



## Komunikasi Krisis Pemerintah Kabupaten Batubara dalam Diseminasi Informasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Arief Marizki Purba, Munzaimah Masril, Nana Dyki Dirbawanto

Universitas Sumatera Utara, Medan, 2155, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: February 08, 2022  
Revised: Mei 20, 2022  
Available online: June 30, 2023

### KEYWORDS

Crisis Communication, Information Dissemination, Covid-19, Government Communications

### CORRESPONDENCE

Name: Arief Marizka Purba  
E-mail: [ariefmp@usu.ac.id](mailto:ariefmp@usu.ac.id)

### A B S T R A C T

One of the main problems caused by Covid-19 is the problem of communication, especially in controlling so that the virus does not spread quickly. The regional government of Batubara Regency, North Sumatra Province, is required to be able to make top-down policy adjustments from the central government to policies issued by the regional government in order to overcome the spread of the virus. The problem is the amount of information circulating in the community which makes it difficult to optimally handle Covid-19 in an area. Apart from disinformation about Covid-19 and vaccines, changes to Methode's policy were made by the government to anticipate the spread of the virus. This means that in a crisis situation like this the role of Public Relations from the Regional Government is very important in providing accurate and reliable information in order to gain public trust. This research is qualitative research with descriptive analysis. The purpose of this study is to explain the Crisis Communication of the Batubara District Government in Socializing Public Services During the Covid-19 Pandemic. The results of this study explain the Challenges of Handling Hoaxes in a Pandemic. The conclusion of this study explains the Sense of Crisis in conveying Information and Dissemination of Information regarding the spread of Covid-19. This research is the result of original research conducted by researchers in 2022.

### PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas tentang komunikasi krisis pemerintah kabupaten batubara dalam diseminasi informasi pelayanan publik di masa pandemi covid-19. Situasi krisis Pandemi Covid-19 mempengaruhi banyak aspek kebijakan dalam pemerintahan daerah. Mulai dari kebijakan pelayanan publik, peningkatan kesejahteraan, pelaksanaan pendidikan, pelayanan kesehatan hingga proses penyampaian informasi (Kurniawan, 2022). Setiap Aparatur Sipil Negara di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dituntut untuk bisa melakukan penyesuaian kebijakan yang sifatnya top down dari pemerintah pusat hingga kebijakan yang dikelaurkan oleh pemerintah daerah demi mengatasi agar penyebaran virus tidak semakin meluas (Katharina, 2021; Saifuddin, 2021).

Persoalannya adalah banyaknya informasi yang beredar di masyarakat yang mengakibatkan penanganan Covid-19 di suatu daerah menjadi sulit untuk diatasi secara maksimal (Bundy & Pfarrer, 2015). Misalnya; kurangnya informasi mengenai penyebaran Covid-19 dan informasi-informasi tidak benar mengenai vaksin yang disebutkan berbahaya mengakibatkan munculnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Lestari et al., 2020).

Selain disinformasi soal Covid-19 dan vaksin, perubahan kebijakan oleh pemerintah dalam mengantisipasi penyebaran virus, mulai dari: Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) darurat dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 1-4 yang semakin membingungkan masyarakat dalam memahami situasi krisis ini (Agustino, 2020). Situasi ini belum termasuk dalam anjuran pemerintah untuk tetap berada di rumah di awal Pandemi, mengkampanyekan protokol kesehatan dengan anjuran pemakaian masker, rajin mencuci tangan dan menjaga jarak (3M) serta tidak lama

sesudahnya pemerintah daerah melakukan sosialisasi untuk keadaan *new normal* yang secara sederhana menjelaskan bahwa kini masyarakat memasuki kehidupan baru dimana masyarakat bisa melakukan aktivitas normal dengan protokol kesehatan (Hastuti et al., 2020; Sari et al., 2020; Yunus & Rezki, 2020).

Artinya pada situasi krisis seperti ini peran Kehumasan dari Pemerintah Daerah menjadi sangat penting dalam menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya demi mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Alasannya kerap kali masyarakat menerima informasi yang keliru atau hoax terkait situasi krisis selama masa Pandemi (Putra et al., 2021). Proses diseminasi informasi dari Humas Pemerintah Daerah menjadi bagian utama dalam memerangi informasi hoaks yang beredar dimasyarakat yang seolah penyebarannya lebih cepat dari penyebaran virus itu sendiri (Ma & Zhan, 2016).

Pemerintah Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara merupakan lembaga yang melakukan diseminasi informasi dalam mengantisipasi beredarnya informasi yang salah terkait penanganan Covid-19 yang berlangsung hampir 2,5 tahun sejak pertama kali diumumkan secara nasional tanggal pada 2 Maret 2020. Kasus penyebaran Covid-19 pertama muncul di Kabupaten Batubara pada tanggal 13 Juni 2020 oleh seorang warga dari Kecamatan Datok Lima Puluh. Adapun jumlah penduduk Kabupaten Batubara adalah 410.678 jiwa yang tersebar di 12 kecamatan. Secara teritorial Kabupaten Batubara merupakan wilayah jalan penghubung Lintas Timur Sumatera dan memiliki Pelabuhan bernama Kuala Tanjung yang aktivitasnya cukup padat sehingga potensi penyebaran Covid-19 di wilayah ini bisa terjadi secara eksponensial bila tidak dikendalikan.

