

## ANALISIS MANAJEMEN HUMAS DALAM PENANGANAN COVID-19

Adrian Kede<sup>1</sup>, Muh. Iqbal Sultan<sup>2</sup>, Sudirman Karnay<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin

Naskah diterima tanggal 10-03-2021, direvisi tanggal 16-07-2021, disetujui tanggal 28-07-2021

**Abstrak.** Humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kampanye kebijakan pemerintah dalam penanganan Covid-19, namun faktanya masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui kebijakan penanganan Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Humas dalam mengkampanyekan kebijakan penanganan Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan Manajemen Humas Pemerintah daerah Kabupaten Banggai dalam merespon penanganan Covid-19 melalui empat tahapan utama, yaitu: 1) Identifikasi masalah; 2) perencanaan dan program; 3) melaksanakan dan mengkomunikasikan; 4) evaluasi program. Selanjutnya media yang digunakan dalam mengkampanyekan kebijakan berupa media cetak (koran), media elektronik (radio), media sosial (*Facebook, Instagram, dan Whatsapp*), spanduk dan pola komunikasi konvensional (melalui rumah ibadah, balai pertemuan umum).

**Kata Kunci:** Manajemen, humas, kampanye, kebijakan, penanganan Covid-19

**Abstract.** *Public relations is one of the elements that determine the government's policy campaign in handling Covid-19, but there are still some people who do not know the policies for handling Covid-19. this research aims to analyze how public relations is campaigning for Covid-19 handling policies. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. This study's results indicate the Public Relations Management of the Banggai Regency Government in responding to the handling of Covid-19 through four main stages, namely 1) Problem identification; 2) planning and programs; 3) implement and communicate; 4) program evaluation. Furthermore, the media used in policy campaigning are print media (newspapers), electronic media (radio), social media (Facebook, Instagram, and WhatsApp), banners, and conventional communication patterns (through houses of worship, publik meeting halls).*

**Keywords:** *Management, public relations, policy, campaigns, handling Covid-19*

### PENDAHULUAN

Humas merupakan salah satu elemen esensial dalam keberhasilan kampanye kebijakan pemerintah. Hal ini dikarenakan Humas merupakan lembaga yang berperan mempersuasi dan memengaruhi pandangan khalayak olehnya dalam merespon kebijakan yang telah dirancang oleh pemerintah melalui Satuan Gugus Tugas (Satgas) penanganan Pandemi Covid-19 peran humas sangat dibutuhkan. Humas pemerintah (*government publik relations*) merupakan fungsi manajemen yang tugasnya membantu organisasi di lingkungannya untuk tanggap terhadap warga secara timbal balik. Artinya humas pemerintah juga bertugas untuk menerima masukan dari warganya (Suprawoto, 2018). Sedangkan Humas perusahaan (*coporate publik relations*) berfungsi membantu perusahaan dalam menghasilkan serta merawat citra prestise perusahaan (Sidharta et al., 2021).

Menurut Broom dan David Dozier dalam Prastya (2016), terdapat empat peran utama

Humas yaitu: sebagai konsultan (*expert prescriber*), fasilitator (*problem solving process facilitator*), praktisi komunikasi (*communication practitioner*) dan teknisi komunikasi (Prastyana, 2016). Berdasarkan empat peran tersebut Humas dapat klasifikasikan sebagai pendengar, penerjemah dan mediator komunikasi antara pemerintah dan khalayak. Tujuannya untuk memberikan informasi serta pemahaman kepada publik dalam mencapai kepentingan bersama. Humas harus menerapkan komunikasi dua arah agar dapat menciptakan harmonisasi kebijakan berdasarkan aspirasi masyarakat, bukan komunikasi yang sifatnya satu arah (Evawani Elysa Lubis, 2012).

