

Analisis Respons Pemerintah Indonesia dalam Menangani Risiko Covid-19 dan Upaya Penanganannya Menuju Era New Normal

Venisa Yunita Sari

Afiliasi: Universitas Tanjungpura

Email Korespondensi: venisayunita@student.untan.ac.id

Abstrak

Respons pemerintah dalam menangani pandemi virus corona atau Covid-19 di Indonesia melalui proses komunikasi belum menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif. Hal ini mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang pada akhirnya menghambat proses penanganan krisis. Pentingnya komunikasi krisis dan risiko dalam penyelesaian Covid-19 diperlukan demi meraih kembali kepercayaan masyarakat. Maka dari itu, diperlukan cara penyelesaian melalui perbaikan model komunikasi yang menurut penulis melalui sekuritisasi dan model komunikasi CERC. Penulisan artikel ini didasarkan metode penelitian kualitatif dengan mengambil referensi dari studi literatur. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun sedikit terlambat, komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah melalui sekuritisasi isu berhasil membingkai Covid-19 sebagai ancaman bagi masyarakat. Melalui Model CERC yang berpijak pada enam prinsip utama menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan pemerintah belum menunjukkan rasa hormat dan empati. Oleh karenanya, penanganan komunikasi krisis dan risiko dapat menggunakan model CERC dengan berfokus pada penanganan sebelum krisis (*pre-crisis*), awal krisis (*initial event*), selama krisis (*maintenance*); resolusi (*resolution*), dan evaluasi (*evaluation*).

Kata Kunci: Covid-19; *crisis and emergency risk communication* (CERC); Indonesia; komunikasi efektif.

Abstract

*The government's response in dealing with the coronavirus or Covid-19 pandemic in Indonesia through the communication process has not implemented effective communication principles. This resulted in a lack of public trust in the government which in turn hampered the crisis management process. The importance of crisis and risk communication in solving Covid-19 is needed to regain public trust. Therefore, a solution is needed by improving the communication model according to the author through securitization and the CERC communication model. The writing of this article is based on qualitative research methods by taking references from literature studies. This study found that although it was a bit late, the communication carried out by the government through issue securitization succeeded in framing Covid-19 as a threat to society. Through the CERC Model, which is based on six main principles, shows that the communication carried out by the government has not shown respect and empathy. Therefore, handling crisis and risk communication can use the CERC model by focusing on handling before the crisis (*pre-crisis*), the beginning of the crisis (*initial event*), during the crisis (*maintenance*); resolution, and evaluation.*

Keywords: Covid-19; *crisis and emergency risk communication* (CERC); effective communication; Indonesia.

I. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 telah menyebar dengan cepat ke hampir semua negara di dunia dan mengganggu ranah politik, ekonomi, dan sosial. Bahkan, negara maju yang memiliki struktur keamanan, produksi, teknologi, dan pengetahuan yang kuat pun tak luput dari dampak buruk dari Covid-19 (Apresian, 2020). Organisasi Kesehatan Dunia atau World Health Organization (WHO)

mendeklarasikan epidemi sebagai darurat kesehatan masyarakat yang menjadi perhatian internasional pada 30 Januari 2020, dan mengukuhkannya sebagai pandemi pada 6 April 2020 (Yuliana, 2020, p. 189).

Data menunjukkan bahwa pasien yang positif corona di Indonesia saat ini terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data pada 22 Agustus 2021, temuan pasien positif menjadi 12.408 orang, sehingga total kasus Covid-19 yang ditemukan di Indonesia sejak Maret 2020 hingga hari ini menjadi 3.979.456 kasus. Di mana kasus aktifnya sebanyak 306.760 dan 24.276 orang sembuh dari COVID-19. Total keseluruhan yang telah sembuh dari Covid-19 sebanyak 3.546.324 orang (Tim detikcom, 2020).¹ Tidak bisa dipungkiri jumlah kasus ini akan terus bertambah. Hal ini tentu saja sangat mengkhawatirkan. Virus corona telah menunjukkan kepada negara apa sebenarnya yang paling penting bagi seorang pemimpin.

Di masa krisis ini, pemerintah dituntut untuk membuat kebijakan-kebijakan strategis untuk merespons penyebaran Covid-19. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua kebijakan tersebut efektif untuk mengatasi dampak negatifnya. Kebijakan yang tidak tepat justru menimbulkan masalah lain dan malah menjadi kontroversial, misalnya pembebasan narapidana dan rencana pembebasan narapidana korupsi dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19 yang diajukan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Apresian, 2020). Respons pemerintah Indonesia terhadap pandemi penyakit virus corona 2019 (Covid-19) dapat dikaji menggunakan Teori Sekuritisasi dikembangkan oleh para akademisi Mazhab Kopenhagen, seperti Barry Buzan, Ole Wæver, dan Jaap de Wilde.

Menurut Eroukhmanoff (dikutip dalam Sari, 2020, p. 175), sekuritisasi merupakan sebuah teori yang menjelaskan bagaimana suatu fenomena dapat dianggap sebagai isu keamanan yang berpotensi mengancam sebuah negara. Sekuritisasi dapat dianggap sebagai 'versi politisasi yang lebih ekstrem', dan suatu masalah dapat diklasifikasikan sebagai tidak dipolitisasi, dipolitisasi, atau disekuritisasi. Suatu isu tidak dipolitisasi ketika negara tidak terlibat langsung dalam menangani isu tersebut dan tidak menghasilkan debat publik atau keputusan tentangnya. Isu kemudian dipolitisasi ketika membutuhkan keputusan pemerintah dan merupakan bagian dari agenda kebijakan publik. Terakhir, isu tersebut disekuritisasi ketika dianggap sebagai ancaman eksistensial, membutuhkan tindakan segera dan tindakan pembenaran di luar proses politik normal (Silva & Pereira, 2019, p. 210). Menurut Kuriawan (dalam Arifin, 2020, p. 21), terdapat beberapa komponen sekekuritisasi, yaitu aktor sekuritisasi, *speech act*, ancaman (*existential threat*), dan objek yang dilindungi (*referent object*), serta tindakan luar biasa (*extraordinary measure*).

¹ Total kasus bersifat fluktuatif dapat berubah setiap saat.

