

KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA MANADO DALAM PENANGANAN COVID-19

CRISTIAN I. R. RENGKUNG
GUSTAAF B. TAMPI
VERY Y. LONDA

cristianrengkung@yahoo.com

Abstrak

Komunikasi Publik pemerintah Kota Manado dalam penanganan COVID-19 membawa banyak ketidakpastian di tengah-tengah masyarakat yang ditunjukkan oleh tidak efektifnya komunikasi kebijakan yang dilakukan dan berujung pada kesalahpahaman publik menangkap maksud dari kebijakan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi publik pemerintah Kota Manado dalam penanganan COVID-19 dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah dari aspek keterbukaan tantangannya adalah sulit meyakinkan masyarakat, pemerintah telah menggunakan berbagai media bahkan media komunikasi baru, masyarakat dijangkau secara langsung melalui kerjasama komunikasi dengan berbagai pihak termasuk tokoh-tokoh masyarakat, koordinasi lintas departemen pemerintah selain dilakukan secara langsung juga memanfaatkan media *whatsappgroup*.

Kata Kunci: Komunikasi Publik, Pemerintah, Penanganan COVID-19.

Abstract

The Public Communication of the Manado City government in handling COVID-19 brings a lot of uncertainty in the midst of society, which is shown by the ineffective communication of policies carried out which leads to public misunderstanding of the intentions of government policies. This study aims to determine how the public communication of the Manado City government in handling COVID-19 using a qualitative descriptive method. The result showed that public communication carried out by the government from the aspects of openness the challenge is that it is difficult to convince the public, the government has used various media and even new communication media, the community is reached directly through collaborative communication with various parties and including community leaders, coordination between government departments besides done directly also using the whatsappgroup media.

Keywords: Public Communication, Government, COVID-19 Handling.

PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi aktivitas dasar yang dilakukan oleh setiap orang. Melalui berkomunikasi, manusia dapat saling terhubung satu dengan yang lain, baik dalam kehidupan di lingkungan keluarga sehari-hari, di tempat bekerja, di pasar, di tengah-tengah masyarakat, ataupun dimana terdapat manusia. Tidak ada yang terkecuali dari berkomunikasi (Sumual, dkk,2020). Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi bagi manusia secara individu, kelompok maupun organisasi. Komunikasi terjadi apabila seseorang menciptakan pesan, kemudian yang lain menafsirkan, menjadi sebuah pertunjukan dan menciptakan pesan baru (Sumual, dkk,2020).

Tahun 2020 Negara Indonesia diguncang oleh pandemik virus baru yang disebut COVID-19 (Pinasti, 2020). Di Kota Manado, COVID-19 pertama kali muncul pada bulan maret 2020 atas konfirmasi adanya warga Kota Manado yang terinfeksi virus ini (manado.kompas.com). Kemunculan virus ini di Kota Manado tentunya memicu kepanikan ditengah masyarakat, maka dari itu perlu komunikasi yang efektif dari pemerintah untuk meyakinkan masyarakat dalam upaya penanganan pandemic serta pemulihan baik dari sisi ekonomi, sosial dan kesehatan.

Pada 15 Desember 2020 jumlah kasus terkonfirmasi COVID-19 di Kota Manado berjumlah 3.241 kasus, 2.282 diantaranya telah sembuh, 123 meninggal dan aktif dirawat sebanyak 836 orang. Berkaca pada keadaan ini maka perlu dibangun kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam upaya penanganan pandemik ini, untuk mencegah timbulnya gelombang kepanikan di tengah-tengah masyarakat yang dapat memicu masyarakat

salah bertindak dalam menghadapi pandemik ini. Komunikasi publik yang efektif dari Pemerintah Kota Manado tentunya menjadi kunci dalam upaya membangun kepercayaan publik serta mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya penanganan, pencegahan, serta pemulihan keadaan masyarakat dari pandemik.

Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah dalam penanganan dan pencegahan pandemik ini melalui kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah sebagai langkah preventif dalam menghadapi wabah bencana non alam ini. Sebab wabah COVID-19 ini tidak hanya berpengaruh pada aspek kesehatan, melainkan pada aspek-aspek lainnya seperti aspek ekonomi dan aspek sosiologis (Fajar, dkk, 2020).