Dari aspek tanggung jawab pada hakikatnya tugas humas pemerintah bertambah berat dari humas non pemerintah. Humas pemerintah bukan hanya menciptakan pandangan positif serta mengatur popularitas organisasi, melainkan melaksanakan keperluan publik dan semua pihak (Simatupang, 2020).

Penyebaran Covid-19 di kabupaten Banggai per tanggal 18 Januari 2021 kasus terkonfirmasi 646, kasus lama 111, sembuh 507 dan meninggal 28. Penyebaran virus Covid-19 ini berdasarkan tingkatannya mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yakni per tanggal 18 bulan Desember 2020. Dimana kasus terkonfirmasi 228, terdiri 31 kasus lama (dirawat di rumah sakit, isolasi mandiri), 237 sembuh dan 20 meninggal. Data ini menunjukkan bahwa dari bulan Desember 2020 sampai Januari 2021 kasus terkonfirmasi mengalami penambahan sekitar 418 jiwa, dengan kasus sembuh juga meningkat sekitar 270, serta kematian bertambah 8 jiwa (Diskominfo/Humas Banggai 2021).

Hasil pengamatan peneliti ada banyak faktor yang mengakibatkan angka penyebaran Covid-19 mengalami kenaikan dari hari ke hari diantaranya sikap masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan berupa menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan dan kurangnya pengetahuan dan informasi yang sampai kepada masyarakat khususnya masyarakat tradisional yang tinggal di pelosok desa. Fenomena ini menurut peneliti ini disebabkan minimnya tindakan Humas pemerintah didalam mengedukasi masyarakat.

Berdasarkan fenomena diatas Humas pemerintah diharapkan dapat lebih efektif dan kreatif menciptakan dan memanejemen strategi didalam membantu pemerintah mengkampanyekan kebijakan penanganan dan pencegahan Covid-19 (protokol kesehatan). Sani (2014), Praktisi Humas perlu menguasai keahlian memprediksi karakteristik khalayak lalu menyeimbangkan berita yang disampaikan kepada masyarakat (Kadarisman & Padjadjaran, 2021).

Manajemen humas terhadap suatu fenomena merupakan sebuah proses perencanaan tindakan yang dilakukan oleh praktisi Humas guna memberikan edukasi serta pemahaman kepada khalayak, sehingga, kebijakan pemerintah dapat dipahami dan dijalankan oleh masyarakat. Humas fungsinya berupa memanejemen dan mengulas karakteristik khalayak serta mengkomunikasikan rancangan kebijakan melalui upaya persuasive agar memperoleh pemahaman dan diterima publik (Arifin, 2016).

Scott M. Cutlip, Allen H. Center & Glen M. Broom dalam Keith Butterick (2014), Proses manajemen humas memiliki tahapan yakni riset masalah, perancangan program (dengan pendekatan teori framing dan teori atribusi dalam krisis), bertindak, berkomunikasi atau fase eksekusi program kemudian berikutnya adalah evaluasi (Butterick Keith, 2014).

Berbagai penelitian terdahulu tentang Humas sudah banyak dilakukan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Dyah Rahmi Astuti, Abdul Aziz Ma'arif, Ahmad Fuad, Paryati (2020), bahwa Humas didalam mengelola kampanye pencegahan Covid-19 melalui tiga tahapan yakni *fact finding* dengan menggunakan metode *media conten analysis* dan metode *field report, planning and programming* menentukan tujuan, sasaran, isi pesan, serta menetapkan media yang digunakan; dan *taking action and communicating* membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 dengan menunjuk dr. Achmad Yurianto selaku Juru Bicara pemerintah dalam mengkampanyekan perkembangan kasus Covid-19 beserta pencegahannya, menginformasikan tentang pencegahan Covid-19 (Dyah et al., 2020).

