



EISSN : [27164012](#)

ISSN : [23384751](#)

DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah

Jl. Maulana Yusuf No.10 Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, 15118 Banten

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DI MEDIA SOSIAL GUBERNUR DKI JAKARTA ANIES BASWEDAN DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19

¹Andi Angger Sutawijaya

¹Universitas Paramadina, Jakarta/Indonesia

Email: angger.sutawijaya@gmail.com

Abstrak

Komunikasi krisis Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan menjadi sorotan media serta public sebab disebut cukup berhasil merespon fase awal pandemi Covid-19 di DKI Jakarta. Anies Baswedan dianggap cukup sigap mengeluarkan beberapa kebijakan untuk merespon kondisi genting ketika itu pada DKI Jakarta dan sikap Anies Baswedan yang tidak menganggap enteng masalah, transparan terhadap data dan informasi serta mendengarkan dan menjadikan saran para pakar sebagai rujukan telah menjadi pesan kunci keberhasilan komunikasi Anies Baswedan. Peneliti memakai metode penelitian kualitatif naratif dengan kerangka berpikir konstruktivis. Sedangkan analisis yang digunakan untuk mengkaji konflik penelitian adalah analisis Teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Hasil kajian ini menemukan bahwa strategi komunikasi krisis yang dijalankan Anies Baswedan melalui kanal Instagram pribadinya cukup berhasil, hal ini ditandai dengan riset yang dirilis oleh Indikator yang menempatkan Anies Baswedan sebagai kepala daerah yang paling peka terhadap krisis di masa pandemi.

Keywords: Kata kunci, kata kunci, kata kunci

A. PENDAHULUAN

Komunikasi pemerintah Indonesia pada awal pandemi Covid-19 menerima evaluasi negatif setidaknya berasal dua lembaga swadaya masyarakat (LSM) yaitu lembaga Penelitian, Pendidikan, serta penjelasan Ekonomi dan Sosial (LP3ES) serta Institute for Development of Economics and Finance (INDEF). LP3ES mencatat pemerintah mengeluarkan 37 pernyataan blunder pada 100 hari pertama masa pandemi Covid-19 (LP3ES 2020). antara lain kelakar Menteri Koordinator Bidang Politik, hukum dan Keamanan, Mahfud MD, yang menyebut virus Corona tidak mampu masuk ke Indonesia sebab permasalahan izin. lalu pernyataan kepala Badan Nasional Penanggulangan bencana (BNPB), Doni Monardo, perihal minum jamu membuat orang Indonesia kebal dari virus. Bahkan Presiden joko widodo yang meminta rakyat Indonesia tidak perlu paranoid dalam menghadapi virus Covid-19 dan tetap membuka pintu pariwisata mancanegara (Mawardi 2020).

Sementara hasil survey INDEF menunjukkan bahwa ada 66,28% masyarakat Indonesia memperlihatkan yang respon negatif terhadap pola komunikasi yang dilakukan pemerintah di masa awal pandemi. Komunikasi

publik yang dilakukan pemerintah di masa pandemi masih belum efektif karena sering kali inkonsisten dan tidak siap dalam menangani risiko atau krisis (Ardiyanti 2020). Dari Hasil analisis persepsi dan emosi publik terhadap penanganan Covid-19 oleh pemerintah yang dihimpun dari sosial media juga menunjukkan bahwa masalah utama yang dihadapi pemerintah adalah rasa percaya (trust) publik pada pemerintah, melalui informasi yang diberikan ke khalayak (Fahmi 2020). Transparansi data yang disampaikan pemerintah telah meningkatkan tingkat kepercayaan publik. Sedangkan jika data ditutup untuk publik justru akan menimbulkan ketidakpercayaan dan menyebabkan kepanikan. Temuan tersebut berimplikasi pada argumen bahwa pemerintah perlu membangun trust karena hal tersebut menjadi salah satu capaian penting yang harus didapatkan untuk penanganan pandemic Covid-19. Salah satu caranya adalah dengan membangun transparansi informasi. Untuk menyampaikan informasi yang transparan, maka pemerintah perlu menerapkan strategi komunikasi krisis kepada publik yang baik.

Tantangan komunikasi krisis yang dihadapi oleh pemerintah pusat juga dihadapi oleh Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan. Komunikasi krisis Anies Baswedan menjadi sorotan di tengah-tengah khalayak saat mewabahnya pandemi covid-19 di Indonesia. Hal ini sangat wajar, karena wilayah DKI Jakarta merupakan Ibu Kota Negara dan menjadi daerah dengan penularan covid-19 terbesar sejak awal kasus Covid-19 muncul pertama kali di Indonesia. Namun, persepsi publik nampaknya melihat berbeda terhadap strategi kebijakan dan komunikasi yang diambil oleh Anies Baswedan dalam menghadapi fase awal pandemi di DKI Jakarta. Hal ini terlihat dari survei yang dirilis oleh Lembaga Indikator Politik Indonesia tentang "Pemuka Opini" penanganan Covid-19 di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah di Indonesia. Menurut survei Indikator, Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan menempati posisi tertinggi dalam hal sense of crisis di masa pandemi dengan skor 72,9 dari 100. (Indikator, 2020)

Dalam survei, publik melihat Anies Baswedan cukup sigap dalam merespon krisis di DKI Jakarta pada awal pandemi terdeteksi di Indonesia. DKI Jakarta sebagai salah satu gerbang masuk dari ribuan para pendatang dari luar negeri melakukan serangkaian kebijakan untuk menghadapi wabah ini yang dikomunikasikan lintas platform yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta ataupun sosial media yang merupakan milik dari Anies Baswedan secara personal, seperti Intstagram, Twitter dan Facebook. Catatan terkait kronologi kebijakan dari tanggal 22 Januari 2020 sampai 5 Agustus 2020 menunjukkan bahwa telah dilakukan berbagai macam upaya mulai dari kebijakan, edaran dan instruksi terkait penanganan pasien dan peningkatan kewaspadaan terhadap penyebaran virus Covid-19 hingga berbagai kebijakan. (DKI Jakarta, 2020)