Sebagai langkah pencegahan awal. Pemerintah menetapkan panduan protokol kesehatan yang memuat anjuran-anjuran yang harus dipatuhi masyarakat dalam upaya memutus mata rantai penyebaran virus ini. Protokol kesehatan yang telah ditetapkan yaitu menjaga kebersihan tangan, jangan menyentuh wajah, terapkan etika batuk dan bersin, pakai masker, jaga jarak, isolasi mandiri serta menjaga kesehatan (covid19.go.id). Dalam istilah yang lebih sederhana, protokol kesehatan ini dikenal dengan 3 M (Mencuci tangan, Memakai masker, Menjaga jarak) dan 3 T (*Tracing, Tracking, Treatment*). Selain penetapan protokol kesehatan pemerintah juga menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan penguatan perekonomian masyarakat untuk memperkuat perekonomian masyarakat yang jatuh akibat pandemik. Semua hal ini disampaikan kepada masyarakat melalui komunikasi publik yang pemerintah lakukan, untuk

meyakinkan masyarakat bahwa pemerintah tengah berupaya dalam penanggulangan bencana non alam ini.

Komunikasi publik dalam penanganan COVID-19, yang pertama bertujuan untuk menciptakan *behave-ioral change* (ksp.go.id) atau perubahan perilaku, selanjutnya ialah kolaborasi pentahelix dari berbagai stakeholder yakni pemerintah, media, dunia usaha, akademisi, dan komunitas (ksp.go.id). Terakhir, pesan inti yang hendak disampaikan melalui komunikasi publik yakni disiplin diri, gotong royong, optimis dan positif dalam penanggulangan dan pencegahan pandemic COVID-19 (ksp.go.id). Melalui komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah diharapkan akan mampu meningkatkan kesadaran serta disiplin publik terhadap protokol kesehatan, peningkatan pada kemampuan memilih serta memilah informasi yang didapat mengenai COVID-19, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dilihat dari berbagai strategi komunikasi penanganan situasi pandemic ini, terdapat serangkaian upaya yang bersifat *sporadic* atau tidak terintegrasi di masyarakat. Misalnya, tentang persepsi penyakit, kebijakan pemerintah, hingga pembatasan kegiatan-kegiatan sosial. Hingga saat ini, masih banyak ditemukan serangkaian perilaku yang tidak mendukung pembatasan penyebaran COVID-19, seperti tidak menggunakan masker, berkumpul di area publik tanpa menjaga jarak yang disarankan, tidak mencuci tangan secara rutin, serta pengabaian terhadap protokol kesehatan lainnya.

Kecanggihan teknologi informasi yang memberikan kemudahan akses mendorong masyarakat menyebarkan dan

dengan mudah mempercayai hoax. Hal ini yang kemudian mendorong tumbuh suburnya *infodemic* atau disinformasi di tengah-tengah masyarakat. Dengan kecepatan arus informasi yang tidak terbendung membuat bentuk penanganan COVID-19 pemerintah menjadi berbagai macam bentuk dalam kepala masyarakat, bahkan masyarakat menilai pemerintah menutupi kebenaran-kebenaran tertentu dalam penanganan COVID-19. Hal ini diperburuk dengan tidak selarasnya pernyataan pemerintah mengenai kebijakan yang diambil, serta tidak konsistennya penerapan kebijakan penanganan COVID-19 seperti dilarang sementara untuk beribadah namun pemerintah menghimbau masyarakat untuk ikut dalam pemilu.

Kurang efektifnya komunikasi publik pemerintah dalam meyakinkan masyarakat mengenai COVID-19 membawa masyarakat pada mosi tidak percaya dengan pemerintah, yang berujung pada ketidaktaatan pada protokol kesehatan dan memungkinkan melahirkan klaster baru penyebaran COVID-19. Fenomena ini memperlihatkan kegagalan dari komunikasi publik pemerintah dalam menyampaikan informasi secara akurat, tepat, dan cepat.