Diseminasi informasi terkait krisis Covid-19 dengan mengedepankan *sense of crisis* menjadi metode yang penting dalam mengantisipasi penyebaran virus semakin tinggi (Ritter

& Pedersen, 2020). Dengan memanfaatkan akun media sosial facebook dan Instagram serta penggunaan website menjadi pilihan utama yang dilakukan oleh Kehumasan Kabupaten Batubara. Sebaran himbuan yang dibagikan secara bertingkat dari Kedinasan, Kecamatan, Kelurahan/Desa hingga tingkatan RT/RW di Kabupaten Batubara rutin dibagikan demi menjelaskan pada masyarakat soal informasi teraktual penanganan Covid-19. Informasi tersebut beragam, mulai dari: rumah sakit rujukan, isolasi mandiri, obat-obatan hingga vaksin Covid-19 yang masyarakat Kabupaten Batubara bisa dapatkan di Puskesmas di Kecamatan.

Selain itu informasi soal pelayanan kepada masyarakat terkait pengurusan kependudukan dan catatan sipil juga dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu secara langsung dan melalui online untuk mengantisipasi kerumunan di dinas terkait. Penyampaian informasi tersebut secara satu arah dilaksanakan oleh Biro Kehumasan Kabupaten Batubara dengan tujuan agar kesahihan informasi yang diterima masyarakat tidak bias. Hal ini merupakan bentuk komunikasi krisis Pemerintah Kabupaten Batubara dalam menangani Pandemi Covid-19.

Komunikasi krisis bisa dipahami sebagai penghimpunan, proses dan penyampaian informasi dengan tujuan mengatasi krisis yang ada (Salamah et al., 2019). Langkah awal yaitu dengan mengontrol informasi untuk merespon dan menjelaskan langkah kebijakan apa yang diambil oleh pemerintah daerah dalam situasi darurat (Prastya, 2011). Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penelitian ini berjudul "Komunikasi Krisis Pemerintah Kabupaten Batubara dalam Diseminasi Informasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19" penting untuk dilaksanakan demi menjelaskan bagaimana komunikasi krisis kehumasan berperan penting dalam penanganan darurat krisis Covid-19.

## METODE

Penulisan artikel ini menggunakan analisis deskriptif dengan metode penelitian kualitatif (Sugiyono, 2015). Peneliti dapat memusatkan fenomena yang terjadi pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat. Metode ini akan membantu peneliti untuk memahami Komunikasi Krisis Pemerintah Kabupaten Batubara dalam Diseminasi Informasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19. Penghimpunan data penelitian juga dilakukan melalui proses penelaahan jurnal sebagai data primer terkait Komunikasi Krisis Pemerintah Kabupaten Batubara dalam Diseminasi Informasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19. Kemudian data sekunder penelitian ini diperoleh penulis dari buku dan dokumen-dokumen ataupun laporan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penulis kemudian menganalisis fenomena kasus secara induktif mengenai fokus penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Tantangan Hoaks Penanganan Pandemi*

Corona Virus Disease 2019 atau yang biasa disingkat COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh SARS-CoV-2, salah satu jenis koronavirus (Zhang et al., 2020). Virus corona ini, bisa menyerang siapa saja. Mulai dari bayi, anak-anak, dewasa, ibu hamil, ibu menyusui dan lansia. Virus ini sangat mudah menyebar dan menyerang bagi orang yang memiliki

riwayat diabetes, penyakit jantung, paru-paru dan orang yang memiliki daya tahan tubuh lemah (Y. Hu et al., 2020).

Virus corona ini pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China, pada Desember 2019. Dalam penyebarannya, virus ini tergolong sangat cepat, karena dari kota Wuhan kemudian menyebar ke kota-kota lain di China. Bahkan virus corona ini juga sudah menyebar di berbagai negara, termasuk Indonesia. Sehingga terjadi *lockdown* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan di Indonesia (Andriani, 2020).

Virus corona adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Virus ini juga menyebabkan infeksi pada paru-paru (pneumonia), MERS, dan SARS jika infeksi parah. Gejala awal infeksi virus corona antara lain demam tinggi, batuk kering, pilek, sakit tenggorokan, sesak napas, nyeri sendi, dan nyeri dada. Dan bisa muncul selama 14 hari setelah terpapar virus corona atau Covid-19. Virus ini menular dari manusia ke manusia (Kumala Dewi et al., 2018). Penularannya melalui, pertama, seseorang dapat tertular Covid-19 dengan menghirup air liur atau bersin dan batuk dari seseorang yang terinfeksi virus corona. Kedua, menyentuh wajah atau lebih tepatnya menyentuh mulut, hidung, dan mata tanpa mencuci tangan terlebih dahulu setelah memegang benda yang terkena percikan api dari seseorang yang terkena COVID-19. Ketiga, jarak yang terlalu dekat dengan penderita COVID-19 atau dengan berjabat tangan. Diagnosis dilakukan untuk mengetahui virus corona dilihat dari gejala yang dialami seseorang dan apakah orang tersebut pernah bepergian di daerah yang terpapar virus corona atau COVID-19 (Amir, 2022; Sutaryono et al., 2020).