Pemerintah pusat dan daerah harus lebih waspada dalam melakukan komunikasi publik kepada rakyatnya dalam menyebarluaskan informasi dan implementasi kebijakan. Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan realita di lapangan di mana pemerintah tidak menyampaikan komunikasi yang baik kepada publik atau lebih tepatnya pemerintah melakukan desekuritisasi. Tindakan desekuritisasi, yaitu proses di mana aktor-aktor menjauhkan isu-isu tertentu dari ranah keamanan dan kembali memasuki ranah politik normal (Chairil, 2020). Sebagaimana disampaikan Chairil (dikutip dalam Arifin, 2020, p. 22), di saat suatu isu didesekuritisasi, isu tersebut tidak akan ditangani dengan logika keamanan dan tidak dinyatakan sebagai ancaman, tetapi dikembalikan ke ruang publik biasa. Akibatnya, masyarakat menganggap remeh virus corona dan lebih memilih informasi lain dari internet, terutama media sosial yang justru menambah kekhawatiran dan kesimpangsiuran informasi. Ini membuktikan bahwa respons pemerintah melalui komunikasi masih kurang sehingga menyebabkan kurangnya kepercayaan publik terhadap kredibilitas pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang efektif dan akurat untuk merespons wabah Covid-19 sangat penting (Apresian, 2020).

Adapun cara untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat menurut penulis, dengan komunikasi publik itu dilakukan melalui bentuk yang berbeda dan lebih spesifik, yaitu komunikasi risiko (*risk communication*). Komunikasi risiko mengacu pada proses komunikasi secara rutin yang melibatkan berbagai pihak selain otoritas dan bersifat jangka Panjang sehingga mampu melihat konsekuensi-konsekuensi yang bakal terjadi di masa depan (Novita et al., 2021, p. 24). Dalam konteks pandemi ini, pentingnya cara pemerintah dan aktor lainnya dalam berkomunikasi di tengah krisis dan pasca krisis ini sangat menentukan keselamatan Indonesia. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (2020), ada dua strategi utama selama pandemi: 1) Komunikasi risiko (*risk communication*), 2. Keterlibatan masyarakat (*community engagement*). Komunikasi risiko merupakan prasyarat bagi keterlibatan masyarakat. Oleh karena itu, perlu ditelusuri sejauh mana komunikasi risiko dilakukan dengan benar, yang pada akhirnya akan berdampak pada keterlibatan masyarakat (Novita et al., 2021, p. 20).

Adapun *literature review* yang berasal dari beberapa jurnal yang relevan dengan topik yang diteliti. *Pertama*, artikel dari jurnal yang ditulis oleh Enjang AS, Darajat Wibawa, Encep Dul Wahab, Acep Muslim, berjudul “Mendorong Penerapan *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) untuk mengatasi Pandemi Covid-19 di Indonesia tahun 2020.” Dalam penelitian tersebut, dijelaskan komunikasi pemerintah dalam menangani krisis ini menjadi tantangan karena itulah awal dari respons dan evaluasi publik. Pada masa-masa awal komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah masih di depan mata krisis komunikasi, berbagai kekacauan informasi mulai bermunculan, dan masyarakat mulai meragukan keaslian data komunikasi tersebut (AS et al., 2020, p. 3). Penelitian tersebut berfokus pada penanganan Covid-19 berdasarkan pada rekomendasi dari World Health Organization (WHO) dan perspektif *Risk Communication*. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan pengumpulan data sekunder, penelitian tersebut memaparkan secara rinci alasan

mengapa model CERC bisa menjadi solusi alternatif karena memiliki keunggulan dari segi kelengkapan, bersifat praktis, dan dapat diperbarui terus-menerus (fleksibel) yang dapat mengatasi pandemi maupun krisis-krisis lainnya yang mungkin terjadi di masa depan (AS et al., 2020, p. 6).

Kedua, artikel dari jurnal Ilmu Komunikasi PROGRESSIO berjudul “Transformasi Penanganan Covid-19: Dari Komunikasi Krisis Ke Komunikasi Risiko” karya Dila Novita, Adi Susila, Elvira Suryani, Muhammad Fadil, Muhammad Yunus, Yusril Ikhza Mahendra tahun 2021. Penelitian tersebut memaparkan perbedaan mendasar antara komunikasi krisis dan komunikasi risiko. Komunikasi krisis terjadi di saat selama peristiwa sedang berlangsung, sedangkan komunikasi risiko ditujukan untuk mengecek hal-hal yang mungkin terjadi di masa depan. Penulis kemudian menganalisis komunikasi krisis pemerintah selama menangani Covid-19 yang dinilai kurang memadai ditandai dengan ketidakseriusan pemerintah dalam menjalankan komunikasi krisis, munculnya berbagai kesimpangsiuran informasi di masyarakat, sikap pemerintah yang di awal terkesan tidak transparan, kebijakan yang tidak sinkron antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta penggunaan istilah asing yang sulit dipahami oleh masyarakat awam (Novita et al., 2021, pp. 27–28). Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi komunikasi publik pemerintah dari komunikasi krisis ke komunikasi risiko sebagai evaluasi komunikasi manajemen pemerintah, tetapi juga untuk meningkatkan strategi komunikasi manajemen pemerintah. Selain itu, keberhasilan komunikasi risiko tidak terlepas dari peran aktif masyarakat untuk membantu pemerintah menghasilkan dan menyebarluaskan konten informasi yang menarik, tepercaya, dan bertanggung jawab.

Ketiga, penelitian yang berjudul “Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia dalam Penanganan COVID-19” karya Muhammad Saiful Aziz dan Moddie Alvianto Wicaksono dalam Majalah Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia Volume 46 Nomor 2. Penelitian tersebut berfokus mengkaji komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam menangani Covid-19 (Aziz & Wicaksono, 2020, p. 196). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki dalam komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Strategi *rebuilding posture* milik Coombs W. T. (2015) yang mencakup langkah-langkah permintaan maaf dan kompensasi merupakan pilihan terbaik bagi pemerintah Indonesia. Selain itu, tiga tahap komunikasi krisis harus menjadi sorotan dari semua krisis, yaitu fase sebelum dan sesudah krisis, kecuali tahap krisis itu sendiri. Selain itu, pemerintah perlu mengambil beberapa langkah taktis dalam menghadapi krisis Covid-19, yaitu kecepatan penyampaian informasi atau informasi kepada publik, konsistensi setiap informasi atau informasi yang disampaikan kepada publik, dan prinsip keterbukaan. Selain langkah-langkah tersebut, ada beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah komunikasi yang ada. Salah satunya adalah untuk menunjukkan rasa krisis dari semua pihak pemerintah kepada publik dan pemangku kepentingan. Kedua, pemerintah perlu memperkuat komunikasi internal, mulai dari tingkat pusat hingga terkecil dari elemen pemerintah sendiri, yaitu Rukun Tetangga (Aziz & Wicaksono, 2020, p. 205).

