingga Juli Tahun 2020.



Gambar 4. Grafik Kasus Covid-19 Di Kota Semarang  
Sumber : (Dinas Kesehatan Kota Semarang, 2020)

Berdasarkan data grafik pada gambar 4, menunjukkan intensitas kenaikan jumlah pasien positif covid-19 di Tahun 2020 terjadi ketika masa pra Lebaran hingga pasca Lebaran Tahun 2020. Pemerintah Kota Semarang melakukan antisipasi menggunakan barcode kedatangan yang di letakkan pada lokasi-lokasi armada seperti: bandara, stasiun, dan terminal. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih adanya kemungkinan masyarakat menggunakan kendaraan pribadi dapat melalui Kota Semarang tanpa menggunakan barcode yang telah disediakan. Peletakkan barcode hanya di lokasi-lokasi prioritas, dinilai sebagai proses dari pemerataan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Semarang. Aplikasi barcode kedatangan tersebut di aktifkan ketika mendekati waktu Lebaran Tahun 2020, sehingga sosialisasi yang dilaksanakan ke masyarakat relatif baru. Kondisi tersebut menjadikan masyarakat tidak sepenuhnya melaksanakan kebijakan aplikasi yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Semarang beserta jajaran Polrestabes Kota Semarang tersebut.

Pembuatan aplikasi sebagai bentuk dari penurunan kebijakan selama pandemi covid-19 di Kota Semarang tidak sepenuhnya masuk ke dalam narasi penentuan peraturan. Hal ini disebabkan, banyaknya istilah dalam aplikasi yang sulit di pahami bagi seluruh masyarakat dari berbagai kalangan. Teknologi informasi dalam menyajikan metode komunikasi krisis di Kota Semarang dilaksanakan secara mendadak, dan tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sehingga dalam proses penerapannya, masih banyak masyarakat luar Kota Semarang yang mampu menembus batas pengamanan satuan tugas penanganan covid-19. Dengan demikian, masyarakat membutuhkan informasi terkini seputar covid-19, namun stereotipe masyarakat sangat beragam, sehingga dibutuhkan penyelarasan. Selain itu, ketepatan dalam memberikan pelayanan di dalam komunikasi krisis melalui peraturan-peraturan kebijakan kepada masyarakat, dilaksanakan secara dekonstruktif. Sehingga penataan ulang dan revisi peraturan kerap dilakukan, disebabkan karena proses berjalan tidak seperti yang sebelumnya dilakukan.

Hakekatnya masyarakat perlu memahami pengetahuan tentang kebencanaan sejak dini, maka setiap individu akan cenderung berperilaku dengan cara yang masuk akal serta mempertimbangkan informasi yang tersedia (Soeparno, 2020). Komunikasi bencana menjadi hal yang penting dalam menanggulangi kesimpangsiuran informasi, sebab berbagai tindakan yang tidak tepat sasaran akan terjadi. Kondisi ini, penting dalam komunikasi bencana adalah konsep reduksi ketidakpastian, agar dapat bertindak efektif maka interaksi antar individu dan kelompok menjadi kekuatan (Tamitiadini, 2019). Komunikasi bencana dapat di aplikasikan melalui media massa, dengan adanya media massa maka masyarakat akan aktif berkontribusi mengantisipasi, mencegah aktivitas yang beresiko, serta mendorong perubahan kebijakan agar situasi menjadi aman dari bencana (Asteria, 2016). Komunikasi yang efektif dalam manajemen resiko bencana memunculkan kesadaran dan perubahan terhadap sikap masyarakat yang stres dan apatis. Informasi yang tersampaikan secara sistematis kepada publik merupakan hal penting untuk mengefektifkan pola komunikasi efektif. Media massa memiliki teori yang terkandung di dalamnya, yakni teori tanggung jawab sosial yang berarti kebebasan harus di dasari pada sebuah tanggung jawab yang sepadan bahwa suatu pemerintahan yang demokratis harus bertanggung jawab kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi-fungsinya terutama pada masyarakat moderen. Perspektif komunikasi sebagai sarana keterbukaan informasi di tengah isu kebencanaan melalui media yang komprehensif merupakan langkah menstabilkan munculnya efek-efek dinamis (Lestari, 2019).