Kajian terkait penanganan COVID-19 telah dilakukan sebelumnya oleh Mario Walean, Florence Lengkong dan Very Londa (2020). dalam kajian implementasi penanganan COVID-19 di Desa Sea Tumpengan Kecamatan Pineleng dan kajian lain dilakukan oleh Steven Tampah, Maria Pratikjo dan Very Londa (2021). dalam kajian implementasi kebijakan penanganan dan pengendalian COVID-19 pada sektor pariwisata di Kota Tomohon. Kedua penelitian ini menekankan pada

implementasi kebijakan dalam penanganan COVID-19, sementara kajian ini memfokuskan pada komunikasi publik pemerintah dalam penanganan COVID-19.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi publik Pemerintah Kota Manado dalam penanganan COVID-19. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat pada pengembangan keilmuan administrasi publik secara teoritis dan secara praktis menjadi masukan bagi pemerintah Kota Manadi dalam rangka penanganan COVID-19 di Kota Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Komunikasi Publik

Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak disengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi (Wiryanto, 2004). Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam. Adapun unsur-unsur pembentuk komunikasi antara lain, Pesan; Engkoding; Komunikator; Saluran; Dekoding; Komunikan; Feedback; Noise.

Bentuk-bentuk komunikasi menurut Nurjaman dan Umam (2012) :

1. Dari segi penyampaian pesannya, komunikasi dapat dilakukan secara lisan dan tertulis, atau secara elektronik melalui radio, televise, telepon, internet, dan sebagainya.
2. Dari segi kemasan komunikasi dapat dilakukan secara verbal atau nonverbal
3. Dari segi kemasan keresmian pelaku komunikasi, saluran komunikasi yang

digunakan, dan bentuk kemasan pesan, komunikasi dapat dikategorikan sebagai bentuk komunikasi formal dan nonformal.

4. Dari segi pasangan komunikasi, komunikasi dapat dilihat sebagai komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal.

Terdapat beberapa tingkatan komunikasi. Musi, dkk (2020) menyebutkan tingkatan komunikasi yaitu: Komunikasi antarpribadi; komunikasi kelompok kecil; komunikasi organisasi; komunikasi massa; komunikasi publik.

Banyaknya tingkatan komunikasi ini, dalam penanganan COVID-19 pemerintah memilih tingkatan komunikasi publik untuk memasifkan kebijakan-kebijakan yang diambil serta menggerakkan protokol kesehatan.

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, Secara tatap muka atau melalui media (Rice & Atkin's, 2001). Heinrichs dan Peters (2005) mendefinisikan komunikasi publik berdasarkan kontribusi terhadap tujuan perubahan yang diharapkan yakni:

1. Proses komunikasi yang berlangsung di ruang publik
2. Komunikasi publik membantu menciptakan isu spesifik sesuai konteks budaya
3. Komunikasi publik memiliki hubungan dengan proses politik dalam pelaksanaan kebijakan

Ciri-ciri komunikasi publik yang membedakan dengan komunikasi yang lainnya adalah (Richard West, 2008):

1. Satu pihak (pendengar) cenderung lebih pasif

2. Interaksi antara sumber dan penerima terbatas

3. Umpan balik yang diberikan terbatas
Haryanto dan Juniari (2019) mengemukakan prinsip-prinsip dalam komunikasi publik yang harus dilakukan oleh pemerintah:

1. Keterbukaan
2. Komunikasi yang dilakukan dengan publik secara langsung
3. Keterlibatan dengan masyarakat sebagai bagian dari pembentukan kebijakan dan pengiriman
4. Presentasi positif dari kebijakan pemerintah dan prestasi yang telah dicapai
5. Menggunakan Seluruh saluran komunikasi yang dianggap relevan, tidak hanya terbatas pada media massa nasional
6. Melakukan komunikasi lintas departemen yang terkoordinasi mengenai suatu isu, bukan menciptakan konflik atau duplikasi pesan
7. Mendorong kenetralan posisi politik aparatur pemerintah.

B. Konsep COVID-19

SARS-Cov-2 merupakan jenis Coronavirus terbaru yang muncul pada akhir Tahun 2019 yang kemudian nama penyakitnya disebut Coronavirus Disease 2019 atau lazim kita dengar sebagai COVID-19 (Yuliana, 2020). Virus ini berawal dari Kota Wuhan, Provinsi Hubei Tiongkok, dan hingga saat ini telah menyebar ke berbagai Negara (Yuliana, 2020). Pada awalnya data epidemiologi menunjukkan 66% pasien berkaitan atau terpapar dengan suatu pasar seafood atau live market di Kota Wuhan (Huang, et.al. 2020). Sampel isolate dari pasien diteliti dengan hasil menunjukkan adanya infeksi

coronavirus, jenis beta- coronavirus tipe baru, diberi nama novel Coronavirus (2019-nCov) pada tanggal 11 Februari 2020 (Yuliana, 2020).