Dari variabel-variabel sekuritisasi, penulis menggabungkan variabel yang nantinya akan dipakai pada penelitian ini yang dilanjutkan dengan menganalisis respons pemerintah Indonesia melalui komunikasi krisis dan risiko pemerintah ditinjau dari enam prinsip CERC. Lebih lanjut, penelitian ini menambahkan analisis komunikasi risiko Indonesia untuk bangkit pasca pandemi dengan mengelaborasi model CERC sebagai solusinya.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada, penelitian ini bermaksud menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a. Bagaimana respons dan komunikasi yang telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam menangani wabah Covid-19 ditinjau dari teori sekuritisasi?
- b. Bagaimana model CERC dapat mengatasi permasalahan pandemi dan pasca pandemi di Indonesia?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Adapun tujuan penelitian terkonstruksi sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan mengevaluasi respons komunikasi yang dilakukan pemerintah dalam menangani wabah Covid-19 ditinjau dari teori sekuritisasi.
- b. Mengetahui peluang model CERC dalam mengatasi permasalahan pandemi dan pasca pandemi di Indonesia.

II. Metode Penelitian

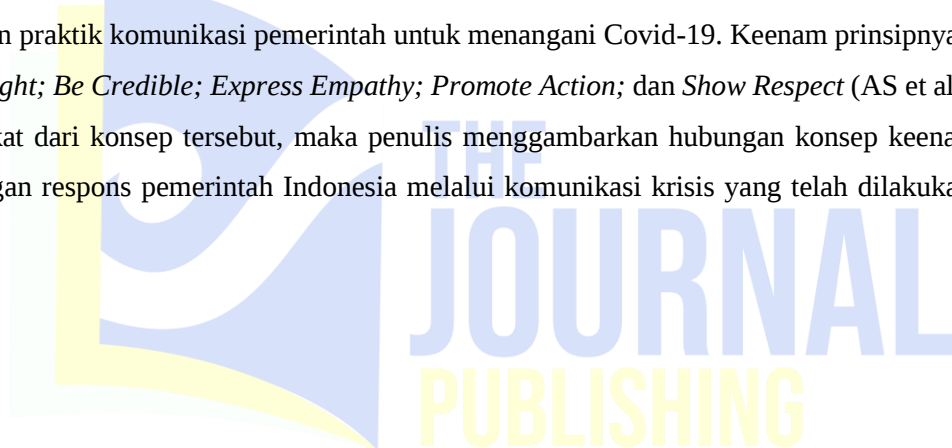
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, di mana menurut Alan Bryman (dalam Arifin, 2020, p. 21), Penelitian kualitatif merupakan strategi penelitian yang lebih menitikberatkan pada pernyataan daripada angka atau bukan angka. Ada tiga jenis penelitian kualitatif, di antaranya deduktif, konstruktif, dan eksplanatori. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deduktif (Arifin, 2020, p. 21).

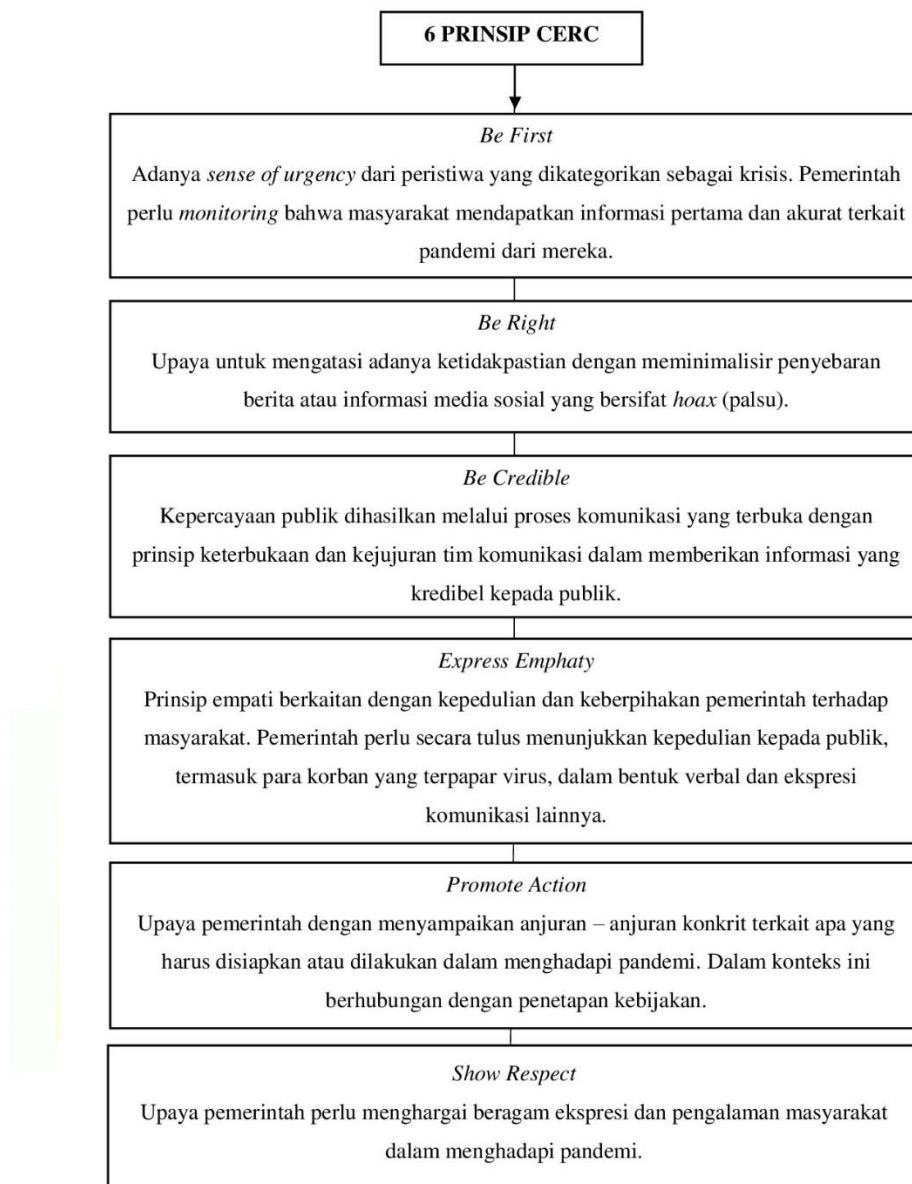
Penulis menggunakan penelitian deduktif untuk menjelaskan suatu fenomena dari kerangka analitis sebelumnya. Teknik penelitian deduktif yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengembangkan kerangka analisis dan menerapkannya sesuai dengan data yang penulis dapatkan. Kemudian data milik penulis dielaborasi dengan konsep sekuritisasi dan model CERC di atas yang diharapkan dapat menjadi sumber informasi baru untuk penelitian di masa yang akan datang.