## SIMPULAN

Pandemi covid-19 yang menimpa negara berkembang yakni Indonesia memaksa terjadinya perubahan dalam sistem sosial kemasyarakatan. Khususnya di lokasi penelitian Kota Semarang sendiri, komunikasi krisis yang dilakukan dalam merubah kebiasaan sosial masyarakatnya berjalan secara hierarkis. Menunggu instruksi dari pusat terlebih dahulu baru pimpinan daerah melakukan suatu inovasi kebijakan, yakni PPKM yang terlaksana melalui beberapa kali perubahan peraturan. Masyarakat yang merespond bencana covid-19 memilih untuk mengikuti alur kebijakan pemerintah daerahnya yang cenderung menunggu permasalahan besar terjadi dan setelahnya kebijakan diperketat kembali. Ketidak konsistenan pemerintah ini, diakibatkan oleh faktor-faktor ekonomi politik sebagai basis roda kehidupan yang perlu dijaga dan dipertahankan. Memilih posisi di tengah dalam proses pengambilan kebijakan, dan menjadikan grafik korban covid-19 sebagai dasar tolak ukur pengencangan kebijakan. Sehingga komunikasi krisis dari Pemerintah Kota Semarang kepada masyarakat berjalan satu arah atas dasar perintah tidak bersumber dari keluhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asteria, D. (2016). *Optimalisasi Komunikasi Bencana di Media Massa Sebagai Pendukung Manajemen Bencana*. Jakarta: Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia.
- Azanella, L. A. (2020). Penolakan Jenazah Pasien Covid-19, Mengapa Bisa Terjadi? *Kompas.Com*, p. 1. Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2020/04/13/110821765/penolakan-jenazah-pasien-covid-19-mengapa-bisa-terjadi?page=all>