World Health Organization memberi nama virus tersebut *Severe acute respiratory syndrome corona virus-2* (SARS-Cov-2) dan penyakitnya sebagai Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Pada awalnya transmisi virus ini belum dapat ditentukan apakah dapat melalui antar manusia ke manusia. Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah kasus terjangkit terus bertambah. Akhirnya, terkonfirmasi bahwa transmisi pneumonia ini dapat menular dari manusia ke manusia (Yuliana, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian yang telah dilakukan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan yang menjadi objek penelitian adalah Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. Fokus kajian ini ada pada komunikasi publik pemerintah Kota Manado dalam Penanganan COVID-19 berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Haryanto dan Juniari (2019) dengan beberapa dimensi yaitu: Keterbukaan; Komunikasi yang dilakukan dengan publik secara langsung; Menggunakan Seluruh saluran komunikasi yang dianggap relevan, tidak hanya terbatas pada media massa nasional; Melakukan komunikasi lintas departemen yang terkoordinasi mengenai suatu isu, bukan menciptakan konflik atau duplikasi pesan

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dengan informan yang telah ditetapkan, observasi lapangan, dan studi literature yang berkaitan dengan topik penelitian. Analisis data mencakup reduksi data yakni menggolongkan data yang kemudian

disajikan dalam bentuk tabel dan narasi yang kemudian digunakan untuk penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Keterbukaan

Pemerintahan yang terbuka merupakan konsep yang membahas tentang keterbukaan dan informasi interaktif yang dibangun pemerintah terhadap dunia usaha kepada warga (Meijer et.al., 2012; Geiger dan Von Lucke, 2012). Dalam konteks komunikasi kepada publik pemerintahan yang terbuka bermakna keterbukaan informasi serta data yang berhak dimiliki oleh publik. Pemerintahan yang terbuka, tidak hanya dijalankan ketika situasi pemerintahan yang normal tetapi juga pada situasi krisis (Farizi dan Harmawan, 2020).

Dalam konteks virus Corona, pemerintahan yang terbuka menjadi sebuah sarana bagi pemerintah melalui keterbukaan dalam berbagi data kepada publik serta membangun model untuk memperkirakan penyebaran virus. Kemudian, mekanisme yang diterapkan ini diperlukan untuk menghilangkan misinformasi yang disebarkan secara online serta sebagai sarana membangun kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakat (Farizi dan Harmawan, 2020). Salah satu elemen pemerintahan yang terbuka dan paling penting dalam menghadapi pandemik virus corona adalah transparansi data dan informasi yang bersumber dari komunikasi dengan publik yang dilakukan oleh pemerintah (Spalluto, et.al, 2020).

Pada awal kemunculan wabah virus Corona di Kota Manado pada bulan Maret, tidak berselang lama dengan kemunculannya di Indonesia, pemerintah Kota Manado mendapat banyak sorotan terkait dengan transparansi data dalam

penanganan COVID-19. Keterlambatan pembuatan kanal informasi virus Corona sehingga tidak adanya informasi mengenai penyebaran penyakit dan bagaimana jalur penelusuran virus, bahkan sikap pemerintah yang berkesan kontradiktif dalam memberikan informasi kepada publik melalui berbagai pesan kebijakan.

Sebagai akibat dari lemahnya informasi yang diterima oleh masyarakat, mendorong kepanikan yang lebih mendalam di tengah-tengah masyarakat bahkan menimbulkan kegaduhan dan gagal fokus pada masyarakat yang ditunjukkan oleh *panic buying*. Situasi ini hendak berbicara bahwa muncul ketidakpercayaan masyarakat terkait dengan keterbukaan informasi yang disampaikan oleh pemerintah untuk penanganan COVID-19. Situasi ini terus memburuk, sebab setiap hari masyarakat di bombardier dengan isu-isu terkait penanganan COVID-19, mulai dari obat yang mampu menangkal virus ini, serta konsep-konsep yang belum pasti kebenarannya terkait dengan pandemik ini.