III. Hasil dan Pembahasan

Ditinjau dari teori sekuritisasi, aktor sekuritisasi haruslah memiliki kekuasaan sehingga mampu mengambil keputusan yang dinilai rasional dalam situasi yang sedang dihadapi. Seringkali, aktor sekuritisasi memiliki kemampuan untuk meyakinkan publik tentang ancaman yang akan segera terjadi (Arifin, 2020, p. 21). Dalam kasus Covid-19 di Indonesia, aktor sekuritisasi yang dianggap penulis relevan adalah Presiden Republik Indonesia Joko Widodo, Menteri Kesehatan (Menkes) Terawan Agus Putranto, dan pemimpin-pemimpin daerah lainnya di Indonesia. Penulis menganalisis upaya komunikasi dari aktor sekuritisasi berdasarkan pada *speech act* yang mereka sampaikan dalam membingkai pandemi Covid-19 sebagai ancaman (*existential threat*). Penulis juga menggunakan prinsip yang ada dalam model CERC untuk menganalisis *speech act* pemerintah lebih dalam lagi kualitas penyampaian informasi.

Terkait hal respons penanganan Covid-19, Departemen Kesehatan Amerika Serikat telah menyatakan 6 prinsip untuk komunikasi yang efektif dalam model CERC yang dapat diterapkan dalam rumusan dan praktik komunikasi pemerintah untuk menangani Covid-19. Keenam prinsipnya, yaitu *Be First; Be Right; Be Credible; Express Empathy; Promote Action; dan Show Respect* (AS et al., 2020, p. 4). Berangkat dari konsep tersebut, maka penulis menggambarkan hubungan konsep keenam prinsip CERC dengan respons pemerintah Indonesia melalui komunikasi krisis yang telah dilakukan sebagai berikut.





Sumber: Olahan pribadi dalam (AS et al., 2020, p. 4).

Pada prinsip pertama, yakni *Be First*. Awal kemunculan virus corona di Indonesia direspons oleh pemerintah Indonesia dengan mendesekuritisasi isu Covid-19. Hal ini terlihat dari pernyataan-pernyataan pemerintah yang tidak membicarakan virus ini sebagai ancaman sama sekali, meskipun sudah diingatkan oleh para ahli. Berikut ini beberapa pernyataan desekuritisasi yang disampaikan oleh pemangku kepentingan:

Tabel 1 Pernyataan Pemerintah yang Meremehkan Covid-19 Hingga Februari 2020

Tanggal	Pejabat Pemerintah	Pernyataan
27 Januari 2020	Menkes Terawan Agus Putranto	Pencegahannya jangan panik, cukup dibawa <i>enjoy</i> saja, dan makan yang cukup (Satria, 2020).
7 Februari 2020	Menko Polhukam Mahfud MD	Indonesia merupakan satu-satunya negara besar di Asia yang belum memiliki kasus positif virus corona (Setyawan, 2020).
7 Februari 2020	Menhub Budi Karya Sumadi dan Staf Khusus Menhub Adita Irawati	Pemerintah meminta maskapai penerbangan domestik memberikan potongan harga untuk destinasi ke Bali, Sulawesi Utara, dan Bintan di Kepulauan Riau. Kebijakan ini dikeluarkan karena ada penurunan jumlah penumpang di ketiga tempat tujuan penerbangan (Kencana, 2020)
11 Februari 2020	Menkes Terawan Agus Putranto	Meragukan laporan dari epidemiologis Marc Lipsitch di Harvard TH Chan School karena menurutnya kecurigaan dari peneliti Harvard itu tidak mendasar (Rina, 2020)
15 Februari 2020	Menko Perekonomian Airlangga Hartarto yang dibalas oleh Menko Polhukam Mahfud MD	Kelakar virus corona yang tidak bisa masuk ke Indonesia karena perizinannya yang berbelit-belit yang dikaitkan dengan candaan Omnibus Law (Garjito & Aditya, 2020).
17 Februari 2020	Menhub Budi Karya Sumadi	Bercanda bahwa di Indonesia tidak ada virus corona karena orang Indonesia kebal karena suka makan nasi kucing (Saubani, 2020).
18 Februari 2020	Menhub Budi Karya Sumadi	Terlepas dari tekanan wabah virus corona, pemberian insentif di industri pariwisata dipandang sebagai solusi untuk menjaga industri tetap aktif. Pemerintah sedang mengkaji kemungkinan menawarkan diskon atau insentif kepada wisatawan asing dan domestik sebesar 30 persen dari harga sebenarnya. Pada saat yang

Tanggal	Pejabat Pemerintah	Pernyataan
		sama, agen perjalanan juga bisa mendapatkan insentif hingga 50 persen (Zuhriyah, 2020).
24 Februari 2020	Menko Perekonomian Airlangga Hartarto	Pemerintah mengalokasikan Rp 72 miliar untuk mendorong <i>influencer</i> di industri pariwisata sebesar Rp 98,5 miliar untuk maskapai dan biro perjalanan, Rp 103 miliar untuk kegiatan promosi dan Rp 25 miliar untuk kegiatan wisata (Sani, 2020).
26 Februari 2020	Presiden Joko Widodo	Pemerintah menawarkan potongan harga tiket pesawat dan membebaskan pajak hotel dan restoran (Ananda, 2020).
26 Februari 2020	Wapres Ma'ruf Amin	Karena doa para ulama dan istigash, virus corona tidak berani sampai ke Indonesia (Ferdiansyah, 2020).
29 Februari 2020	Menko Kemaritiman dan Investasi Luhut Binsar Pandjaitan	Virus corona tidak tahan dengan cuaca panas yang ada di Indonesia (Tobing, 2020).

Sumber: Olahan peneliti dari berbagai sumber.

Berdasarkan pada pernyataan di atas, pada awalnya pemerintah lebih mempertimbangkan pendekatan ekonomi ketimbang kesehatan. Pemerintah tampaknya ingin menjaga citra Indonesia aman dan stabil untuk meyakinkan investor. Dampak dari pernyataan desekritisasi sendiri adalah menurunkan ketegangan atau situasi yang ada pada masyarakat agar tidak muncul kepanikan dalam masyarakat. Banyak pandangan yang berbeda pada peneliti lain. Tangguh melihat *Speech Act* yang dilakukan oleh aktor sekritisasi Indonesia menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia tidak memiliki rasa krisis maupun kapasitas untuk merespon krisis sehingga cenderung meremehkan penyakit ini (Arifin, 2020, p. 24; Chairil, 2020).