- Aziz, M. S., & Wicaksono, M. A. (2020). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia dalam Penanganan Covid-19. *Masyarakat Indonesia*, 46(2), 194-207. Caballero-Anthony, M. (2009). *The state of pandemic preparedness in Southeast Asia: challenges and the way forward*. Singapore. Retrieved from <https://researchonline.lshtm.ac.uk/id/eprint/19241/>
- CNN Indonesia. (2020). Ganjar Umumkan Warga Semarang Positif Corona Meninggal Dunia. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200317160422-20-484264/ganjar-umumkan-warga-semarang-positif-corona-meninggal-dunia>.
- Covid19.go.id. (2020). Situasi virus COVID-19 di Indonesia. Retrieved from <https://covid19.go.id/>
- Daga, L. L., Aslam, M., & Sanga, A. (2021). Kepanikan Sosial dan Komunikasi Krisis. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 10(2), 149-158. <https://doi.org/10.35508/jikom.v10i2.3972>
- Eriend, D., & Edlina, R. (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>
- Fahmawati, L., Cheerli, C., & Imarshan, I. (2021). Fungsi Komunikasi Organisasi Internal Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Organisasi Pendidikan. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(2), 414-423. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i2.2119>
- Farasonalia, R. (2020). Kaleidoskop 2020: Kasus Covid-19 Pertama, Penolakan Jenazah hingga Demo Omnibus Law Berujung Ricuh. *Kompas.Com*, p. 1. Retrieved from <https://regional.kompas.com/read/2020/12/27/21283491/kaleidoskop-2020-kasus-covid-19-pertama-penolakan-jenazah-hingga-demo?page=all>. 27 Desember 2020. 21.38 wib. diakses 28 April 2021. 10.23 wib.
- Ige, E. P. (2020). Satu Penumpang Kapal Pesiar Dirawat di RS, Semarang Night Carnival 2020 Ditunda. Retrieved March 14, 2021, from <https://www.liputan6.com/regional/read/4201694/satu-penumpang-kapal-pesiar-dirawat-di-rs-semarang-night-carnival-2020-ditunda>
- Kominfo.go.id. (2020). Kominfo Mencatat Sebanyak 1.028 Hoaks Tersebar terkait COVID-19. Retrieved March 11, 2020, from [https://kominfo.go.id/content/detail/28536/kominfo-mencatat-sebanyak-1028-hoaks-tersebar-terkait-covid-19/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/28536/kominfo-mencatat-sebanyak-1028-hoaks-tersebar-terkait-covid-19/0/sorotan_media)
- Lee, M. (2012). *The practice of government public relations* (1st ed.). New York: Routledge.
- Lestari, P. (2019). *Perspektif Komunikasi Bencana*. Yogyakarta: PT. Kanisius.
- Miles, M. B., Huberman, M. & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. (H. Salmon, Ed.) (3rd ed.). London: SAGE.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (27th ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nahar, L. (2020). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Syntax Admiration*, 1(5), 553-566. Retrieved from <https://journalsyntaxadmiration.com/index.php/jurnal/article/view/84>
- Nasution, F. A., Thamrin, M. H., Nasution, M. A., Adela, F. P., & Bahri, S. (2020). Importance Understanding Rights and Obligations Citizens in Election Head of Medan City District 2020. *ABDIMAS TALENTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 690-695. <https://doi.org/10.32734/abdimaastalenta.v5i2.5532>
- Semarangkota.go.id. (2019). Pemkot Semarang : Tahun Baru 2020 Semarang Bakal Ambyarr. Retrieved from [https://semarangkota.go.id/p/1535/pemkot\\_semarang:\\_tahun\\_baru\\_2020\\_semarang\\_bakal\\_ambyarr](https://semarangkota.go.id/p/1535/pemkot_semarang:_tahun_baru_2020_semarang_bakal_ambyarr)
- Soeparno, K. (2020). *Ragam Ulas Kebencanaan*. Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama.
- Sofuroh, F. U. (2019). Ruas Jalan yang Ditutup Jelang Perayaan Tahun Baru di Semarang. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-4840633/ruas-jalan-yang-ditutup-jelang-perayaan-tahun-baru-di-semarang>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaipudin, L. (2019). Efektifitas Media Komunikasi DI Tengah Pandemi: Respon Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung. *Kalijaga Journal of Communication*, 1(2), 165-178. <https://doi.org/10.14421/kjc.12.06.2019>
- Tamitiadini, D. (2019). *Komunikasi Bencana Teori dan Pendekatan Praktis Studi Kebencanaan di Indonesia*. Malang: UB Press.
- Tawai, A., Suharyanto, A., Putranto, T. D., de Guzman, B. M., & Prastowo, A. A. (2021). Indonesian covid-19 issue on media: review on spiral of silence application theory. *Jurnal Studi Komunikasi*, 5(2), 286-301.
- Thamrin, M. H., Ridho, H., & Nasution, F. A. (2020). Empowerment of Padang Bulan community affected Covid-19 through business training for MSME: Indonesia. *ABDIMAS TALENTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 265-270. <https://doi.org/10.32734/abdimaastalenta.v5i2.4905>

**Hanifa Maylasari, Wijayanto & Laila Kholid Alfirdaus**, Komunikasi Krisis Sebagai Upaya Penanganan Pandemi Covid-19 Tahun 2020 di Kota Semarang

Thamrin, M. H., Ridho, H., & Nasution, F. A. (2021). INSTITUTIONAL COORDINATION OF FLOOD CONTROL AT MEDAN CITY IN MEBIDANGRO COOPERATION SCHEME. *Sosiohumaniora*, 23(3). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v23i3.31620>.