Dalam websitenya, Pemprov DKI Jakarta telah mencatat serangkaian upaya preventif dari Maret hingga Mei 2020. Dalam catatan serangkaian upaya yang dilakukan mulai pada tanggal 3 Maret dengan membatasi izin keramaian. Selanjutnya dua hari kemudian dilakukan penutupan sementara layanan

perizinan yang melibatkan banyak orang. Pada tanggal 6 Maret dilakukan penundaan kegiatan kunjungan kerja dan perjalanan dinas ke luar negeri. Pada tanggal 11 Maret pemprov melakukan imbauan melakukan isolasi diri bagi tenaga kerja di lingkungan Pemprov DKI Jakarta.

Pada tanggal 13 Maret diumumkan penutupan sekolah, penyelenggaraan acara dibatasi, layanan gedung perpustakaan umum dan taman dan hutan kota juga ditutup. Pada tanggal 16 Maret kebijakan work from home dikeluarkan. Pada tanggal 20 Maret ditetapkan status tanggap darurat pertama dari tanggal 20 Maret-2 April. Tanggal 30 Maret pemerintah pusat mengumumkan pelaksanaan Pembatasan Sosisl Berskala Besar (PSBB). Tanggal 30 Maret diumumkan perpanjangan Status Tanggap Darurat dari tanggal 3 sampai 19 April. Pada tanggal 3 April seruan untuk menggunakan masker di DKI Jakarta. Pada tanggal 19 April Pemprov melakukan penutupan sementara 25 perusahaan karena melanggar PSBB. Tanggal 22 April perpanjangan kembali PSBB sampai tanggal 22 Mei. Pada PSBB fase 2 ini berfokus pada upaya penegakan hukum. Sebagai hasil upaya penegakan hukum, Pemprov DKI Jakarta menutup untuk sementara 52 unit usaha yang tetap beraktivitas selama PSBB. Tanggal 27 April dilakukan penindakan terhadap 543 perusahaan dan tempat kerja yang tidak mematuhi aturan. Pada tanggal 6 Mei dilakukan pembatasan Perjalanan Orang Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Tanggal 14 Mei 2020 Pemprov DKI Jakarta menjatuhkan sanksi tegas kepada manajemen McDonalds Sarinah akibat melanggar PSBB. Selanjutnya pada tanggal 18 Mei Pemprov DKI Jakarta juga mengeluarkan aturan pemberian penjatuhan hukuman disiplin bagi aparatur sipil Negara yang melakukan kegiatan bepergian ke luar daerah dan/atau kegiatan mudik pada masa kedaruratan kesehatan masyarakat Covid-19 di lingkungan Pemprov DKI Jakarta. (DKI Jakarta, 2020)

Serangkaian respon kebijakan dan komunikasi yang dilakukan oleh Anies Baswedan dalam merespon krisis yang terjadi di DKI Jakarta bukan tanpa tantangan. Kelompok yang kontra dengan Anies Baswedan menyampaikan narasi-narasi yang bertendensi mendegradasi popularitas Anies Baswedan baik lewat pemberitaan media maupun di sosial media. Hal ini ditunjukkan dengan memainkan sejumlah hashtag di media sosial yang secara jelas mempertanyakan kapasitas dan kapabilitas Anies Baswedan dalam memimpin kondisi krisis di DKI Jakarta pada masa awal pandemi. Bahkan dianggap cenderung berlebihan merespon pandemic dan membahayakan perekonomian warga. Kelompok ini dikenal sebagai kelompok buzzer dimana istilah ini kemudian diadopsi untuk menyebut para pendengung di media sosial. Mereka mendengungkan beragam isu di media sosial sesuai dengan kepentingan politik dan ekonominya masing-masing. Pandemi Covid-19 juga menjadi arena bagi buzzer. Dalam periode 30 Januari sampai dengan 15 April 2020, Bareskrim Polri telah mengusut 89 kasus berita hoaks Covid-19, 89 orang menjadi tersangka. Dari 89 tersangka itu, 14 orang sudah ditahan (CNN, 2020).

Desakan narasi negatif yang dilancarkan kelompok buzzer ini telah membuat Anies Baswedan menghadapi dua krisis sekaligus: krisis bencana alam

dan krisis persepsi publik. Sebagaimana dijelaskan oleh Coombs dan Halladay (2010, 360), krisis apapun jenisnya harus segera diatasi. Terlambatnya penanganan krisis akan berimbas pada terancamnya kredibilitas, reputasi, kesetiaan, dan kepercayaan sebagai intangible resources yang dimiliki oleh organisasi. Karena bagaimanapun, kredibilitas dan reputasi berhubungan langsung dengan trust (kepercayaan) dan image (citra) perusahaan, individu maupun organisasi. Kemampuan mengelola kepercayaan publik akan berbanding lurus dengan semakin baiknya reputasi dan citra organisasi. Sebaliknya, kegagalan mengelola kepercayaan publik akan berdampak langsung pada reputasi dan citra.