Tak berselang lama, pemerintah mulai merespons penyakit ini dengan serius tepat setelah ditemukan pasien nomor 01 dan 02 di mana pada kali pertama Presiden Joko Widodo angkat bicara terkait virus corona. Hal tersebut telah menjadi penting karena pertama kali pemerintah menyatakan bahwa Indonesia memasuki fase krisis. Dalam disiplin ilmu komunikasi, dapat dikaji sebagai

komunikasi krisis (Barokah, 2021). Dikutip dari laman WHO, komunikasi krisis merujuk pada pertukaran informasi, saran atau pertimbangan, dan opini secara *real-time* di antara para pemangku dan masyarakat yang sedang menghadapi ancaman kesehatan, ekonomi maupun kesejahteraan sosial. Tujuan utamanya adalah memampukan orang yang terpapar risiko mengambil keputusan berdasarkan informasi yang diperlukan untuk melindungi dirinya dan orang lain, mengubah keyakinan atau perilaku publik. Tidak dapat dipungkiri bahwa segala perubahan di bidang komunikasi krisis yang didorong oleh ketersediaan dan aksesibilitas teknologi digital turut memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dalam menyikapi pandemi. (detikNews.com, 2020).

Pada prinsip kedua ada *Be Right*, yaitu upaya pemerintah untuk mengatasi adanya sumber berita atau informasi yang bersifat *hoax* (palsu). Beberapa upaya yang dilakukan oleh Departemen Humas pemerintah, pertama adalah merealisasikan berita dan publikasi melalui siaran pers, atau mengekspos publik atau iklan, dan memperbarui halaman *website*. Kemudian memberikan informasi dan konten melalui jejaring sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *Twitter*. Ketiga, koordinasi dengan instansi dan media yang berkompeten, yang membutuhkan kerja sama dengan wartawan dan instansi terkait untuk memperoleh dan menyampaikan informasi. Keempat, humas pemerintah harus selalu *update* tentang perkembangan Covid-19. Lebih lanjut, I Gede Alfian Septamiarsa selaku Pranata Humas, Biro Humas, dan Protokol Pemprov Jatim, menjelaskan bagaimana melindungi dirinya dari penipuan dan komentar negatif. Ketika berita palsu muncul, yang dilakukan hanyalah memverifikasi sumber berita, kemudian mengunggah konfirmasi berita palsu tersebut ke publik, dan mengirimkan konfirmasi berita palsu tersebut ke WAG. Jika ada komentar negatif, sebaiknya industri kehumasan tidak mudah terombang-ambing oleh emosi di media sosial (Unesa.ac.id, 2020).

Pada awalnya penyampaian informasi yang diberikan oleh pemerintah belum menerapkan prinsip '*Be Credible*' karena masih belum transparan. Hal ini diungkapkan dalam *bbc.com*, pemerintah Indonesia pada 2020 terus melakukan penelusuran orang-orang yang pernah terjangkit dan berhubungan dengan pasien Covid-19, namun bersikeras tidak mengungkapkan detailnya kepada publik. Pemerintah beralasan bahwa pengungkapan identitas pasien secara terang-terangan dikhawatirkan akan menimbulkan diskriminasi oleh masyarakat (Anugerah, 2020). Namun, seiring dengan berjalannya waktu dan meningkatnya kasus positif Covid-19, pemerintah mulai memberikan transparansi mengenai orang-orang yang terjangkit Covid-19 dengan selalui *update* melalui website resmi dan berbagai media sosial pemerintah. Namun, pemberian informasi tersebut telah mematuhi kode etik dengan tidak menyebutkan secara gamblang nama-nama pasien yang terjangkit virus.

Promote Action. Saat kasus pertama kali diumumkan pada 2 Maret 2020, menandai masa awal krisis, pemerintah terlihat tidak siap. Publik yang selama ini tidak mendapatkan panduan resmi dari pemerintah menjadi kebingungan sehingga menimbulkan *panic buying* seperti memborong sembako, ataupun tidak bereaksi dan tetap melakukan kegiatan harian. Hal ini ditambah tidak sinkronnya kebijakan pusat dan daerah, seperti ketika pemerintah daerah mengusulkan kebijakan karantina total,

namun segera dicegah oleh pemerintah pusat. Ketika pemerintah mengumumkan Covid-19 sebagai bencana nasional dengan menekankan pada aspek *social distancing* pada 14 Maret 2020, publik tidak mampu mencerna karena mereka tidak dibekali pemahaman awal terutama terkait langkah yang harus diambil. Masyarakat tidak mengadopsi perilaku yang diharapkan pemerintah (Triwibowo, 2020). Sebagai contohnya bisa dilihat dari pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) pada 2020 dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada 2021 Level 2 – 4 yang masih *blunder*. Kedua kebijakan tersebut belum mampu dilaksanakan dengan baik.

Lalu lintas masih ramai, kerumunan orang masih terlihat di pasar maupun bandara dan terminal. Padahal, tak sedikit publik yang sebelumnya menginginkan implementasi karantina wilayah atau istilah populernya *lockdown*. Namun, sepertinya publik belum sepenuhnya memahami bahwa baik PSBB maupun *lockdown* memiliki konsekuensi tertentu. Mengingat bencana yang risiko tertingginya adalah jatuhnya korban jiwa, maka kepatuhan publik terhadap kebijakan pemerintah sangat *urgent*. Perlu digaribawahi, meskipun kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dinilai paling tepat untuk diambil. Namun, hal tersebut yang menjadi tantangannya. Masyarakat semakin kritis dan memiliki banyak pilihan sumber informasi melalui berbagai *platform*, sehingga mereka dapat membentuk opini sendiri terhadap kebijakan tersebut.

Hingga saat ini pemerintah masih belum menerapkan prinsip *Express Emphaty* dan *Show Respect*. Pada saat dihadapkan dengan ancaman, otak manusia akan menciptakan pola khusus untuk mengelola informasi. Akibatnya, manusia cenderung jatuh pada rasa cemas dan menjadi panik. Hal tersebut merupakan respons yang wajar dan pada level tertentu, penting di saat publik dihadapkan oleh ancaman seperti virus corona ini. Permasalahannya terletak pada kecemasan yang dapat menjadi hambatan psikologis sehingga dapat membuat orang sulit untuk bekerja sama dalam menghadapi pandemi. Di sinilah peranan komunikasi krisis untuk mengolah emosi cemas menjadi senjata ampuh untuk mengatasi krisis bersama. Oleh karena itu, diperlukannya komunikasi yang menunjukkan rasa empati dan rasa hormat.