Hingga saat ini belum tersedia vaksin untuk COVID-19. Sehingga penyembuhannya dengan pengobatan di rumah sakit yang ditunjuk sebagai rumah sakit rujukan, kemudian diberikan obat sesuai petunjuk dokter, dan perbanyak minum air putih serta selalu menjaga imun tubuh agar cepat sembuh dan sembuh. Virus Corona tidak bisa dianggap remeh karena penyebarannya sangat cepat dan jika terlambat ditangani, akibat buruknya bisa menyebabkan kematian. Tidak hanya itu, virus ini juga dapat menyebabkan penyakit berat berupa pneumonia, gagal ginjal dan infeksi pada organ lain. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat menjadi khawatir dan panik hingga berbagai media menginformasikan perkembangan yang terjadi pada virus corona ini (Radjab & Fuady, 2021).

Di berbagai media, muncul informasi terkait jumlah orang yang positif COVID-19 setiap harinya dengan berbagai tingkatan penularan seperti ODP (Orang Dalam Pengawasan), PDP (Pasien Dalam Perawatan), serta belakangan ini muncul istilah OTG (Orang Tanpa Gejala). Berbagai media juga menginformasikan jumlah pasien yang positif COVID-19, pasien yang sembuh dan pasien yang meninggal dunia. Dari pemerintah sendiri, berbagai himbuan selalu digencarkan agar masyarakat tidak panik dengan adanya virus corona/COVID-19. Pemerintah selalu memberikan himbuan berupa masyarakat harus sering mencuci tangan, tidak menyentuh wajah jika tangan kotor atau setelah memegang benda, selalu menjaga kebersihan, kebersihan diri, dan memakai masker bagi yang sakit (Rosha et al., 2021).

Upaya awal untuk menjaga kesehatan ini dimulai dari diri sendiri. Kemudian, semakin lama penyebaran virus corona semakin cepat hingga pemerintah memberlakukan kebijakan terkait belajar, bekerja, dan beribadah dari rumah. Belajar dari rumah diterapkan kepada siswa mulai dari siswa PAUD, SD, SMP, SMA hingga pelajar untuk mengurangi penyebaran virus corona karena virus ini bergerak sangat cepat. Kemudian

pemberlakuan bekerja dari rumah, bagi orang yang bekerja seperti pegawai kantoran (Anugerah et al., 2021).

Pada zaman modern seperti sekarang ini, semua teknologi sudah semakin canggih. Sistem informasi yang dapat diperoleh masyarakat semakin baik. Untuk mengetahui berbagai informasi, masyarakat cenderung menggunakan media sosial. Media sosial sendiri sangat efektif dan efisien dalam penggunaannya. Mulai dari anak muda hingga orang tua semua bisa mengaksesnya karena penggunaan media sosial sangat mudah. Ragam informasi yang disajikan sangat menarik. Mulai dari informasi tentang dunia kuliner, dunia pariwisata, berita tentang pemerintahan, bahkan informasi tentang kesehatan bisa kita dapatkan dari media sosial. Beberapa tahun belakangan ini, penggunaan media sosial diselingi dengan berita yang berbau kebohongan atau kini biasa disebut dengan berita hoaks. Berita hoaks ini dikonsumsi oleh berbagai kalangan masyarakat, sehingga menyebabkan masyarakat terpecah belah. Informasi atau berita hoax tanpa filter dapat mengancam keamanan dan kenyamanan suatu negara. Oleh karena itu perlunya pemerintah menangani kasus berita hoaks (Na'imah et al., 2023).

Sejak awal Januari 2020, dunia sedang gencar-gencarnya menghadapi pandemi virus corona termasuk di Indonesia. Virus ini sangat cepat penyebarannya sehingga membuat masyarakat panik. Perlunya berbagai informasi yang baik agar kepanikan tidak membuat daya imun tubuh menurun pada setiap individu. Menurunnya daya imun tubuh membuat manusia mudah terserang berbagai penyakit. Tidak hanya daya imun tubuh yang menurun, dampak buruk yang didapat dari berita hoax pun sangat banyak. Di lingkungan masyarakat sangat rentan terhadap sikap intoleran terhadap sesama anggota masyarakat akibat pemberitaan yang mereka terima (Roziqin et al., 2021).

Sejak kasus pertama Covid-19 diumumkan di Indonesia tanggal 2 Maret 2020 dan pada tanggal 13 Juni 2020 di Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara. Ada banyak pemberitaan terkait virus Covid-19 yang beredar, baik itu dari media mainstream, media sosial (facebook, twitter dan Instagram) hingga informasi yang diteruskan melalui grup pesan whatsapp terkait situasi pandemi. Masalahnya surplus informasi yang ada tidak berbanding lurus dengan validitas dan kesahihannya (Ivanka, 2020).

Tak jarang wacana mengenai teori konspirasi mengenai virus merebak dengan cepat dalam perbincangan publik mengakibatkan penanganan covid tidak bisa diantisipasi dengan cepat. Menurut data Kementerian Komunikasi dan Informatika diawal-awal pandemi direntan waktu 23 Januari-3 Maret 2020 setidaknya terdapat 147 berita bohong atau hoaks terkait virus corona. Berlanjut ke bulan Agustus 2020, jumlah hoaks mencapai 1028 pemberitaan terkait virus, rumah sakit, obat-obatan, Alat Pelindung Diri (APD) hingga persoalan bansos. Memasuki bulan Januari 2021 hingga Maret 2021, utamanya ketika Indonesia sudah memulai proses vaksinasi menurut data Kementerian Komunikasi dan Informatika sudah ada 2.360 hoaks yang beredar yaitu 1.857 di Facebook, 438 di Twitter, 45 di YouTube dan 20 di Instagram (Rosyadi et al., 2022).