Dalam case pandemi Covid-19 di DKI Jakarta, reputasi dan citra Anies Baswedan berpotensi rusak karena krisis persepsi publik yang negatif imbas dari isu terhadap penanganan pandemi maupun persepsi yang dibangun oleh kelompok buzzer. Oleh karena itu, agar citra dan reputasi positif Anies Baswedan tetap terjaga, maka perlu dilakukan penanganan krisis secara cepat dan tepat. Dalam konteks ini, perlu dilakukan manajemen komunikasi krisis secara tepat. Coombs (2010, 20) menyebutkan, komunikasi krisis pada dasarnya terdiri dari tiga tahapan, yaitu precrisis, crisis dan post-crisis. pre-crisis merupakan usaha dalam mencegah krisis, termasuk mendeteksi krisis yang akan terjadi dan persiapan untuk manajemen krisis. Crisis merupakan respon atas kejadian yang sedang terjadi. Sedangkan post-crisis adalah upaya untuk mendapatkan pelajaran dari krisis yang sudah terjadi.

Koerber (2014, 311-331) menyebutkan berakhirnya situasi krisis terjadi saat berakhirnya wacana dan perdebatan di komunitas. Dan kesuksesan untuk keluar dari situasi krisis tersebut tergantung cara komunikasi dan manajemen isu yang dilakukan oleh public relation dan aktor dari lembaga. Kondisi pandemi Covid-19 di DKI Jakarta memberikan tantangan sekaligus peluang terhadap Anies Baswedan untuk menguatkan legitimasi, kepercayaan, dan citra dari warga DKI Jakarta tentang kemampuan kepemimpinannya. Sebagaimana dikatakan Friedman (Coombs, 2010, 22), krisis bisa saja menjadi sebuah perubahan yang radikal untuk kebaikan. Krisis bisa menjadi turning point untuk memperbaiki kinerja korporasi atau organisasi dengan lebih baik.

Dalam konteks ini, artikel ini hendak melihat bagaimana langkah-langkah strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Anies Baswedan melalui media Instagram dalam menghadapi situasi pandemi awal pandemi Covid-19 di DKI Jakarta, Maret hingga Mei 2020.

Penelitian tentang komunikasi krisis sudah cukup banyak dilakukan oleh para akademisi, baik yang tertuang dalam bentuk tesis maupun jurnal. Objek penelitian pun bermacam-macam, mulai lembaga pemerintahan, korporasi maupun organisasi masyarakat. Penulis akan menguraikan beberapa penelitian terdahulu tentang komunikasi krisis di lembaga pemerintah dan perorangan sebagai pemimpin lembaga politik.

Alkomari (2020) dalam penelitiannya berjudul Analisis Komunikasi Krisis Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo Menghadapi Pandemi Covid-19, menyebut bahwa komunikasi krisis yang dilakukan oleh pejabat publik harus

memadukan 2 (hal) hal sekaligus. Memperbanyak pertemuan tatap muka dengan masyarakat serta secara aktif melakukan sosialisasi lewat saluran media mainstream maupun sosial media. Secara khusus Alkomari meneliti program “Jogo Tonggo” yang digagas oleh Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo untuk menghadapi Pandemi Covid-19 dan menganalisisnya dengan Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Lewat program “Jogo Tonggo” Ganjar Pranowo dinilai sukses membangun reputasi dan citra diri dengan memperbesar porsi pemberitaan media dan sosialisasi langsung ke masyarakat. Hal ini juga ditambah dengan cukup aktifnya Ganjar Pranowo menginformasikan semua kegiatannya di sosial media terutama dengan menonjolkan konten-konten yang humanis di media sosial yang dimilikinya.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, Alkomari menyimpulkan komunikasi krisis yang dilakukan Ganjar Pranowo telah membawa dampak positif bagi reputasi Ganjar Pranowo sebagai Gubernur Jawa Tengah, meskipun sebenarnya program “Jogo Tonggo” tidak terimplementasi dengan baik di masyarakat Jawa Tengah khususnya ditingkat paling bawah, yakni tingkat RT dan RW.

Kajian tentang komunikasi krisis yang dilakukan oleh pejabat publik juga dilakukan oleh Indah Laksmiwati dan Lukki Lukitawati (2020). Indah dan Lukki secara khusus memotret komunikasi Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto. Penelitian mereka berjudul Komunikasi Publik Menteri Kesehatan Terawan. Indah dan Lukki menyebutkan, saat krisis terjadi di masa awal pandemi Covid-19, risk communication harus dilakukan dengan pendekatan yang tepat. Hal ini perlu dilakukan agar pesan-pesan yang disampaikan bisa membantu masyarakat untuk bertahan melawan krisis. Sayangnya, menurut Indah dan Lukki, Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto tidak melakukan komunikasi dengan pendekatan yang tepat kala itu.

Indah dan Lukki (2020) penelitiannya menyimpulkan bahwa komunikasi publik yang dilakukan oleh Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto lebih banyak diselingi oleh humor. Memang pada satu sisi komunikasi publik yang mengandung unsur humor memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh komunikator. Salah satunya adalah untuk memberikan kesan santai dalam menanggapi situasi yang serius. Akan tetapi, gaya komunikasi tokoh publik yang kurang tepat seperti menyampaikan humor disaat krisis terjadi dapat menimbulkan turunnya kepercayaan masyarakat kepada informasi yang diberikan maupun kepada kredibilitas pemerintah. Turunnya kepercayaan masyarakat pada pemerintah dapat menimbulkan perilaku yang mengabaikan aturan pemerintah. Oleh karena itu Indah dan Lukki menilai bahwa humor dalam pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto telah memunculkan polemik di masyarakat dan sebagai pejabat publik pendekatan komunikasi yang dilakukan tidak mempertimbangkan etika publik.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Lulu Hanifa (2016) yang meneliti manajemen komunikasi krisis di Mahkamah Konstitusi saat menghadapi kasus suap Akil Muchtar. Dalam penelitian berjudul Manajemen Komunikasi Krisis