Sikap empati sangat penting pada kondisi serba tidak pasti ini. Peranan pemerintah dalam mematangkan rencana komunikasi risiko yang efektif merupakan sebuah tantangan. Untuk mengarahkan emosi negatif menjadi emosi positif dengan mengakui emosi tersebut adalah perasaan yang masuk akal (*valid*). Dengan menunjukkan empati, pemerintah mempunyai kekhawatiran yang sama dengan publik. Sehingga masyarakat bisa percaya bahwa pemerintah akan menangani krisis demi masyarakat. Sayangnya, komunikasi krisis pemerintah saat sebelum atau sesudah kasus pandemi corona di Indonesia sangat jarang mempunyai nada yang empatik. Akibatnya, publik tidak mengindahkan setiap imbauan, instruksi, atau kebijakan pemerintah terkait penanganan wabah. Bahkan, memunculkan sikap dan perilaku publik yang kontradiktif dengan apa yang diharapkan oleh pemerintah.

Setelah ada kasus positif, masih ada pejabat pemerintah yang menyangkal bahwa virus corona lemah terhadap cuaca panas. Padahal hal tersebut sudah diklarifikasi sebagai misinformasi oleh

Kominfo. Pernyataan – pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pejabat publik kita berada di kondisi penyangkalan. Mereka menyangkal bahwa pandemi ini bukanlah masalah serius. Tanpa ada komunikasi empatik, pemerintah tidak bisa menyamaratakan kepentingannya sama dengan kepentingan publik. Meski situasi masih pandemi, pemerintah malah mempromosikan pariwisata membuat situasi semakin rumit. Apalagi di masa pandemi ini banyak orang yang memanfaatkanmu. Pemerintah dinilai kurang tanggap terhadap kemungkinan terjadinya pandemi sehingga membuat masyarakat terabaikan akan bahaya Covid-19. Pemerintah dinilai kurang tanggap terhadap potensi pandemi, membuat publik tidak memiliki pengetahuan awal terkait bahaya Covid-19. Akibatnya, informasi yang tidak pasti dari jejaring sosial kemudian menjadi panduan utama publik. Dari sini, wajar publik menilai kalau keselamatan mereka bukanlah prioritas negara. Bahkan, hingga saat ini, pemerintah lebih fokus untuk membenahi sektor lain yang disebut-sebut terdampak Covid-19, melupakan bahwa virus adalah sumber beban pada sektor lain. Dari sini, wajar jika kita berpikir bahwa keselamatan masyarakat bukanlah prioritas negara (Barokah, 2021).

Prinsip komunikasi kedua yang diabaikan oleh pemerintah adalah menunjukkan rasa hormat. Dalam demokrasi, publik memiliki hak untuk ikut terlibat dalam setiap pembuatan keputusan. Begitu pula dalam masa pandemi, publik seharusnya diajak dan diikutsertakan untuk dapat memahami, mencari solusi, dan menjalankan solusinya. Maksud rasa hormat di sini adalah tindakan gotong royong antarwarga dalam menangani pandemi, seperti keikutsertaan organisasi sosial dalam memberikan bantuan, UMKM yang bergerak bersama membantu produksi APD, dan masih banyak lagi. Pemerintah perlu partisipasi masyarakat dalam memerangi pandemi. Namun, pemerintah tidak menunjukkan hal tersebut, salah satunya dengan menyatakan bahwa masyarakat tidak disiplin atau panik jika diberikan informasi yang lengkap. Pemerintah baru membuka data informasi setelah mendapatkan banyak kritikan dari berbagai pihak. Penggunaan kata “Tidak Panik” menjadi alasan utama pemerintah untuk tidak berempati dan tidak menghormati publik dalam komunikasi seputar virus corona sehingga diperlukan upaya efektif untuk mengatasi komunikasi publik yang buruk ini.

Penyelesaian Komunikasi Krisis

Penulis menggunakan model *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) dalam menganalisis upaya komunikasi krisis yang dapat dilakukan oleh pemerintah ke depannya. Barbara Reynold dan Matthew W Seeger dalam *Journal of Health Communication* edisi ke-10 tahun 2005, menjelaskan suatu model komunikasi yang dikenal sebagai model *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC). Model ini menggambarkan integrasi sejumlah besar informasi tentang komunikasi krisis dan dampaknya terhadap risiko bencana. Jadi di sini, ada beberapa jenis kegiatan komunikasi yang harus dilakukan pemerintah (AS et al., 2020, p. 4). Pemerintah bisa menggunakan model *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) sebagai kerangka komunikasi publik pada keadaan krisis.

Pusat Pengendalian dan Pencegahan Penyakit (*Center of Disease Control and Prevention*) di Amerika Serikat, sudah menerapkan model ini sebagai panduan dasar. Landasan filosofis CERC adalah bahwa publik berhak memperoleh informasi yang akurat tentang krisis (AS et al., 2020, p. 4). Informasi harus secara detail memaparkan kondisi krisis yang terjadi dan risiko yang ada agar membantu publik membuat keputusan rasional. Komunikasi menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengadopsi perilaku pengurangan risiko (Triwibowo, 2020). CERC menggabungkan strategi komunikasi risiko yang biasa digunakan oleh instansi pemerintah dalam situasi darurat dan strategi komunikasi krisis yang digunakan oleh sektor swasta untuk mengelola krisis organisasi, dan dirancang dalam bentuk siklus hidup komunikasi krisis atau *Crisis Communication Lifecycle* (CCL) (Triwibowo, 2020). Dalam *lifecycle* ini, CERC membagi sebuah krisis (seperti pandemi) ke dalam 5 tahapan mulai dari prakrisis (sebelum krisis terjadi) sampai dengan evaluasi (lihat gambar 2).

Gambar 2 CERC Lifecycle



Sumber: CERC, 2014

Terdapat beberapa tahapan komunikasi berkelanjutan dalam model CERC (Triwibowo, 2020):

1. sebelum krisis (*pre-crisis*);
2. awal krisis (*initial event*);
3. selama krisis (*maintenance*);
4. resolusi (*resolution*);
5. evaluasi (*evaluation*).

Berdasarkan pada diagram di atas dapat dijelaskan tahapan – tahapan penyelesaian komunikasi krisis. Pertama, tahap sebelum krisis, pemerintah berkomunikasi dengan publik untuk memberikan pengetahuan awal agar publik memahami dan menyiapkan diri terhadap krisis yang dihadapi. Pada tahap

ini kunci keberhasilan komunikasi berfokus pada sinergi dan koordinasi antarkomunikator utama (pemerintah). Salah satu contoh yang patut ditiru adalah peran CDC di Amerika Serikat pada saat wabah ebola di tahun 2015. Di masa itu, CDC bisa mensinergikan seluruh aparat pemerintah dan menjadi otoritas tunggal dalam memberikan informasi kepada publik (Triwibowo, 2020). Hal ini yang *miss* dilakukan oleh pemerintah karena pada awalnya mereka masih dalam penyangkalan virus corona. Penyangkalan tersebut diperburuk dengan pernyataan dari berbagai pejabat yang berbeda-beda sehingga menimbulkan mispersepsi di masyarakat.