Banyaknya informasi palsu yang beredar di masyarakat terkait Pandemi Covid-19 diakibatkan penggunaan media sosial menjadi saluran informasi utama masyarakat selama pandemi. Mayoritas masyarakat memperoleh informasi terkait Pandemi Covid-19 dari media online atau situs berita, media sosial, hingga pesan yang diteruskan berkali-kali mengikuti selera pengirimnya tanpa mempertimbangkan validitas informasi.

Sementara dengan kondisi darurat media seperti surat kabar cetak sangat terbatas aksesibilitasnya (Suratnoaji et al., 2020).

Meskipun secara umum, masyarakat pengirim dan penerima pesan mengetahui semua definisi tentang hoaks secara umum. Namun, diolah dan diterima begitu saja sehingga pesan yang menghasut menjadi viral yang berujung pada disinformasi terkait pandemi. Tidak peduli terkait tingkat pendidikan, masyarakat yang berpendidikan tinggi yang pernah mengcap pendidikan di universitas maupun masyarakat berpendidikan rendah (Purnama & Susanna, 2020).

Pada pemahaman yang sederhana, situasi ini terjadi karena kita hidup di era *post-truth* (pasca kebenaran) dimana sebuah kebenaran hanya diyakini berdasarkan pemahaman subjektif penerima informasi. Penyebaran virus dari informasi mengenai covid-19 yang kontradiktif melalui media sosial pada perjalannya membangun iklim ketidakpercayaan. Perubahan informasi yang cepat dan kesenjangan pengetahuan yang meluas telah memicu peningkatan polarisasi pengetahuan mengenai virus yang sedang bermutasi di masyarakat. Keyakinan bahwa perasaan subjektif harus mengesampingkan nasihat ahli juga terlihat di antara pihak yang menolak informasi dari institusi yang memiliki kewenangan (Atherton et al., 2021).

Kondisi *post-truth* telah mengancam komunikasi ketidakpastian ilmiah dalam penanganan Covid-19, meningkatkan kompleksitas komunikasi krisis saat ini karena otoritas sains ditantang secara publik. Secara umum, penulis melihat *post-truth* telah mendeteksi setidaknya dua versi dari fenomena tersebut. Pertama, *post-truth* dipahami sebagai bentuk penipuan yang biasanya dikaitkan dengan oknum yang secara strategis mendistorsi pengetahuan terkait pandemi. Kedua, *post-truth* yang dipahami sebagai periode di mana proyek epistemik berbeda yang telah diabaikan oleh sains (Muhyyiddin & Wardhana, 2020).

Kondisi seperti ini mencerminkan situasi ketidakpastian dan informasi tentang Covid-19. Koreksi menggunakan komunikasi krisis diperlukan bukan hanya karena bukti ilmiah telah terbukti salah atau benar, tetapi karena pandemi Covid-19 kompleks dalam hal komunikasi. Selama krisis Covid-19, komunikasi sains, komunikasi risiko, komunikasi kesehatan, dan komunikasi politik bersatu untuk menghasilkan perpaduan untuk menghadapi hoaks. Alasan penting lainnya untuk melanjutkan upaya Humas untuk mengoreksi informasi adalah bahwa bukti ilmiah dan biomedis tentang Covid-19 berubah dengan cepat dan terus-menerus sesuai dengan situasi terkini (Amidon et al., 2021).

### *Mengutamakan Sense of Crisis Penyampaian Informasi*

Komunikasi risiko yang sehat dan bijaksana dapat membantu Kabupaten Batubara dalam menyampaikan informasi Covid-19 berdasarkan *Sense of Crisis* dalam mencegah respons publik yang tidak efektif, didorong oleh rasa takut, dan berpotensi merusak terhadap krisis serius, seperti wabah penyakit yang tidak biasa. Selain itu, prosedur *Sense of Crisis* yang tepat memupuk kepercayaan dan keyakinan Pemerintah Kabupaten Batubara yang sangat penting dalam situasi krisis.

Pemerintah Kabupaten Batubara dapat mengambil langkah-langkah sebelum insiden apa pun untuk mempersiapkan masyarakat, pengelola risiko, juru bicara pemerintah, pejabat kesehatan masyarakat, media berita, dokter, dan personel rumah sakit dengan lebih baik untuk menanggapi tantangan dalam mengelola krisis Covid-19 tersebut. Selain itu, saluran berita

media sosial dan website pemerintah Kabupaten Batubara telah mendorong siklus berita 24 jam atau kurang sehingga penting bagi organisasi untuk mempersiapkan komunikasi risiko.

Dalam situasi pandemi, *Sense of Crisis* menjadi bagian terpenting dalam menghadapi ancaman pandemi. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kabupaten Batubara dalam pencegahan dan pengendalian penyebaran Covid-19 perlu dibangun dan dipertahankan. Komunikasi pemerintah yang intensif dan sistem layanan informasi yang transparan akan memberikan ketentraman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah Kabupaten Batubara dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19.

Peran *sense of crisis* penyampaian informasi oleh pemerintah Kabupaten Batubara menentukan keberhasilan pemerintah memberikan informasi untuk keselamatan masyarakat dan mengatasi bencana yang terjadi. *Sense of crisis* Kabupaten Batubara kontribusi bahwa optimalisasi komunikasi bencana secara terpadu penting dalam penanggulangan bencana. Pandemi adalah situasi yang ditandai dengan tingkat ketidakpastian yang tinggi, tidak hanya secara epidemiologis tetapi juga secara retorik, yaitu terkait dengan efek komunikasi

Berkaca dari hal tersebut, terkait dengan komunikasi penanganan Covid-19 Kabupaten Batubara mengacu pada upaya yang difokuskan pada diplomasi kesehatan, yaitu proses pelibatan, motivasi dan komunikasi banyak pihak untuk menyusun kebijakan dan program yang menghasilkan kesehatan berkelanjutan.