Lembaga Peradilan (Studi Terhadap Manajemen Komunikasi Krisis Mahkamah Konstitusi Menghadapi Kasus Suap Sengketa Pilkada), Lulu Hanifah menyimpulkan bahwa Mahkamah Konstitusi cukup berhasil melakukan manajemen komunikasi krisis dan memulihkan citra lembaga dalam kurang enam bulan meski tidak memiliki tim penanganan krisis dan tidak memiliki pedoman penanganan krisis. Kunci sukses Mahkamah Konstitusi adalah keterbukaan lembaga baik secara internal maupun eksternal dalam menyampaikan informasi ke publik dan komitmen dalam membantu penegak hukum (KPK) dalam menyelesaikan kasus korupsi yang menyeret Ketua Mahkamah Konstitusi saat itu, Akil Mochtar.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Wulan Yulianti dan Rino Febrianno Boer (2020). Dalam penelitian bertajuk Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella Yulianti dan Boer (2020) meneliti tentang peran public relations dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam kasus penolakan para orang terhadap imunisasi Measles Rubella tahun 2017. Seperti Sa'diyah, Yulianti dan Boer (2020) juga menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) sebagai alat analisisnya. Dalam penelitiannya Yulianti dan Boer mengambil aspek peran public relations dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam kasus penolakan para orang terhadap imunisasi Measles Rubella tahun 2017 menentukan dalam melindungi dan mempertahankan reputasi atau nama baik dari kementerian (Yulianti dan Boer, 2020: 290). Yulianti dan Boer (2020) menyimpulkan peran dari public relation dari Kementerian Kesehatan dalam menangani krisis yang terjadi yaitu dengan melakukan perbaikan komunikasi dan kerja sama dengan para stakeholder.

Duncan Koerber (2014) dalam penelitiannya mengenai Crisis Communication Response and Political Communities: The Unusual Case of Toronto Mayor Rob Ford berargumen bahwa situasi krisis tidak seharusnya dilihat dari tipologi kasus krisis, tetapi sebagai berakhirnya perdebatan di komunitas (Koerber, 2014, 311). Argumen penelitian Koerber tersebut memuktahirkan bukti diskursus komunikasi krisis yang menggunakan teori strategi penanggulangan krisis, yang dimaksudkan untuk mempertahankan atau mendapatkan legitimasi setelah situasi krisis. Koerber menyebutkan bahwa peneliti komunikasi krisis dan praktisi public relation harus memperhatikan yang pertama yaitu norma dan nilai yang berlaku di dalam komunitas politik dipertanyakan sebelum menyeleksi strategi respon krisis.

Studi yang dilakukan oleh Koerber (2014) di Kanada mengkonfirmasi teori yang digunakan selama ini dalam studi komunikasi krisis yaitu strategi respon krisis. Artinya Koerber lebih kritis melihat bahwa kasus krisis yaitu kasus yang menciptakan perdebatan di publik, dan selesainya situasi krisis yaitu setelah tidak diperdebatkan lagi oleh komunitas. Jadi situasi krisis dapat dikategorikan sebagai isu negatif yang berkembang di masyarakat. Koerber dalam studinya ini merekomendasikan bawah teori strategi respon krisis menjadi kritikan atas strategi respon krisis itu sendiri.

Dari beberapa penelitian tentang komunikasi krisis yang sudah dipaparkan

diatas, terlihat belum ada penelitian yang mengkaji tentang komunikasi krisis penanganan pandemic Covid-19 Anies Baswedan yang merupakan tokoh politik yang saat ini menjadi Gubernur DKI Jakarta. Penelitian ini akan mengambil fokus kajian bagaimana strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan dalam kontek penanganan pandemi Covid-19 di periode Maret – Mei 2020 melalui media Instagram dengan menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) milik Tymothy W. Coombs.

Coombs (Coombs 2010, 38) dengan Situasional Crisis Communication Theory (SCCT) mengelompokkan SCCT-nya ke dalam empat kelompok strategi yang dianggap serupa.

1. Deny strategy yang meliputi denial atau penyangkalan, attack the accuser atau menyerang orang atau pihak-pihak yang menyebut terjadi krisis di organisasi dan scapegoat atau menyalahkan orang lain atas terjadinya krisis.
2. Diminish strategy yang meliputi excuse atau menyatakan tidak ada niat melakukan kejahatan, dan justification atau meminimalkan pemahaman mengenai kerusakan yang ditimbulkan oleh krisis.
3. Rebuild strategy yang terdiri dari compensation atau menawarkan kompensasi dan apology atau menyampaikan permohonan maaf.
4. Reinforcing strategy yang terdiri dari ingratiation atau menambahkan informasi yang positif dan bolstering atau mengingatkan orang-orang mengenai kerja baik yang telah dilakukan pada masa lalu.

B. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang berusaha menjelaskan hasil penelitian dengan menggunakan narasi. Analisis akan dilakukan secara deskriptif dengan menjelaskan bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan dalam menghadapi krisis pandemi Covid-19 pada periode Maret sampai dengan Mei tahun 2020.

C. TEMUAN HASIL PENELITIAN

Pemilihan crisis response strategies merupakan respon-respon yang digunakan oleh organisasi untuk menghadapi krisis. Pemilihan response strategies ini sangat menentukan dalam menjaga citra dan reputasi organisasi. Coombs (2010, 40) dalam Situational Crisis Communication Theory (SCCT) membagi tiga strategi utama dan satu strategi pelengkap dalam crisis response yaitu deny strategy, diminish strategy, dan rebuild strategy. Sedangkan strategi pelengkapya yaitu reinforcing strategy.