Ketidaksiapan pemerintah yang Nampak diawal penanganan terkait dengan informasi yang tercermin dari kurangnya keterbukaan adalah dampak dari masalah yang telah lama akut dalam pemerintahan yakni bangunan sistem komunikasi publik yang masih lemah. Selain itu, sistem sistem *tracking case* yang juga hanya bersifat subjektif melemahkan sistem pelacakan kasus terjangkit di wilayah Kota Manado. Sehingga terciptalah keterbatasan informasi yang disampaikan kepada publik. Banyaknya media komunikasi baru, yang juga membawa arus informasi yang tidak terbandung membuat informasi terkait dengan penanganan COVID-19 menjadi berbagai macam bentuk di kepala masyarakat, sementara itu pemerintah

belum mampu memberikan warna yang mencolok sebagai pemegang otoritas rujukan informasi yang valid.

Tantangan terbesar pemerintah Kota Manado dalam komunikasi publik penanganan COVID-19 adalah sulitnya meyakinkan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh ketidakpercayaan masyarakat yang timbul akibat terlalu banyak kanal informasi yang membeberitakan terkait dengan penanganan dan gambaran mengenai COVID-19. Sementara itu, pemerintah masih terbatas baik dalam sumberdaya manusia maupun sarana dan prasarana.

B. Komunikasi yang dilakukan dengan publik secara langsung

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain (Tarigan, dkk, 2017). Penyampaian informasi yang dilakukan, melalui media apapun, memiliki satu prinsip yang harus dipegang, yakni informasi yang disampaikan tersebut harus mencapai sasaran apabila tidak sampai atau mengalami bias, disinilah awal kemunculan masalah. Komunikasi bukan hanya memberikan makna tetapi harus dapat dipahami oleh pihak yang diajak berkomunikasi karena komunikasi merupakan suatu faktor keberhasilan suatu organisasi (Tarigan, dkk, 2017).

Surat edaran, himbauan dan bentuk komunikasi sejenis lainnya merupakan medium atau pola mengkomunikasikan sesuatu dalam konteks komunikasi publik. Penyampaian informasi publik tentunya dilakukan pada ruang-ruang publik sebagai medium tempat dilaksanakannya komunikasi publik. Sebelum adanya pandemik COVID-19, ruang publik hadir di

lapangan-lapangan, di aula-aula, dan di tempat-tempat lain yang digunakan pemerintah dalam upaya mengkomunikasikan kebijakannya secara langsung kepada masyarakat melalui penyuluhan, sosia-lisasi maupun edukasi. COVID-19 dapat dikatakan telah merobohkan ruang-ruang publik yang sebagai medium komunikasi publik secara langsung kepada masyarakat. Sebab, ruang publik mengandung begitu banyak mobilitas masa yang tidak terkendali, yang berpotensi meng-hadirkan klaster baru penyebaran COVID-19. Sehingga, jangkauan pemerintah secara langsung kepada masyarakat dalam penyampaian informasi publik menjadi terbatas pada media-media elektronik yang mampu menghadirkan panggung bagi pemerintah dalam penyampaian informasi kepada publik.

Pemerintah Kota Manado memanfaatkan media sosial sebagai medium komunikasi publik melalui siaran langsung untuk menyampaikan himbauan ataupun penyuluhan kepada masyarakat terkait dengan penanganan COVID-19. Konsekuensi yang harus diterima dengan penggunaan media ini adalah terlalu banyak *noise* yang terdapat pada penggunaan media sosial. Selain pemanfaatan media sosial, pemerintah juga melakukan komunikasi publik menggunakan mobil keliling dengan pengeras suara yang bertujuan untuk mengkampanyekan dan mengedukasi masyarakat terkait dengan protokol kesehatan penanganan COVID-19.