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Kadarisman (2021), Humas pemerintahan bertugas mengkampanyekan semua informasi terkait pandemi Covid-19 kepada publik dan memperantarai khalayak dengan lembaga pemerintahan, menyerap aspirasi publik dan mengkomunikasikan kepada lembaga (Kadarisman & Padjadjaran, 2021). Hairunnisa (2020), humas sebagai corong informasi yang akurat dan juga berperan menciptakan pengetahuan publik terkait suatu fenomena sosial melalui media cetak serta *online* (Hairunnisa, 2020).

Menurut peneliti, penelitian diatas sudah sangat baik. Namun berkenaan dengan manajemen humas dalam penanganan Covid-19 perlu kiranya penelitian lebih mendalam. Ada beberapa faktor mendasar yakni masih adanya sebagian masyarakat khususnya di Kabupaten Banggai yang belum sepenuhnya mengaplikasikan pesan-pesan kebijakan pemerintah melalui Humas berupa menerapkan protokol kesehatan. Sehingga peneliti tertarik menganalisis manajemen humas didalam penanganan Covid-19 di kabupaten Banggai.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kriyantono dalam Cahyani (2020), tipe penelitian ini mempunyai tujuan dalam menggambarkan dan memaparkan kenyataan dilapangan secara terstruktur dan detail (Cahyani, 2020). Metode ini dapat memberikan penjelasan secara mendalam terkait manajemen Humas dalam penanganan Covid-19. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Luwuk. Terdapat dua alasan mengapa peneliti memilih lokasi penelitian ini. Pertama, karena tingkat penyebaran virus corona di kota ini terus mengalami peningkatan. Kedua, belum maksimalnya penerapan protokol kesehatan masyarakat akibat dari kurangnya sosialisasi pemerintah. Penelitian ini dilakukan sejak bulan desember 2020-januari 2021. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yakni peneliti dalam menentukan informan (sampel) secara alamiah, yaitu informan yang berhubungan langsung dengan objek penelitian. Sehingga peneliti menentukan lima informan yang terlibat langsung dalam penanganan Covid-19 yang terdiri dari; (1) Ketua Satgas Covid-19 (Bupati); (2) Kepala Bagian Humas; (3) Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan; (4) Kepala Sub Bagian Protokol; dan (5) Kasubag Dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles dan Huberman. Dimana model ini berisi komponen pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Rahmatunisa & Febriani, 2019).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari proses wawancara mendalam dan pengkajian dokumen yang relevan maka diketahui Humas pemerintah daerah dalam mengkampanyekan pesan kebijakan tersebut melalui empat tahapan utama yakni identifikasi masalah (riset), rencana dan program, bertindak dan berkomunikasi serta evaluasi. Adapun pembahasannya sebagai berikut:

### Identifikasi Krisis Publik (Masalah Covid-19)

Ketika mengidentifikasi atau menyelesaikan suatu masalah Pemerintah daerah/satuan gugus tugas (Satgas) Covid-19 dan praktisi humas perlu adanya pemahaman kondisi lingkungan dimana mereka beroperasi, seperti apa kultur masyarakat sehingga kebijakan akan dirancang disesuaikan dengan karakteristik lingkungan/khalayak. Seperti halnya hasil wawancara kami bersama informan (Ketua SATGAS Covid-19/Bupati Banggai), di mana beliau mengatakan bahwa pandemi Covid-19 berdampak pada aspek kesehatan dan perekonomian masyarakat. Berikut hasil wawancara peneliti:

“Pandemi Covid-19 berdampak pada aspek kehidupan masyarakat terutama aspek ekonomi, kesehatan dan inilah yang menjadi dasar kami dalam melahirkan kebijakan” (wawancara tanggal 18/01/2021, pukul 14.40-15.36 wita).