Deny strategy meliputi denial, attack the accuser dan scapegoat. Sedangkan diminish strategy terdiri dari excuse dan justification. Rebuild strategy terdiri dari compensation dan apology. Dan terakhir, reinforcing strategy yang terdiri dari ingratiation dan bolstering. Diluar strategy response diatas Smith (2013, 156) juga menambahkan dua strategy response yang lain yaitu diversionary response dan vocal commiseration. Diversionary response yaitu strategi yang digunakan oleh

organisasi sebagai upaya untuk mengalihkan pandangan publik terhadap masalah yang diasosiasikan dengan organisasi. Sementara vocal commiseration merupakan upaya yang digunakan oleh organisasi untuk menunjukkan empati dan pengertian mengenai apa yang dialami oleh publiknya. Dalam vocal commiseration tersebut, terdapat 4 (empat) strategi yang satu diantara strategi-strategi tersebut adalah concern. Melalui strategi concern, organisasi menunjukkan kesungguhan dalam menyelesaikan sebuah permasalahan.

Berdasarkan konsep strategi tersebut, peneliti menemukan bahwa ada lima strategi respon krisis yang dilakukan Anies Baswedan Gubernur DKI Jakarta dalam menghadapi krisis di fase awal pandemi Covid-19, Maret hingga Mei 2020 melalui media Instagram pribadinya. Antara lain :

1. Concern.

Strategi concern adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk mengekspresikan bahwa organisasi tidak mengacuhkan permasalahan tanpa mengakui salah. Menurut Smith (2013, 156) concern termasuk ke dalam salah satu reactive strategy yaitu commiseration, yaitu strategi dimana organisasi menunjukkan empati dan pengertian tentang apa yang dialami oleh publiknya. Penggunaan strategi concern yang dipilih Anies Baswedan ini terlihat pada awal terjadi krisis dimana dirinya telah melakukan langkah-langkah tertentu sebagai bentuk perhatian dan keseriusan untuk menyelesaikan krisis yang terjadi. Fokus pada penyelamatan menyiapkan warga sejak awal tanpa mengangap remeh, Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan, menginstruksikan seluruh jajaran Pemprov untuk mulai menjalankan langkah-langkah pencegahan penularan infeksi virus korona yang saat itu telah mendapat nama resmi sebagai COVID-19 (Coronavirus Disease 2019). Instruksi yang diberikan juga tercantum dalam Instruksi Gubernur No. 16 Tahun 2020. Tak sampai disitu, pada tanggal 2 Maret 2020 Gubernur Anies Baswedan membentuk tim Jakarta Tanggap COVID-19 yang bemarkas di Kantor Dinas Kesehatan, Jl. Kesehatan No. 10, Petojo Selatan, Kecamatan Gambir, Jakarta Pusat. Pada kesempatan yang sama, Anies juga berkomitmen terhadap keterbukaan pemerintah dalam setiap langkah pencegahan wabah Covid-19, seperti yang diungkapkan Anies Baswedan dalam rilis resmi di website corona.jakarta.go.id :

Pemprov DKI Jakarta akan selalu memberikan update secara transparan, secara apa adanya, juga memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa Pemprov DKI Jakarta melakukan semua yang bisa kita kerjakan untuk melindungi warganya,

Strategi concern ini juga tergambar pada postingan Instagram Anies Baswedan mulai dari hari pertama diumumkannya kasus pertama Covid-19. Pada tanggal 2 Maret 2020, ada 3 postingan di akun Anies Baswedan yang kesemuanya berisi tentang panduan informasi layanan dan kebijakan cepat yang diambil oleh Anies Baswedan terkait pembatasan kegiatan warga. Tak sampai disitu, Pemrov DKI Jakarta juga langsung merilis

sebuah website khusus yang berisikan semua informasi tentang perkembangan dan penanganan kasus Covid-19 di DKI Jakarta di halaman corona.jakarta.go.id

Postingan pertama :

Perkembangan kasus COVID-19 di luar memang menunjukkan tren naik, berarti kita harus waspada tapi tetap tenang. Update: Presiden @jokowi baru saja umumkan ada dua kasus positif Corona di Indonesia. Apa yang bisa kita lakukan sebagai kewaspadaan umum di tempat kerja kita masing-masing untuk mengurangi risiko penularan virus COVID-19? Simak panduan dari WHO ini. Tetap tenang beraktivitas sambil waspada dan terus jaga kesehatan. Hubungi hotline @dinkesdki bila diperlukan.

Postingan kedua :

Pemprov DKI Jakarta melalui Tim Tanggap COVID19 mengambil langkah-langkah respon cepat berdasarkan fakta dalam penanganan Covid-19.

1. Pemprov DKI Jakarta memastikan akan secara rutin mengirimkan pesan berantai melalui aplikasi WA (whatsapp) maupun SMS, tentang potensi risiko apabila ditemukan tempat-tempat baru yang perlu dihindari dan/atau informasi baru yang perlu diketahui oleh masyarakat.

2. Kita mengimbau kepada masyarakat juga untuk jangan bepergian ke lokasi-lokasi yang sudah dinyatakan sebagai tempat yang terjangkau.

3. Pemprov DKI Jakarta juga tidak akan mengeluarkan perizinan baru untuk kegiatan perkumpulan orang dalam jumlah yang besar. Dan yang sudah terlanjur keluar izinnya, akan direview kembali.

4. Standar operasional prosedur (SOP) bagi masyarakat yang merasakan kondisi gejala Covid-19 ataupun melihat seseorang yang memiliki gejala Covid-19 agar langsung HUBUNGI nomor telepon 112 atau 119. Analisa diagnosa akan dilakukan secara jarak jauh melalui telepon dan konfirmasi gejala akan dilakukan dengan didatangi langsung ke kediaman (tempat) orang tersebut. Kami meminta JANGAN langsung datang ke fasilitas kesehatan. Mengapa? untuk mengurangi potensi penularan. Cukup telepon dari tempat anda berada dan kami yang akan jemput.

5. Kami mengimbau masyarakat untuk tidak ikut panic buying (pembelian secara berlebihan) karena stok kebutuhan Jakarta dalam kondisi cukup.