Humas Kabupaten Batubara menyarankan bahwa dalam menghadapi bencana, komunikasi krisis harus informatif, jujur, dan tidak menimbulkan kepanikan. Peran lembaga dan media diharapkan dapat memberikan informasi untuk pengambilan keputusan yang terbaik bagi masyarakat yang terkena dampak bencana. Peran komunikasi dengan basis *sense of crisis* pada saat krisis akan menentukan upaya penyelamatan dan pengurangan risiko bencana. Adapun komunikasi krisis adalah proses berkelanjutan untuk menciptakan makna bersama di antara kelompok, komunitas, individu dan institusi, dalam lingkungan ekologis. konteks krisis, untuk tujuan mempersiapkan, mengurangi, membatasi, menanggapi ancaman, dan membahayakan.

Menurut dalam wawancara dengan salah satu Tim Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Arif Hanafiah, S.STP mengatakan bahwa:

“Salah satu tantangan krusial dalam merespon bencana alam dan ulah manusia adalah komunikasi yang buruk. Kabupaten Batubara menyadari ini sehingga terus melakukan komunikasi selama dan setelah bencana merupakan aspek vital dari respon dan inisiatif pemulihan. Melalui komunikasi berbasis *sense of crisis*, penyintas Covid-19 bencana terhubung dengan responden pertama, sistem pendukung, dan anggota keluarga lainnya. Dengan demikian, memiliki sistem komunikasi dan informasi yang dapat diandalkan dan dapat diakses juga sangat penting untuk ketahanan masyarakat”. (Wawancara tanggal 15 Oktober 2022)

Dimasa bencana Covid-19, hal yang lumrah terdapat anggapan bahwa setiap masyarakat merasa dalam bahaya, panik, dan takut ketika berada di keramaian. Setiap orang berusaha mempertahankan diri dengan egois dan berpotensi membahayakan kelangsungan hidup semua orang. Hal ini terjadi di awal pandemi, dimana banyak orang melakukan *panic buying* baik itu persediaan makanan, masker hingga obat-obatan

dengan belanja sebanyak mungkin tanpa memikirkan masyarakat lainnya.

Hal ini menjadi sedikit contoh bagaimana perubahan perilaku yang terjadi di masa pandemi. Situasi ini tentu dimanfaatkan oleh beberapa oknum yang demi mengeruk keuntungan ekonomi dari bencana. Secara psikologi yang dapat memicu munculnya *panic buying* di Kabupaten Batubara pada masa pandemi covid-19 dipengaruhi oleh kecemasan antisipatif kenaikan harga, kawanan atau kelompok dan terhasutnya paparan media atau rumor akan kelangkaan barang.

Selama situasi darurat pandemi Covid-19 ini pula, setiap institusi pemerintah Kabupaten Batubara melakukan sosialisasi mengenai perubahan perilaku mengikuti kebijakan pemerintah pusat. Hal ini disesuaikan dengan kebijakan pemerintah mulai dari: Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), *new normal*, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) darurat hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 1-4. Sejalan dengan kebijakan itu, sosialisasi mengenai protokol kesehatan yaitu 3 M (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak) menjadi fokus setiap kelembagaan untuk beraktivitas.

Hal ini pula yang menjadi fokus Kabupaten Batubara dalam melakukan sosialisasi dalam upaya diseminasi informasi selama pandemi covid-19 dalam mengantisipasi kecacauan yang melakukan sosialisasi protokol kesehatan dalam rangka mengantisipasi penyebaran virus. Kehumasan Kabupaten Batubara menunjukkan mengenai perubahan perilaku selama pandemi.

#### *Diseminasi Informasi*

Diseminasi merupakan suatu aktivitas yang diarahkan kepada kelompok target atau individu agar memperoleh informasi, timbul kesadaran, menerima, kemudian memanfaatkan informasi tersebut. Pada titik ini, diseminasi dioperasikan sebagai aktivitas inovatif yang disusun dan disebar berdasarkan sebuah perencanaan yang baik dengan perkiraan jauh ke depan baik melalui diskusi atau forum lainnya yang sengaja diprogramkan, sehingga terdapat kesepakatan untuk melaksanakan inovasi. Sementara, komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu dengan efek perubahan perilaku dari penerimaan pesan (Cangara, 2008).

Pada diseminasi informasi harus disadari bahwa penyebaran informasi di jejaring sosial dipengaruhi tidak hanya oleh struktur jaringan variabel dan jalur penyebaran yang berubah secara dinamis, tetapi juga oleh aktivitas interaktif yang kompleks dan perilaku kelompok dalam komunitas sosial.

Menurut Hu et al., (2015), dalam papernya yang berjudul “*Information Dissemination of Public Health Emergency on Social Networks and Intelligent Computation*”, proses diseminasi informasi dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya emosi dan perilaku peserta memiliki dampak langsung terhadap perkembangan opini publik. Di jejaring sosial, pengguna dapat merilis dan menyebarkan semua jenis informasi dengan nama asli atau anonim, sementara validitas atau keaslian informasi mungkin sulit ditentukan secara sekilas. Diseminasi informasi dengan demikian harus berada dalam kendali teknologi dan mempertimbangkan sikap, emosi, dan perilaku individu serta sangat bergantung pada kepercayaan dari hubungan jaringan dan proses kognitif manusia dalam situasi tertentu.