C. Menggunakan Seluruh saluran komunikasi yang dianggap relevan, tidak hanya terbatas pada media massa nasional

Media berasal dari bahasa Latin yaitu kata *Medium* artinya secara harafiah ialah perantara, penyampai, atau penyalur (Batubara, 2011). Beberapa batasan-batasan media menurut para ahli (Batubara, 2011):

1. Media berarti teknologi pembawa pesan yang diperlukan untuk keperluan instruksional
2. Media berarti sarana komunikasi dalam bentuk cetak atau pandang dengar, termasuk teknologi perangkat kerasnya
3. Media berarti sarana fisik untuk menyampaikan materi pengajaran

Dalam mencapai maksud dan tujuan sebuah organisasi ataupun individu, perlu meningkatkan efisiensi atau efektivitasnya. Peningkatan ini sebagian besar bergantung pada sarana dan prasarana. Dengan kata lain, hubungan komunikasi interaksi itu akan berjalan dengan lancar dan mencapai hasil yang maksimal, apabila digunakan alat bantu yang disebut media komunikasi.

Dalam penanganan COVID-19, pemerintah dalam hal ini SATGAS COVID-19 memiliki maksud dan tujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan COVID-19, mengkampanyekan protokol kesehatan, serta memberi himbauan-himbauan lain yang memiliki satu tujuan utama yaitu memutus mata rantai penyebaran COVID-19. Maka dari itu, perlu untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas agar tujuan ini dapat tercapai. Ketercapaian tujuan ini akan sangat bergantung pada hubungan komunikasi interaksi antara masyarakat sebagai komunikan dan pemerintah sebagai komunikator, maka alat bantu yang disebut media komunikasi sangat perlu digunakan oleh SATGAS COVID-19 Kota Manado untuk menjamin komunikasi interaksi antara masyarakat dan pemerintah berjalan lancar.

Penyampaian informasi yang dilakukan melalui media apapun memiliki satu prinsip yang harus dipegang, yakni informasi tersebut sampai pada sasaran apabila tidak sampai, atau mengalami bias disinilah akar kemunculan masalah. Salah satu jalan yang harus ditempuh oleh informasi publik untuk sampai kepada sasaran adalah melalui media. Media yang akan mengantarkan informasi ini kepada tujuannya dapat mempengaruhi bias atau tidak sampainya maksud dari informasi yang disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat lebih banyak memperoleh informasi terkait dengan penanganan COVID-19 melalui media sosial facebook. Selain itu, dalam upaya edukasi pemerintah pun melakukan kampanye melalui leaflet, pamflet, poster dan juga website yang menampilkan data tentang jumlah pasien yang sedang dirawat serta presentasi kasus terjangkit di Kota Manado.

Penggunaan media-media komunikasi baru seperti media sosial dalam upaya komunikasi terkait dengan penanganan COVID-19, menunjukkan pemerintah yang tidak membatasi penyampaian informasi hanya melalui media-media masa nasional seperti televisi ataupun surat kabar dan radio, tetapi mampu menyesuaikan secara perlahan dengan perkembangan zaman. Selain itu, pemerintah juga melakukan komunikasi publik melalui mobil keliling dengan pengeras suara, jalinan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan, komunitas, tempat-tempat ibadah, mall, pasar, atau lokasi-lokasi tertentu yang berpotensi menyebabkan kerumunan.

D. Melakukan komunikasi lintas departemen yang terkoordinasi

mengenai suatu isu, bukan menciptakan konflik atau duplikasi pesan

Dalam membentuk suatu kerjasama pada setiap anggota organisasi sangat diperlukan komunikasi yang baik (Tarigan, dkk, 2017). Sebab, komunikasi dapat mencerminkan koordinasi dalam mencapai tujuan. Kejelasan pesan, serta pemaknaan terhadap suatu informasi secara baik dan benar adalah kunci dari koordinasi informasi.

Ramadani (2019) menyebutkan bahwa terdapat 3 hal yang perlu diperhatikan terkait dengan komunikasi publik yaitu: transmisi, konsistensi dan kejelasan pesan. Transmisi berarti komunikasi akurat, dipahami oleh komunikator pesan. Konsistensi berarti informasi konsisten, selaras, koheren antara satu pesan dengan pesan lainnya. Jelas berarti pesan disampaikan dengan bahasa sederhana, mudah dipahami publik. Salah satu bentuk konsistensi yang ditunjukkan pemerintah Kota Manado adalah adanya narasi tunggal tentang kondisi kebijakan. Narasi tunggal komunikasi pemerintah dimaknai sebagai suatu kepehaman atas suatu isu, tidak berbeda data atau substansi antar lembaga. Setiap pernyataan lembaga seharusnya tidak menyangkal pernyataan kebijakan lintas lembaga lainnya serta mampu secara cepat mengelola isu yang ada (Ramadani, 2019).