6. Lalu meskipun sekarang beramai-ramai belanja hand sanitizer/ masker, tapi sesungguhnya pencegahan yang lebih efektif itu justru cuci tangan menggunakan air mengalir dan sabun. Masker hanya efektif mencegah untuk orang yang sedang sakit dan petugas medis yg merawat orang sakit atau keluarga yang pernah kontak langsung dengan suspect Corona.

7. Pemprov DKI Jakarta selalu terbuka atas segala informasi, khususnya tentang #Covid19 yang perlu diketahui bersama dan ditanggapi secara cepat. Apabila Anda menemukan informasi yang perlu diketahui

oleh pemerintah, laporkan ke 112. Kami siap untuk merespon dan tim #jakartatanggapcorona akan berjaga 24 jam untuk tanggap Covid-19 ini.

Postingan ketiga :

Memastikan kesiapan jajaran Jakarta Siaga 112 Pusdatin BPBD DKI Jakarta untuk melayani laporan warga mengenai virus Corona. Semua operator 112 telah dibekali pelatihan dari Dinkes DKI untuk membantu Anda yang mengalami gejala atau mengetahui orang lain dengan gejala #Covid19. Bila 112 sibuk, teman-teman juga bisa menghubungi Hotline Dinkes DKI 0813 8837 6955. Selamat bertugas, jaga stamina dan berikan pelayanan terbaik untuk warga Jakarta!

2. Apology

Strategi apology yaitu menyatakan bertanggungjawab terhadap krisis dan meminta maaf kepada publik dan stakeholder. Pernyataan bahwa Pemprov DKI Jakarta bertanggungjawab atas penanganan penyebaran virus Covid-19 di wilayahnya. Dimana saat itu, Anies Baswedan melalui Pemprov DKI Jakarta langsung melakukan pembatasan pergerakan warga DKI Jakarta secara signifikan. Kebijakan cepat langsung diambil Anies Baswedan pada tanggal 11 Maret 2020 langsung meniadakan kegiatan Car Free Day, pada tanggal 14 Maret 2020 meniadakan kegiatan belajar di sekolah, Dinas Pendidikan (Disdik) DKI Jakarta juga langsung merilis Surat Edaran No. 32 Tahun 2020 tentang Pembelajaran di Rumah (Home Learning) pada Masa Darurat COVID-19. Tidak sampai disitu, pada tanggal 19 Maret 2020 juga langsung diambil kebijakan peniadaan sementara kegiatan keberagamaan di rumah ibadah dan pada tanggal 20 Maret 2020 Gubernur Anies Baswedan mengeluarkan Seruan Gubernur No. 6 Tahun 2020 tentang Penghentian Sementara Kegiatan Perkantoran menyusul meluasnya penyebaran wabah korona di Jakarta. Sementara itu, sejumlah tempat hiburan dan wisata yang biasa menjadi lokasi keramaian juga ditutup sebagai langkah antisipasi. Meski demikian, tidak terlihat secara langsung kalau Anies Baswedan menyampaikan permohonan maaf atas upaya penanganan Covid-19 di DKI Jakarta.

3. Compensation

Pada strategi ini, Anies Baswedan melalui Pemprov DKI Jakarta langsung meluncurkan program bantuan sosial sebagai kompensasi terhadap pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Selain itu Anies Baswedan juga langsung menggalang dukungan warga dengan meluncurkan Kolaborasi Sosial Berskala Besar (KSBB) sebagai wadah bagi warga untuk membantu sesama. Dalam KSBB, pemerintah hanya berperan sebagai penghubung untuk masyarakat yang ingin menyalurkan bantuan kepada warga rentan terdampak wabah virus korona dan lokasi-lokasi tertentu lainnya. Berikut pernyataan Anies Baswedan soal penyaluran bantuan sosial bagi 1,2 juta warga miskin di DKI Jakarta dalam akun Instagramnya pada tanggal 9 April 2020 :

Hari ini (9/4), Pemprov DKI Jakarta mulai menyalurkan bantuan sosial (Bansos) ke rumah-rumah dari 1.2 juta keluarga miskin dan rentan, jelang penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Jumat (10/4).

Penyaluran bantuan dilakukan dengan pengantaran langsung ke rumah tangga sasaran agar masyarakat tetap berkegiatan di rumah. Adapun bantuan yang diberikan berupa paket khusus bahan makanan, masker kain, dan sabun. Cek infografik berikut untuk tahu jadwal penyalurannya yang akan dilaksanakan mulai tanggal 9 April 2020.

4. Justification

Strategi ini merupakan pilihan untuk meminimalkan pemahaman mengenai kerusakan yang ditimbulkan oleh krisis dengan mengklaim ketidakmampuan mengontrol kejadian yang memicu terjadinya krisis. Strategi ini biasanya dilakukan oleh organisasi dengan menyebut bahwa krisis yang diluar kendali organisasi dan lebih disebabkan oleh faktor eksternal. Strategi justification ini dijalankan dengan menyebut bahwa penyebaran Covid-19 tidak bias dibendung dan di seluruh dunia juga mengalami hal yang serupa, tidak ada Negara yang siap menghadapi pandemi. Seperti yang Anies Baswedan tulis pada postingannya di tanggal 24 Maret 2020, pada halaman Instagramnya Anies Baswedan menuliskan :

Saat ini, jumlah kasus positif COVID-19 di dunia meningkat cukup signifikan termasuk di Indonesia. Untuk itu, social distancing dan mengurangi interaksi diluar rumah sangat berguna agar dapat mengurangi jumlah penularan COVID-19. Lalu, selain tetap di rumah aja, apalagi ya yang bisa dilakukan untuk berhati-hati di tengah pandemi ini? Yuk, cek video berikut! Tetap waspada dan jangan lupa untuk selalu memantau informasi terkini COVID-19 di Jakarta melalui corona.jakarta.go.id ya!