Kedua, memasuki fase awal krisis. Pemerintah perlu menyediakan informasi kepada publik melalui mekanisme satu jalur. Hal ini memudahkan sirkulasi dan mencegah kesimpangsiuran berita. Pemerintah harus dapat menyusun pesan yang komprehensif sehingga publik mudah mengerti tentang krisis dan konsekuensi, serta antisipasi berdasarkan data terbaru. Ini dimaksudkan agar publik tetap waspada terhadap langkah berikutnya (Triwibowo, 2020). Selain itu, ada satu hal yang penting dalam fase ini, yakni pentingnya pemberian informasi yang menunjukkan rasa empati. Penyampaian pesan ini dapat memerhatikan kondisi masyarakat dan menggunakan kata yang sesuai. Pemerintah bisa mengemas cara penyampaian informasi ke dalam berbagai konten-konten yang menarik dan informatif.

Ketiga, fase krisis. Triwibowo (2020) menjelaskan bahwa di fase ini, pemerintah perlu menyalurkan informasi kredibel secara berkala agar masyarakat yakin krisis ini dapat dilalui. Pemerintah dapat melaksanakannya dengan menjelaskan tanggapannya terhadap keadaan darurat, mengoreksi rumor dan informasi yang salah, dan menjelaskan rencana pemulihan pascakrisis. Lebih lanjut, pada masa resolusi setelah krisis berakhir, pemerintah perlu tetap melakukan komunikasi untuk menciptakan solidaritas dan memahami krisis yang telah terjadi (Triwibowo, 2020). Terakhir, komunikasi perlu dievaluasi guna menghasilkan konsensus dan sebagai pembelajaran agar negara lebih siap untuk menghadapi kejadian serupa di masa mendatang.

Dalam kasus Indonesia, panduan komunikasi dalam setiap tahapan pandemi sangat diperlukan. Melalui CERC ini dapat dijadikan acuan bagi tim komunikasi atau pejabat yang berwenang untuk merumuskan pesan dan menentukan teknik penyampaian pesan yang tepat. Dilihat secara teknis, model CERC bersifat praktis, tetapi di sisi lain juga mempertimbangkan aspek-aspek non-teknis dari sebuah krisis yang dapat dipertimbangkan ketika kita merumuskan dan mengirimkan pesan. Dokumen CERC menyediakan perangkat – perangkat untuk memahami aspek psikologis masyarakat dalam kondisi krisis dan bagaimana itu dapat dijadikan bahan untuk perumusan pesan komunikasi. CERC juga dapat terus diperbarui dari waktu ke waktu, baik sebagai dokumen secara keseluruhan maupun perbagian (AS et al., 2020, pp. 7–8). Setelah Indonesia memasuki fase *New Normal*, maka diharapkan pemerintah mengevaluasi penanganan pandemic Covid-19 dengan model CERC dan menjadikannya sebagai acuan penanganan masa depan.

IV. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, respons pemerintah Indonesia melalui komunikasi ditinjau dari sekuritisasi telah menunjukkan arahan yang baik, tetapi implementasi di lapangan ini belum maksimal. Pada awal masuknya Covid-19, pemerintah mendesekuritisasi isu tersebut dengan memberikan pernyataan-pernyataan yang menyangkal. Namun, pemerintah baru menyatakan Covid-19 sebagai ancaman pada saat virus tersebut telah memasuki Indonesia dan membawa dampak ke segala sektor. Di mana masyarakat Indonesia menjadi objek yang patut dilindungi dari ancaman Covid-19. Ketidaksiapan pemerintah, terutama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat telah berdampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat. Banyaknya sentimen negatif masyarakat di media sosial, dan ketidakpatuhan masyarakat terkait kebijakan pemerintah dalam penanganan pandemi Covid-19 menjadi salah satu indikator masih lemahnya kemampuan komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah. Hal tersebut tentunya dapat memperlambat proses pemulihan negara dari ancaman Covid-19.

Pemerintah perlu mengubah pola komunikasinya. Model komunikasi *crisis and emergency risk communication* (CERC) layak untuk dipertimbangkan sebagai model komunikasi dalam penanganan pandemi di Indonesia. Model CERC didasarkan pada 6 prinsip dasar, yaitu *Be First, Be Right, Be Credible, Express Emphaty, Promote Action*, dan *Show Respect*. Melalui model ini ditemukan fakta bahwa komunikasi krisis di Indonesia masih belum memiliki prinsip menunjukkan rasa empati dan hormat. Padahal kedua prinsip tersebut sangat penting dalam membangun kepercayaan publik. Oleh karena itu, untuk meraih komunikasi yang menunjukkan rasa hormat dan empati, dapat menggunakan 5 tahapan penanganan model CERC. Kelima tahapan ini menawarkan solusi penyelesaian Covid-19 melalui komunikasi yang dimulai dari mengatasi sebelum krisis (*pre-crisis*), awal krisis (*initial event*), selama krisis (*maintenance*); resolusi (*resolution*), dan evaluasi (*evaluation*). Model ini dapat mengelobarasikan komunikasi krisis dan risiko dalam penanganan Covid-19 menuju *New Normal*. Melalui model CERC diharapkan pemerintah baik pusat maupun daerah dapat bersinergi menjalin koordinasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dari argumen di atas, penulis percaya bahwasanya dalam penanganan virus corona dapat berjalan dengan efektif dan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan bahaya virus corona dapat terwujud dengan pemerintah harus memperbaiki model komunikasi publiknya dengan menerapkan model komunikasi krisis CERC dalam memberikan informasi atau edukasi tentang bahaya virus corona ke seluruh daerah di Indonesia.

Daftar Pustaka

Artikel Jurnal

- Apresian, S. R. (2020). Responding To the Covid-19 Outbreak in Indonesia: Lessons From European Countries and South Korea. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*, 0(0), 53–57. <https://doi.org/10.26593/jihi.v0i0.3868.53-57>
- Arifin, R. (2020). Proses Sekuritisasi Pandemi Sars-Cov-2 (Covid-19) Di Indonesia Serta Implikasinya Terhadap Hubungan Luar Negeri Indonesia. *Jurnal Asia Pasific Studies (JAPS)*, 4(1), 15–32.