Hal di atas dibenarkan juga oleh informan 2 (Kepala Bagian Humas) yang menyampaikan dampak dari Covid-19 di tengah masyarakat. Berikut hasil wawancara peneliti:

“Kami melihat serta mengidentifikasi masalah pandemi ini lewat media media cetak, media elektroni maupun media sosial lainnya seperti *Facebook*, *Instagram* dan *WhatsApp*. Khususnya di kabupaten banggai dari pantauan kami dimana pandemi Covid-19 ini berdampak pada multisektoral kehidupan masyarakat, terlebih-lebih masalah kesehatan. (wawancara tanggal 15/01/2021, pukul 09.00-10.12 wita).

Tentu dalam upaya dalam memutus mata rantai penyebaran pandemi Covid-19 di kabupaten banggai adalah tujuan dari pada pemerintah dan seluruh lapisan masyarakat. Olehnya dalam pencegahan pandemi Covid-19 harus digalakkan bersama antara pemerintah dan masyarakat saling bersenergi. Namun ironis, dimana masih ada kalangan masyarakat yang mengabaikan protokol kesehatan.

Melalui penuturan informan 2 (Kabag Humas), beliau menuturkan bahwa masih ada kalangan masyarakat yang tidak patuh terhadap himbauan pemerintah berupa mematuhi protokol kesehatan serta membatasi aktifitas di luar rumah. Berikut hasil wawancara kami bersama kabag Humas:

“Masih ada masyarakat yang mengabaikan himbauan untuk tidak berkerumun, contohnya pusat perbelanjaan seperti kafe dan mall ramai dikunjungi orang” (wawancara tanggal 15/01/2021, pukul 09.00-10.12 wita).

Berdasarkan wawancara kami bersama informan 3 (kepala sub bagian komunikasi pimpinan mengenai identifikasi krisis publik (pandemi Covid-19) menuturkan langkah penanganan dibidangnya yaitu sebagai berikut:

“Kami selalu berkoordinasi dengan pimpinan dalam hal ini Kepala Bagian Humas dan dinas kesehatan maupun tim satgas pandemi Covid-19 dan menurut saya pandemi Covid-19 ini merupakan suatu virus yang ketika tidak segera ditangani (diputus matarantai penyebarannya) akan berdampak negatif terhadap masyarakat.(wawancara tanggal 18/01/2021, pukul 20.00-21.28 wita).

Adapun hasil wawancara bersama informan 4 (kepala sub Bagian Protokol) dimana dalam identifikasinya mengenai kasus (Covid-19) mengatakan peran yang dilakukan yakni pada agenda kunjungan lapangan oleh Ketua Satgas yang sekaligus selaku Bupati Banggai. Langkah-langkah yang mereka lakukan berupa persiapan awal dilapangan seperti tata letak, tata tempat yang sesuai dengan protokol kesehatan dan juga meningkatkan situasi keamanan di arena kunjungan sehingga dalam pelaksanaan kegiatan berupa sosialisasi penanganan Covid-19 berjalan dengan baik. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Sub. Bagian Protokol:

“Ketika Ketua Satgas/Bupati Banggai melakukan kunjungan langkah yang kami lakukan berupa mendahului Pimpinan dalam rangka mempersiapkan tata tempat, tata letak sesuai dengan protokol kesehatan serta berupa peningkatan keamanan”.(wawancara tanggal 15/01/2021, pukul 09.00-09.40).

Informan 5 (Kepala sub bagian dokumentasi) mengenai identifikasi kasus pandemi Covid-19 di kabupaten banggai juga menguraikan argumentasinya. Berikut hasil wawancara bersama kepala sub bag.dokumentasi:

“Dalam identifikasi kasus krisis publik pandemi Covid-19, saya memperhatikan berita-berita viral di media sosial, cetak maupun elektronik. Selanjutnya kami juga melakukan pendataan apabila terjadi tindakan-tindakan masyarakat berupa pengabaian protocol kesehatan seperti kerumunan masyarakat yang begitu banyak” (wawancara tanggal 20/01/2021 pukul 16.00-16.56 wita).