Narasi serupa juga tergambar pada postingan di Instagram Anies Baswedan pada tanggal 28 Maret 2020, dimana Anies Baswedan coba menginformasikan pertemuannya bersama 44 walikota anggota C40 Cities. Anies Baswedan menulis :

Virus Corona tidak mengenal batas-batas negara, semalam telekonferensi bersama 44 walikota/ pemimpin kota dari 31 negara dalam jaringan C40 Cities yang mewakili sekitar 360 juta penduduk di kota-kota besar dunia seperti London, Seoul, Milan, Jakarta, dst. Kota-kota telah menjadi episenter dari krisis ini dan untuk menghentikan penyebaran virus Corona perlu tindakan ekstrim yang belum pernah kita lakukan sebelumnya, bersama-sama di seluruh dunia. Karenanya penting untuk saling bertukar pengalaman dengan kota-negara lain, terutama mereka yang sudah lebih dulu mengalami krisis COVID-19. Belajar dari pengalaman mereka untuk menyelamatkan warga dan melindungi kesejahteraannya selama pandemi COVID-19. Dari Jakarta kami sampaikan kondisi terakhir di Jakarta, hal-hal yang sudah dilakukan, tantangan yg dihadapi. Kami berharap pemerintah kota-kota dunia ini bisa terus saling bertukar informasi dan praktik baik dengan cepat. InsyaAllah, bersama-sama kita akan segera melewati ujian ini, lebih kuat dari sebelumnya.

Selain itu, Anies Baswedan juga kerap menjadi pandangan dan saran dari para ahli untuk mengambil kebijakan penanganan covid-19 di DKI Jakarta. Hal ini tergambar pada postingan di Instagram Anies Baswedan pada tanggal 19 Mei 2020. Dimana, pada tanggal itu Anies Baswedan

menuliskan bahwa semua kebijakan yang diambil oleh dirinya dan Pemprov DKI Jakarta berdasarkan sebuah rekomendasi kajian dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia :

Pemprov DKI Jakarta bersama Gugus Tugas COVID-19 DKI Jakarta menyampaikan kepada seluruh warga bahwa Jakarta akan memperpanjang status PSBB selama 14 hari mulai 22 Mei - 4 Juni. Perpanjangan status PSBB DKI Jakarta ini berdasarkan kajian ilmiah dari tim ahli epidemiolog Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia (FKM UI). Makin banyak orang berada di rumah, makin kecil penularan. Sebaliknya, makin banyak orang di luar rumah maka makin tinggi penularan. Sejak diberlakukan #PSBB Jakarta angka proporsi warga berada di rumah meningkat sampai hampir 60%. Lalu kira-kira terlihat dalam dua minggu kemudian, pelan-pelan laporan kasus Jakarta mulai menurun. Penurunan ini hanya bisa terjadi karena kita sudah mulai patuh untuk #dirumahaja. Pada Maret 2020, angka reproduksi/ tingkat penularan awal (R0) di DKI adalah empat, artinya satu orang bisa menulari empat orang lainnya. Alhamdulillah berkat kerja sama kita semua, terutama 60% warga yang memilih berada #dirumahaja selama PSBB, pada 17 Mei angka reproduksi (Rt) kita di kisaran 1,11. Sudah mulai stabil 2-3 minggu terakhir. Sedikit lagi, idealnya angka reproduksi (Rt) harus ditekan di bawah satu baru bisa kita anggap terkendali. Sesungguhnya ada banyak variable dan data yg digunakan dalam memantau masalah yang kompleks ini. Gambaran diatas adalah ilustrasinya. Dalam paparan dan pembahasan semua itu dibahas. Dan Alhamdulillah, memang tanda-tandanya cukup baik, tapi belum tuntas. Apresiasi kepada seluruh masyarakat warga DKI Jakarta yang telah disiplin dalam mengikuti protokol kesehatan selama PSBB. Bagi teman-teman yang selama ini belum disiplin PSBB, pilihannya ada di tangan Anda semua, mau ikut ambil tanggung jawab atau mau kembali pada keadaan Maret 2020. Perpanjangan kali ini akan bisa menjadi PSBB penghabisan jika KITA SEMUA disiplin. Karena itu, kami ingin sampaikan kepada semua, jangan sampai kita harus memperpanjang lagi. Jika disiplin kita kerjakan, dan insyaAllah dua minggu lagi menjadi babak baru bagi kita semua. Mari kita sama-sama hadapi. Kita bisa! Jakarta bisa! Indonesia bisa!

5. Ingratiation

Strategi berikutnya adalah ingratiation, yakni menambahkan informasi yang positif mengenai organisasi dan memuji pihak lain. Strategi ini tercermin dari pernyataan-pernyataan Anies Baswedan tentang apresiasinya terhadap orang-orang yang berdedikasi tinggi selama penanganan pandemic Covid-19 di DKI Jakarta. Seperti yang Anies Baswedan tulis pada tanggal 3 April 2020. Anies Baswedan memberikan apresiasi pada semua pihak yang membantu program pemenuhan kebutuhan pokok bagi sesame di Jakarta. Berikut yang Anies Baswedan tulis :

Kemarin mengunjungi posko layanan rapid test untuk COVID-19 yang diselenggarakan oleh Yayasan Buddha Tzu Chi. Atas nama Pemprov DKI Jakarta saya menyampaikan terima kasih, apresiasi kepada Yayasan Buddha Tzu Chi