Di masa krisis pandemik COVID-19, konsumsi akan informasi oleh masyarakat terus meningkat terkait dengan penanganan virus ini. Sebab, dampaknya yang begitu besar dan tidak terkecuali pada setiap bidang kehidupan. Konsumsi akan informasi yang begitu tinggi, menuntut pemerintah dalam hal ini SATGAS COVID-19 untuk selalu mampu

mengimbangnya. Ketika seluruh platform telah digunakan dalam upaya memperluas jaringan komunikasi kepada publik, maka diperlukan koordinasi yang matang, agar tidak menimbulkan duplikasi pesan, sehingga menimbulkan isu baru yang dapat berpotensi menjadi masalah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, koordinasi komunikasi dalam penanganan COVID-19 di Kota Manado dilaksanakan melalui grup *whatsapp*. Dimana, setiap informasi terkait penambahan kasus baru, ataupun perintah tugas yang harus dilakukan berkaitan dengan penanganan maupun pemakaman disampaikan melalui media ini. Sebab, dengan keterbatasan gerak akibat pandemic, maka penggunaan platform aplikasi *chatting* seperti *whatsapp* sangatlah relevan.

Ditengah-tengah situasi yang masih belum ada kepastian ini, banyak bermunculan duplikasi pesan dan data terkait dengan COVID-19, pada media-media penyampaian informasi publik oleh pemerintah. Serta beberapa kebijakan yang dikomunikasikan melalui surat-surat edaran yang sering bertentangan. Masalah-masalah ini bermunculan berdasarkan hasil wawancara lebih disebabkan oleh karena *human error*.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Keterbukaan, dari segi keterbukaan Pemerintah Kota Manado telah mengupayakan berbagai hal untuk dapat menjamin keterbukaan informasi kepada publik namun, tantangan terberat adalah upaya meyakinkan

- publik dimana informasi yang disampaikan adalah sebuah kebenaran yang tidak di tutup-tutupi.
2. Komunikasi yang dilakukan dengan publik secara langsung dilakukan tanpa menciptakan kerumunan massa melalui siaran langsung dari media sosial, serta memanfaatkan seluruh media komunikasi dan kerjasama dengan berbagai tokoh dan pemuka agama serta pusat-pusat perbelanjaan atau tempat-tempat dimana berpotensi mengumpulkan massa.
 3. Menggunakan saluran komunikasi yang dianggap relevan tidak hanya terbatas pada media massa nasional, yakni penggunaan media sosial atau media komunikasi baru, leaflet, pamflet, poster, mobil keliling dengan pengeras suara, kerjasama dengan berbagai tokoh masyarakat dan pemuka agama serta pusat-pusat perbelanjaan dimana berpotensi mengumpulkan banyak orang.
 4. Melakukan komunikasi lintas departemen yang terkoordinasi mengenai suatu isu bukan menciptakan konflik atau duplikasi pesan yang dilakukan selain melalui pertemuan langsung juga melalui media *chatting* dalam grup *whatsapp*.

Saran

1. Perlunya pembenahan pada sistem komunikasi publik Pemerintah Kota Manado.
2. Harus melakukan pengembangan pada website-website pemerintah untuk lebih interaktif dalam penyampaian informasi kepada publik.
3. Dalam penggunaan media sosial, pemerintah yang adalah rujukan informasi yang memiliki otoritas harus

memberi warna tersendiri serta mencolok.