Dari wawancara ke lima responden mengenai identifikasi krisis publik *pandemi* Covid-19 di kabupaten Banggai ditemukan masalah dari Covid-19 berupa dampak yang ditimbulkan yakni

pada aspek kesehatan, ekonomi dan masalah perilaku masyarakat yang masih kurang memperhatikan protokol kesehatan.

## Rencana dan Program

Informasi yang terkumpul pada langkah pertama di atas digunakan untuk membuat keputusan/kebijakan berupa program, tujuan, tindakan serta strategi. Hal ini sangat memudahkan pemangku kebijakan dikarenakan suatu isu telah terdeteksi apa faktor penyebabnya, dampak yang ditimbulkan serta selanjutnya dicarikan solusinya. Strategi merupakan kekuatan intelektual yang membantu mengorganisasi, memprioritaskan dan memberdayakan kekuatan dalam pengambilan sebuah keputusan. Tanpa strategi tidak ada arah, tanpa strategi tidak ada momentum, tanpa strategi tidak ada dampak (Scott M. Cutlip, 2011).

Informan 1 (Ketua Satgas Covid-19/Bupati Banggai) memiliki empat strategi dan inovasi yaitu respon cepat tanggap (*quick wins*), penanganan kesehatan, penanganan dampak ekonomi dan penyediaan jaring pengaman sosial yang kemudian dilakukan. Berikut hasil wawancara bersama Bupati Banggai/Ketua Satgas Covid-19:

“Kami mengaggas programi dengan tetap memperhatikan kebijakan pemerintah pusat yakni berupa strategi dan inovasi daerah Kabupaten Banggai dalam penanganan Covid-19 diantaranya ada 4 (empat) faktor utama yaitu : respon cepat tanggap (*quick wins*), penanganan kesehatan, penanganan dampak ekonomi dan penyediaan jaring pengaman sosial”. (wawancara tanggal 18/01/2021, pukul 14.40-15.36 wita).

Kebijakan pemerintah berupa strategi dan inovasi daerah Kabupaten Banggai dalam penanganan pandemi Covid-19 tersebut harapannya adalah dapat tersampaikan kepada khalayak serta tepat sasaran olehnya peran humas sangatlah diharapkan. Berdasarkan hasil identifikasi pada tahap sebelumnya kemudian Humas merumuskan strategi untuk mengkomunikasikan dan mensosialisasikan kebijakan yang ada, diawali dengan mengadakan rapat/ musyawarah internal humas. Berikut hasil wawancara bersama Kepala bagian Humas:

“Sebuah kebijakan sebelum dipublis kepada khalayak terlebih dahulu kami saling berkoordinasi diinternal humas dengan keterlibatan kasubag yang ada sehingga dengan begitu dapat melahirkan kesepakatan bersama berupa langkah dan strategi didalam implementasi kebijakan. Dengan melihat perkembangan teknologi informasikami memilih media cetak (koran), media elektronik (radio) dan media sosial (*Facebook, Instagram, dan Whatsapp*) untuk mempublikasikan kebijakan pemerintah”. (wawancara tanggal 15/01/2021, pukul 09.00-10.12 wita).

Dari hasil identifikasi situasi pandemi Covid-19 seperti yang telah diuraikan sebelumnya di mana masyarakat kabupaten banggai dalam kaitannya dengan mengakses informasi masih belum sepenuhnya menggunakan dan memanfaatkan media sosial seperti *Facebook, Instagram* maupun *WhatsApp*, kemudian Humas melakukan langkah-langkah taktis lainnya berupa pemanfaatan pola lama yaitu komunikasi konvensional berupa himbauan melalui baliho, kampanye melalui rumah ibadah dan balai pertemuan umum. Berikut hasil wawancara bersama informan 2 (kepala Bagian Humas):

“Strategi kami dalam menyebarluaskan kebijakan dengan menggunakan media cetak (koran), media elektronik (radio) dan media sosial (*Facebook, Instagram, dan Whatsapp*), pemasangan spanduk serta untuk menjamain kebijakan sampai kepada khalayak yang tidak menggunakan media sosial kami tidak melupakan pola-pola lama berupa sosialisasi di rumah ibadah serta di tempat-tempat balai pertemuan umum lainnya”. (wawancara tanggal 15/01/2021, pukul 09.00-10.12 wita).