Indonesia. Teman-teman Tzu Chi termasuk yang paling awal bergerak ikut membantu penanganan wabah COVID-19 di DKI Jakarta. Dan dukungannya tidak tanggung-tanggung, minggu lalu kami di Jakarta merasa bersyukur sekali, mendapatkan distribusi 100 ribu rapid tes dan 50 ribu masker, ini jumlah yang sangat signifikan dalam upaya kita menangani COVID-19 di DKI Jakarta. Kami mengapresiasi sekali kerja sama cepat dan juga volume dukungannya, sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat banyak. Hadir nyata tanpa membuat upacara serah terima atau kegiatan seremonial lain. Kelak akan tercatat dalam sejarah kita bahwa Yayasan Buddha Tzu Chi telah berperan secara luar biasa. Selain itu, sempat menengok juga Rumah Sakit Lapangan Tzu Chi-Artha Graha Peduli di Ancol yang disiapkan untuk membantu menangani kasus COVID-19. Semoga makin banyak yang mau terlibat langsung dalam menangkal penyebaran COVID-19 dan ikut menangani dampak sosial-ekonominya. Sebuah tantangan bagi umat manusia seluruh penjuru bumi, tantangan yang harus diselesaikan bersemasama oleh semua!

Berkaca pada teori Coombs, dapat dilihat bahwa response strategy yang dijalankan oleh Anies Baswedan dan Tim Pemprov DKI Jakarta belum semuanya terlingkupi dalam teori. Anies Baswedan terlihat tidak menggunakan deny strategi baik dalam bentuk denial (penyangkalan), attack the accuser (menyerang orang atau pihak-pihak yang menyebut terjadi krisis di organisasi) dan scapegoat (menyalahkan orang atau pihak lain atas krisis yang terjadi)

E. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dan temuan-temuan dalam penelitian ini, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut: Pertama, bagi pejabat publik yang menghadapi krisis, pilihan strategi komunikasi krisis sangat menentukan apakah pejabat publik bisa keluar dengan cepat dan mampu menyelesaikan krisis tanpa kehilangan citra dan reputasi. Pilihan strategi ini sangat ditentukan oleh jenis krisis yang dihadapi. Kedua, Gubernur Anies Baswedan secara umum berhasil mengatasi dan melewati krisis yang terjadi dalam penanganan pandemi Covid-19 di DKI Jakarta dengan tetap mampu menjaga reputasinya dengan baik. Hal ini ditandai dengan survei yang dirilis oleh Indikator yang menempatkan Anies Baswedan sebagai kepala daerah dengan kepekaan terhadap krisis di masa pandemi. Ketiga, Anies Baswedan dalam strategi komunikasinya memilih 5 (lima) strategi komunikasi untuk melindungi diri dan memperbaiki reputasi. Kelimanya justification, apology, compentation, ingratiation dan concern jika merujuk pada konsep Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh Timothy Coombs. Keempat, pesan kunci Anies Baswedan dalam menghadapi krisis di awal pandemi Covid-19 terletak pada sikapnya yang mengambil tanggung jawab, terbuka dan mendengarkan para ahli epidemiology menjadi sebuah kunci keberhasilan Anies Baswedan dalam menjalankan komunikasi krisis melalui akun Instagramnya.

REFERENSI

- Alkomari (2020). Analisis Komunikasi Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo Menghadapi Pandemi Covid-19. *Journal of Strategic Communication* Vol. 11, No.1, Hal 27-37
- Ardiyanti, H. 2020. Komunikasi Media Yang Efektif Pada Pandemi Covid-19. INFO Singkat. Available at <http://pers.droneemprit.id>.
- Aziz, Khalid & Ruff, Pieter (2003). *Managing Communication in a Crisis*. Hampshire: Gower Publishing
- Coombs, W. Timothy (2006). *The Protective Power of Crisis Response Strategies: Managing Reputational Asset*. *Journal of Promotion Management*, Vol.12. New York: The Haworth Press. Ic]
- Fahmi, I. 2020. Drone Emprit: Software for media monitoring and analytics.
- Hanifah, Lulu (2016). *Manajemen Komunikasi Krisis Lembaga Peradilan (Studi Terhadap Manajemen Komunikasi Krisis Mahkamah Konstitusi Menghadapi Kasus Suap Sengketa Pilkada)*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Indikator. (2020). *Survei Pemuka Opini (Opinion Leader) Efek Kepemimpinan dan Kelembagaan dalam Penanganan COVID---19*. Available at <https://indikator.co.id/wp---content/uploads/2020/09/Bahan---Rilis---Indikator---20---Agustus---2020.pdf>
- Instagram Anies Baswedan @aniesbaswedan
- Koerber, Duncan. (2014). *Crisis Communication Response and Political Communities: The Unusual Case of Toronto Mayor Rob Ford*. *Canadian Journal of Communication*, Volume 39.
- Lukiwati, Lukki & Laksmiwati, Indah (2020). Komunikasi Publik Menteri Kesehatan Terawan. *Jurnal Biwakya* Vol.14 No.12 Juli 2020 hal 3581-3590
- Mawardi, I. 2020. Ini Daftar 37 Pernyataan Blunder Pemerintah Soal Corona Versi LP3ES. *Detik News*, 6 April 2020. Diterima dari <https://news.detik.com/berita/d-4967416/ini-daftar-37-pernyataan-blunder-pemerintah-soal-Corona-versi-lp3es/3>, 12 April 2021.
- Pemprov DKI Jakarta. (2020). *Linimasa Kebijakan Penanganan Pandemi COVID-19 di Jakarta* <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/507/linimasa-kebijakan-penanganan-pandemi-covid-19-di-jakarta>
- Yulianti, Wulan & Boer, Rino Febrianno. (2020). *Manajemen Krisis Public Relations dalam Menangani Penolakan Imunisasi Measles Rubella*. *PRofesi Humas*, Volume 4 No. 2.