4. Pemerintah perlu memperkuat lagi koordinasi lintas departemen dalam penyampaian informasi mengenai suatu isu kepada publik agar tidak ada lagi duplikasi pesan.
5. SATGAS COVID-19 Kota Manado harus melakukan komunikasi langsung kepada masyarakat melalui kerjasama dengan berbagai pihak termasuk pemerintah pada lini terkecil, melibatkan tokoh-tokoh agama dan tokoh-tokoh masyarakat, edukasi di tempat-tempat umum seperti pasar, swalayan atau pusat-pusat perbelanjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, A. K. 2011. Media Komunikasi. Fakultas Dakwah Institute Agama Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- covid19. go. id. 2020. Protokol Tatalaksana COVID-19 Di Indonesia. Di akses pada 28 Februari 2021. URL: <https://covid.19.go.id/p/protokol>
- Fajar, M, dkk. 2020. "Bunga Rampai Pandemi Menyingkap Dampak-Dampak Sosial Kemasyarakatan COVID-19". Parepare Sulawesi Selatan. IAIN Parepare Nusantara Press.
- Farizi, S. A dan Harmawan, B. N. 2020. Data Transparency and Information Sharing: Coronavirus Prevention Problems In Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 8 (1): 35-50.
- Geiger, C. P dan Von Lucke, J. 2012. Open Government and Linked Open Government Data. *JeDem-e Journal of eDemocracy and Open Government*.4 (2): 265-287
- Haryanto, E dan Juniari, C. D. K. 2019. *Komunikasi Publik di Era Industri 4.0*. Jakarta: Jualin Bukumu

- Heinrichs, H dan Peters, H. P. 2005. Media Communication On Climate Change and Coastal Protection: Reception and Interpretations by the Audience. *Scientific Knowledge and Cultural Diversity: Proceedings of the Public Communication of Science and Technology*. Konferensi Internasional di Barcelona 2004.
- Huang, C, et.al. 2020. *Clinical Features of Patiens Infected With 2019 Novel Coronavirus in Wuhan, China*.
- manado.kompas.com.2020. 2 Warga Manado Positif Corona, punya riwayat perjalanan keluar negeri. Diakses pada 29 Januari 2020. URL: [https:// amp. Kompas.com/manado/read](https://amp.kompas.com/manado/read)
- Meijer, A. J, et.al. 2012. Open Government: Connecting Vision and Voice. *International Review of Administrative Sciences*. 78 (1): 10-29
- Musi, dkk. 2020. *Komunikasi dan public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Pasuruan. CV Penerbit Qiara Media.
- Nurjaman, K dan Umam, K. 2012. *Komunikasi dan Public Relation*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- ksp.go.id. 2020. Protokol Komunikasi- Kantor Staf Presiden. Diakses pada 28 Februari 2021. URL: [https:// ksp.go.id/wp.content/](https://ksp.go.id/wp.content/)
- Pinasti, F. D. A. 2020. Analisis Dampak Pandemi Coronavirus Terhadap Tingkat Kesadaran Masyarakat Dalam Penerapan Protokol Kesehatan. *Wellness and Healthy Magazine*. 2 (2): 237-249.
- Ramadani, T. 2019. Implementasi Kebijakan Pengelolaan Komun- nikasi Publik di Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral. *Jurnal Borneo Administrator*. 15 (1): 1-18.
- Rice, R. E dan Atkin, C. K. 1990. Public Communication Campaign. *Jurnal Science Technology, and Human Values*. 30 (2).
- Spalluto, L. B, et.al. 2020. Transparency and Trust During The Coronavirus Desease 2019 COVID-19 Pandemic. *Journal of The American College of Radiology*.
- Sumual, S,. Tampi, G,. Plangiten, N. 2020. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Palamba Kecamatan Langowan. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*. 6 (93).
- Tampah, S. R., Pratiknjo, M. H dan Londa, V. Y. 2021. Implementasi Kebijakan Penanganan dan Pengendalian Corona Virus Disease-2019 Pada Sektor Pariwisata Di Kota Tomohon. *Jurnal SosioEkonomi Universitas Sam Ratulangi*. 17 (1): 135-146
- Tarigan, J,. Rumapea, P,. Kolondam, H. 2017. The Influence Of Internal Communication Against The Effectiveness Of The Service In The Office Of The Head Of Mandolang Regency Of Minahasa In North Sulawesi Province. *Jurnal Administrasi Publik*. 3 (46)
- Walean, M., Lengkong, F. D. J dan Londa, V. Y. 2020. Implementasi Kebijakan Penanganan COVID-19 Di Desa Sea Tumpengan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*. 6 (96): 66-73
- West, R. 2008. Pengantar Teori Komunikasi: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo
- Yuliana. 2020. Corona Virus Desease (COVID-19); Sebuah Tinjauan Literature. *Wellness and Healthy Magazine*. 2 (1): 187-192.