Artinya diseminasi informasi mendorong terjadinya kegiatan kolektif, di mana setiap institusi melakukan tindakan dalam

menyelesaikan berbagai masalah umum. Hal ini akan menyebabkan terjadinya perubahan sosial dalam meningkatkan kapasitas. penyebaran informasi yang disebar disesuaikan dengan situasi dan fakta yang ada, sehingga informasi yang diterima oleh masyarakat menghasilkan pemahaman dan persepsi yang sama (Xuezhe, 2007).

Selama kurang lebih 17 bulan pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia, khususnya Pemerintah Kabupaten Batubara yang kasus pertamanya terjadi pada tanggal 22 Maret 2020. Ada beberapa informasi hoaks yang beredar terkait jumlah Covid-19 di Kabupaten Batubara salah satunya adalah mengenai obat Covid-19 yang mengandung zat mematikan yang berasal dari obat-obatan terlarang.



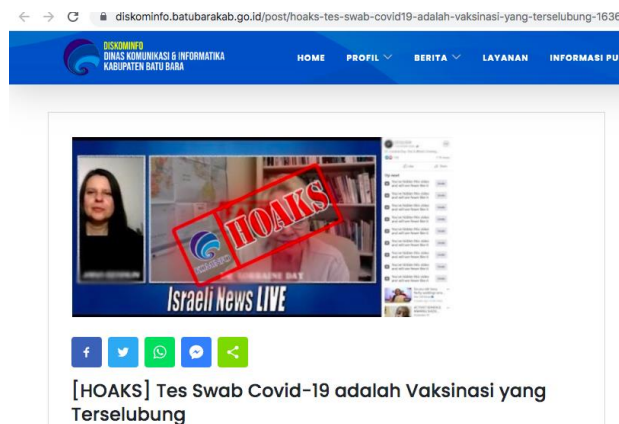
Gambar 1. Hoax mengenai Obat Covid-19 yang mengandung zat mematikan

Sumber: Website Pemerintah Kabupaten Batubara

Berdasarkan wawancara dengan salah satu Tim Satuan Tugas Penanganan Covid-19, Arif Hanafiah, S.STP mengatakan: "Beredar pesan berantai di media sosial dan whatsapp yang mengatakan bahwa telah beredar kabar bahwa obat Covid-19 mengandung obat-obatan terlarang dan zat mematikan di seluruh rumah sakit di kabupaten Batubara. Kami langsung meresponnya agar masyarakat bisa mengetahui bahwa informasi itu tidak benar dan masyarakat bisa tetap fokus pada kesehatannya atau penyintas dalam mengatasi covid-19" ((Wawancara tanggal 15 Oktober 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat dipahami bahwa selama masa krisis ini, persoalan yang dihadapi oleh Kabupaten Batubara bukan hanya terkait pandemi tapi juga terkait teknis dan aktivitas kerja terkait pelayanan. Diseminasi informasi selama pandemi Covid-19 menjadi strategi komunikasi kritis. Bukan hanya dalam penyampaian informasi mengenai Covid-19, terutama terkait ancaman bahayanya, metode penularannya, cara pencegahan, layanan pengobatan, serta pencegahan informasi hoaks yang hendak dilakukan.

Kemudian Pemerintah Kabupaten Batubara mengklarifikasi pemberitaan mengenai beredarnya sebuah potongan video berbahasa asing yang mengklaim bahwa orang yang telah melakukan swab test Covid-19 tanpa sadar telah divaksinasi karena vaksin Covid-19 sudah disamarkan dalam bentuk swab test. Klaim tersebut dibantah oleh para Humas Pemerintah Kabupaten Batubara. Pemerintah Kabupaten Batubara mengkonfirmasi bahwa vaksin tidak dapat diberikan melalui swab atau menggunakan alat swab.



Gambar 2. Hoax mengenai Tes Swab Adalah Vaksinasi yang terselubuh

Pemerintah Kabupaten Batubara menjelaskan tes swab melalui hidung dirancang untuk mengumpulkan sampel untuk menguji keberadaan virus, dan bukan untuk tujuan vaksinasi.

Melalui kehumasan Kanreg Kabupaten Batubara melakukan edukasi mengenai cara-cara pencegahan hoaks dan memastikan penyampaian informasi terkait pelayanan dan situasi darurat Covid-19 mampu menjangkau kelompok rentan sehingga dalam setiap prosesnya tidak informasi yang tertinggal.

## KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan, kami menemukan sejumlah area di mana komunikasi di Kabupaten Batubara dalam diseminasi informasi diadopsi selama pandemi COVID-19. Kami menemukan bahwa intervensi pelatihan singkat yang berfokus pada pemberian informasi secara aktual untuk meningkatkan komunikasi diterima secara positif. Penanganan Pandemi Covid-19 di Pemerintah Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara tidak hanya berkaitan dengan bagaimana humas mampu menjadi unsur penting menghadapi peristiwa krisis yang berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan pegawai. Keterampilan komunikasi yang efektif dalam diseminasi informasi selama krisis juga menjadi agenda yang tidak terpisahkan dengan peningkatan pelayanan selama krisis berlangsung. Kesiapsiagaan dan penguasaan masalah menjadi hal utama dalam merespon krisis. Melalui komunikasi krisis kesiapsiagaan Pemerintah Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara selama keadaan darurat membuktikan bahwa meski berada di ruang lingkup di daerah sebagai sub-bagian dari Pemerintah Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara dapat membantu institusi mendapatkan saran profesional dan siap ketika krisis terjadi.