- AS, E. A. S. E., Wibawa, D., Wahab, E. D., & ... (2020). *Mendorong penerapan Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) untuk mengatasi pandemi Covid 19 di Indonesia*. 1–9. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30723/>
- Aziz, M. S., & Wicaksono, M. A. (2020). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia dalam Penanganan COVID-19. *Majalah Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia*, 46(2), 194–207. <http://jmi.ipisk.lipi.go.id/index.php/jmiipisk/article/download/898/591>
- Novita, D., Susila, A., Suryani, E., Fadil, M., Yunus, M., & Mahendra, Y. I. (2021). Transformasi Penanganan Covid-19: Dari Komunikasi Krisis Ke Komunikasi Risiko. *Jurnal Ilmu Komunikasi PROGRESSIO*, 2(1), 17–33. <https://ejournal.unsa.ac.id/index.php/progressio/article/download/620/399>
- Sari, V. Y. (2020). Analisis Respons Pemerintah Tiongkok dalam Upaya Penanganan Covid-19. *Jurnal Sentriss*, 1(2), 173–186. <https://doi.org/10.26593/sentriss.v1i2.4284.173-186>
- Yuliana. (2020). Corona virus diseases (Covid-19): Sebuah Tinjauan Literatur.” *Wellness and Healthy Magazine*. *Wellness and Healthy Magazine*, 2(1), 187–192. <https://wellness.journalpress.id/wellness/article/view/21026/pdf>

Sumber Rujukan dari Website

- Ananda, A. (2020). *Jurus Jokowi Lawan Virus Corona dengan Diskon Tiket Pesawat*. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200226091352-532-478192/jurus-jokowi-lawan-virus-corona-dengan-diskon-tiket-pesawat>
- Anugerah, P. (2020). *Virus corona: Mengapa Indonesia “tidak terbuka”, sementara negara lain bersikap “transparan”?* BBC Indonesia. <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-51842758>
- Barokah, A. S. (2021). *Belajar dari Komunikasi Pemerintah: Menghadapi Pandemi tanpa Empati*. Fisip.Unsil.Ac.Id. <https://fisip.unsil.ac.id/2021/07/03/belajar-dari-komunikasi-pemerintah-menghadapi-pandemi-tanpa-empati/>
- Chairil, T. (2020). *RESPONS PEMERINTAH INDONESIA TERHADAP PANDEMI COVID-19: DESEKURITISASI DI AWAL, SEKURITISASI YANG TERHAMBAT*. International Relations BINUS University. <https://ir.binus.ac.id/2020/03/23/respons-pemerintah-indonesia-terhadap-pandemi-covid-19-desekuritisasi-di-awal-sekuritisasi-yang-terhambat/>
- Ferdiansyah, R. (2020). *Wapres: Indonesia Negatif Korona Berkat Doa Ulama*. Media Indonesia. <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/292869/wapres-indonesia-negatif-korona-berkat-doa-ulama>
- Garjito, D., & Aditya, R. (2020). *Kelakar Menteri Airlangga: Izinnya Berbelit-belit, Virus Corona Tak Masuk*. Suara.Com. <https://www.suara.com/news/2020/02/15/141802/kelakar-menteri-airlangga-izinnya-berbelit-belit-virus-corona-tak-masuk?page=all>
- Kencana, M. R. B. (2020). *Alasan Pemerintah Diskon Tiket Pesawat ke Bali, Sulut dan Bintan*. Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4173566/alasan-pemerintah-diskon-tiket-pesawat-ke-bali-sulut-dan-bintan>
- Rina, R. (2020). *Menteri Terawan Sebut Pernyataan Harvard Mengada-ada*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200211163704-4-137047/menteri-terawan-sebut-pernyataan-harvard-mengada-ada>
- Sani, A. F. I. (2020). *Genjot Pariwisata, Pemerintah Anggarkan Rp 72 M untuk Influencer*. Tempo. <https://bisnis.tempo.co/read/1312156/genjot-pariwisata-pemerintah-anggarkan-rp-72-m-untuk-influencer>
- Satria, J. N. (2020). *Minta Masyarakat Tak Panik soal Penyebaran Virus Corona, Menkes: Enjoy Saja*. DetikNews. <https://news.detik.com/berita/d-4874858/minta-masyarakat-tak-panik-soal-penyebaran-virus-corona-menkes-enjoy-saja>
- Saubani, A. (2020). *Kelakar Menhub: Kita Kebal Corona karena Doyan Nasi Kucing*. Republika.Co.Id. <https://republika.co.id/berita/q5ul4k409/kelakar-menhub-kita-kebal-corona-karena-doyan-nasi-kucing>
- Setyawan, F. A. (2020). *Mahfud: RI Satu-satunya Negara Besar di Asia Tak Kena Corona*. CNNIndonesia. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200207194915-20-472750/mahfud-ri-satu-satunya-negara-besar-di-asia-tak-kena-corona>
- Silva, C. C. V. e, & Pereira, A. E. (2019). *International Security and New Threats: Securitisation and*

- Desecuritisation of Drug Trafficking at the Brazilian Borders. *Contexto Internacional*, 41(1), 209–234. <https://doi.org/10.1590/s0102-8529.2019410100011>
- Tim detikcom. (2020). *Tambah 12.408, Total Kasus Positif Corona RI 22 Agustus Hampir 4 Juta*. DetikNews. <https://news.detik.com/berita/d-5691864/tambah-12408-total-kasus-positif-corona-ri-22-agustus-hampir-4-juta>
- Tobing, S. (2020). *Luhut Sebut Virus Corona Tak Tahan Cuaca Panas, Ini Analisa Ilmiahnya*. Katadata.Co.Id. <https://katadata.co.id/sortatobing/berita/5e9a41f6c11ba/luhut-sebut-virus-corona-tak-tahan-cuaca-panas-ini-analisa-ilmiahnya%0A>
- Triwibowo, W. (2020). *Analisis: Pemerintah masih bisa perbaiki komunikasi krisis pandemi yang sejauh ini gagal*. Theconversation.Com. <https://theconversation.com/analisis-pemerintah-masih-bisa-perbaiki-komunikasi-krisis-pandemi-yang-sejauh-ini-gagal-134542>
- Unesa.ac.id. (2020). *5 Strategi Humas Pemerintah Menangkal Hoax di Masa Pandemi*. <https://www.unesa.ac.id/5-strategi-humas-pemerintah-menangkal-hoax-di-masa-pandemi>
- World Health Organization. (2020). *COVID-19 Global Risk Communication and Community Engagement Strategy – interim guidance*. <https://www.who.int/publications/i/item/covid-19-global-risk-communication-and-community-engagement-strategy>
- Zuhriyah, D. A. (2020). *Pemberian Insentif Bisa Jaga Industri Pariwisata*. Bisnis.Com. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200218/12/1203170/pemberian-insentif-bisa-jaga-industri-pariwisata>

Identita Penulis:

Venisa Yunita Sari

Afiliasi : Universitas Tanjungpura

Email : venisayunita@student.untan.ac.id

Tema : Indonesia Bangkit: Inovasi, Strategi, dan Optimisme menghadapi kehidupan di era baru pasca pandemi

Subtema: Sosial dan Budaya