Utamanya di era digital dimana masyarakat yang melek media sosial dan masyarakat yang sadar kesehatan harus diberi pemahaman terkait pandemi ini. Melalui metode komunikasi krisis Pemerintah Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara telah membantu upaya pemerintah pusat dalam mengakhiri penyebaran virus di masyarakat secara efektif. Kebijakan dan arahan pemerintah pusat diterapkan dan ditegakkan oleh Pemerintah Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara untuk memastikan kepatuhan serta informasi valid dan benar diterima oleh masyarakat. Pandemi belum berakhir, tetapi Pemerintah Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara telah memulai mengamankan informasi melalui komunikasi krisis dengan respon yang cepat, berdasarkan data ilmiah dan mengantisipasi maraknya penyebaran informasi hoaks. Hal ini penting mengingat strategi mengenai kehumasan dalam komunikasi

krisis harus memperhatikan keadaan daerah, sumber daya manusia, aksesibilitas dan infrastruktur di Pemerintah Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara. Melalui komunikasi krisis, proses diseminasi informasi bisa berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan bias informasi.

## REFERENSI

- Agustino, L. (2020). Analisis Kebijakan Penanganan Wabah Covid-19: Pengalaman Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(2), 253–270. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i2.685>
- Amidon, T. R., Nielsen, A. C., Pflugfelder, E. H., Richards, D. P., & Stephens, S. H. (2021). Visual Risk Literacy in “Flatten the Curve” COVID-19 Visualizations. *Journal of Business and Technical Communication*, 35(1), 101–109. <https://doi.org/10.1177/1050651920963439>
- Amir, H. (2022). Strategies in Preventing the Transmission of Covid-19 a Quarantine, Isolation, Lockdown, Tracing, Testing and Treatment (3T): Literature Review. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 17(2). <https://doi.org/10.24083/apjhm.v17i2.1465>
- Andriani, S.Si, Apt, M.Sc, Ph.D, H. (2020). Effectiveness of Large-Scale Social Restrictions (PSBB) toward the New Normal Era during COVID-19 Outbreak: a Mini Policy Review. *Journal of Indonesian Health Policy and Administration*, 5(2). <https://doi.org/10.7454/ihpa.v5i2.4001>
- Anugerah, A. R., Muttaqin, P. S., & Purnama, D. A. (2021). Effect of large-scale social restriction (PSBB) during COVID-19 on outdoor air quality: Evidence from five cities in DKI Jakarta Province, Indonesia. *Environmental Research*, 197. <https://doi.org/10.1016/j.envres.2021.111164>
- Atherton, O. E., Grijalva, E., Roberts, B. W., & Robins, R. W. (2021). Stability and Change in Personality Traits and Major Life Goals From College to Midlife. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 47(5), 841–858. <https://doi.org/10.1177/0146167220949362>
- Bundy, J., & Pfarrer, M. D. (2015). A burden of responsibility: The role of social approval at the onset of a crisis. *Academy of Management Review*, 40(3), 345–369. <https://doi.org/10.5465/amr.2013.0027>
- Cangara, H. (2008). *Komunikasi Politik: Konsep, Teori dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hastuti, P., Harefa, D. N., & Napitupulu, J. I. M. (2020). Tinjauan Kebijakan Pemberlakuan Lockdown, PHK, PSBB Sebagai Antisipasi Penyebaran Covid-19 Terhadap Stabilitas Sistem Moneter. *Prosiding WEBINAR Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, V o l . 1*, 57–70. <http://digilib.unimed.ac.id>
- Hu, H., Mao, H., Hu, X., Hu, F., Sun, X., Jing, Z., & Duan, Y. (2015). Information dissemination of public health emergency on social networks and intelligent computation. *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2015, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2015/181038>
- Hu, Y., Sun, J., Dai, Z., Deng, H., Li, X., Huang, Q., Wu, Y., Sun, L., & Xu, Y. (2020). Prevalence and severity of corona virus disease 2019 (COVID-19): A systematic review and meta-analysis. *Journal of Clinical Virology*, 127. <https://doi.org/10.1016/j.jcv.2020.104371>
- Ivanka, N. (2020). Large-scale Social Restrictions: What's Next?. *The Indonesian Journal of International Clinical Legal Education*, 2(2), 201–214.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia - Google Play Buku*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. <https://play.google.com/books/reader?id=HVYrEAAAQBAJ&pg=GBS.PAI&hl=id>
- Kumala Dewi, N. K. R., Vijayantera, I. W. A., & Saraswati, P. S. (2018). Fungsi Hukum Adat Dalam Penguatan Peran Sekaa Teruna Di Desa Adat Kuta Untuk Perlindungan Tradisi Medelokan Penganten. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 4(1), 69. <https://doi.org/10.23887/jkh.v4i1.13661>
- Kurniawan, I. (2022). Eksistensi Kepemimpinan Pemerintahan Diantara Krisis Pandemi Covid-19 Dan Digital Disruption. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 8(2), 29–40. [https://doi.org/10.25299/jkp.2022.vol8\(2\).9776](https://doi.org/10.25299/jkp.2022.vol8(2).9776)
- Lestari, P., Ritonga, R., Ruliana, P., & Barus, C. C. B. (2020). Disaster communication uses field training exercise simulation as an important aspect of disaster risk reduction. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(1), 166–186. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2020-3601-10>
- Ma, L., & Zhan, M. (Monica). (2016). Effects of attributed responsibility and response strategies on organizational reputation: A meta-analysis of situational crisis communication theory research. *Journal of Public Relations Research*, 28(2), 102–119. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2016.1166367>
- Muhyiddin, & Wardhana, D. (2020). Covid-19 Outbreak and Development Planning in Indonesia. *The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(1).
- Na'imah, Muassomah, Mubaraq, Z., Hendriani, S., Hussin, M., Ischak, R., & Andini, R. (2023). Language and COVID-19: A discourse analysis of resistance to lockdown in Indonesia. *Heliyon*, 9(3). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13551>
- Prasty, N. M. (2011). Komunikasi Krisis Di Era New Media Dan Social Media. *Jurnal Komunikasi*, 6(1), 1–20. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol6.iss1.art1>
- Purnama, S. G., & Susanna, D. (2020). Attitude to COVID-19 Prevention With Large-Scale Social Restrictions (PSBB) in Indonesia: Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Frontiers in Public Health*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.570394>
- Putra, M. A., Bhaskara, I. L. A., & Valerisha, A. (2021). Crisis Communication in the Time Of COVID-19: The Significance of Grassroot Initiative in Democratic Countries (Case of Brazil, Indonesia, and the United States). *Journal of Indonesian Social Sciences and Humanities*, 11(1), 1–17. <https://doi.org/10.14203/jissh.v11i1.210>
- Radjab, S., & Fuady, M. I. N. (2021). The Indonesian Government's Inconsistency in Handling The Covid-19 Pandemic. *Yuridika*, 36(3), 745. <https://doi.org/10.20473/ydk.v36i3.27515>
- Ritter, T., & Pedersen, C. L. (2020). Analyzing the impact of the coronavirus crisis on business models. *Industrial Marketing Management*, 88, 214–224. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.05.014>
- Rosha, B. C., Suryaputri, I. Y., Irawan, I. R., Arfines, P. P., & Triwinarto, A. (2021). Factors affecting public non-compliance with large-scale social restrictions to control COVID-19 transmission in Greater Jakarta, Indonesia. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 54(4), 221–229. <https://doi.org/10.3961/JPPMPH.21.101>

- Rosyadi, S., Sabiq, A., Ahmad, A. A., & Nuryanti. (2022). The Indonesian Government Capacity in Responding to the COVID-19 Impacts on the Creative Economy Sector. *SAGE Open*, 12(2). <https://doi.org/10.1177/21582440221105820>
- Roziqin, A., Mas'udi, S. Y. F., & Sihidi, I. T. (2021). An analysis of Indonesian government policies against COVID-19. *Public Administration and Policy*, 24(1), 92–107. <https://doi.org/10.1108/PAP-08-2020-0039>
- Saifuddin, R. (2021). Pengaruh Pandemi Terhadap Tata Kelola Pemerintahan; Studi Kasus Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Lampung. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbang*, 9(03), 219. <https://doi.org/10.35450/jip.v9i03.272>
- Salamah, R., Hendrawati, Adistie, M., Kemenkes, Walpole, Barna, Richardson, R., Birk, T. J., Setianingtias, R., Baiquni, M., Kurniawan, A., Tse, Suprojo, A., Odagiri, M., Cahyorini, Azhar, K., Cronin, A. A., Gressando, Y., Hidayat, I., Utami, W., Widowati, K., Roshita, A., Soeharno, R., ... Dharmayanti, T. (2019). Keperawatan Kesehatan Komunitas: teori dan praktik dalam keperawatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sari, A. G., Sudarmanto, H. L., & Murty, H. (2020). Kebijakan Pemberlakuan Karantina Wilayah Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus ditinjau dari Undang-Undang No. 6 Tahun 2018 Tentang Kekarantinaan Kesehatan. *Jurnal Transparansi Hukum*, 3(2), 1–23.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, 130.
- Suratnoaji, C., Nurhadi, & Arianto, I. D. (2020). Public opinion on lockdown (PSBB) policy in overcoming covid-19 pandemic in indonesia: Analysis based on big data twitter. *Asian Journal for Public Opinion Research*, 8(3), 393–406. <https://doi.org/10.15206/ajpor.2020.8.3.393>
- Sutaryono, S., Andasari, S. D., & Kasjono, H. S. (2020). Diagnosis and epidemiology of Coronavirus (COVID-19) outbreak in Indonesia. *Jurnal Teknologi Laboratorium*, 9(1), 49–57. <https://doi.org/10.29238/teknolabjournal.v9i1.222>
- Xuezhe, L. (2007). *The rising Korean wave among Chinese youth 1*.
- Yunus, N. R., & Rezki, A. (2020). Kebijakan Pemberlakuan Lock Down Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(3), 227–238. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i3.15083>
- Zhang, J. jin, Dong, X., Cao, Y. yuan, Yuan, Y. dong, Yang, Y. bin, Yan, Y. qin, Akdis, C. A., & Gao, Y. dong. (2020). Clinical characteristics of 140 patients infected with SARS-CoV-2 in Wuhan, China. *Allergy: European Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 75(7), 1730–1741. <https://doi.org/10.1111/all.14238>