Upaya didalam menjamin informasi kebijakan dalam penanganan pandemi Covid-19 juga dilakukan oleh sub-sub bagian yang ada diinternal Humas. Seperti halnya wawancara kami dengan informan 3 (Kasubag Komunikasi Pimpinan), beliau mengatakan didalam menciptakan sebuah program hal utama yang dilakukan yaitu menjalin koordinasi dengan Tim

Satgas, Dinas Kesehatan, serta unsur forum komunikasi pimpinan (Forkopimda), yang selanjutnya dari hasil koordinasi tersebut didiskusikan di internal Humas. Berikut hasil wawancara kami bersama Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan:

“Strategi yang kami lakukan adalah selalu berkoordinasi dengan Satgas Covid-19, dinas Kesehatan dan dengan Forum komunikasi Pimpinan (Forkopimda). Kemudian kami berkoordinasi kepada kepala Bagian, sub-sub bagian untuk menyatukan konsep guna pengambilan keputusan yang tepat dengan kondisi masyarakat. (wawancara tanggal 18/01/2021, pukul 20.00-21.28 wita).

Dalam hal sarana dan prasarana pendukung agar Tim Satgas/Bupati didalam menyampaikan himbauan kepada masyarakat bisa dapat tersalurkan dengan baik sehingganya informan 4 (Kepala Sub Bagian Protokol) mengemukakan bahwa program yang kami lakukan untuk mengantisipasi ada agenda pimpinan daerah/tim satgas berkunjung kesuatu daerah, berupa menyiapkan *schedule* acara, merancang tata upacara, tata tempat dan tata penghormatan. Berikut hasil wawancara kami bersama informan (Kepala Sub Bagian Protokol):

“Khususnya kami dibagian protocol, bilamana pimpinan turun lapangan (bupati/Tim Satgas) kami membuat Schedule acara, merancang tata upacara, tata tempat dan tata penghormatan”. (wawancara tanggal 15/01/2021, pukul 09.00-09.40).

Penyampaian informan diatas (Kasubag Protokol) merupakan langkah yang tepat. Strategi ini merupakan salah satu faktor pendukung bagi pimpinan di dalam menyampaikan himbauan. Desain tempat yang baik, berupa pengaturan tempat duduk yang berjarak (*physical distancing*), memakai masker dan lainnya. Hal ini merupakan upaya memberikan contoh kepada masyarakat untuk selalu mempraktekkkn protokol kesehatan dimana saja serta dalam kondisi apapun.

Dalam wawancara kami bersama informan 5 (kepala sub bagian dokumentasi dan publikasi) turut mengatakan dimana strategi yang dilakukan didalam mempublikasikan kebijakan pemerintah adalah dengan pemanfaatan media cetak (koran), media elektronik (radio), media sosial berupa (*Facebook, Instagram, dan Whatsapp*) serta pola komunikasi konvensional seperti yang disampaikan oleh kabag Humas. Berikut hasil wawancara kami:

“Kami mempublikasikan kebijakan pemerintah/satuan gugus tugas Covid-19 melalui media cetak (koran), media elektronik (radio), media sosial (*Facebook, Instagram dan WhatsApp*) serta melalui pemasangan baliho dan himbauan melalui rumah ibadah serta balai pertemuan umum lainnya”

Dari perencanaan dan penentuan program diatas, selanjutnya adalah tahapan penerapannya dilapangan. Sebuah rencana dan program dapat dikatakan berhasil ataupun gagal tentu hanya dapat dievaluasi bilamana program tersebut telah diterapkan kepada khalayak. Harapannya adalah program dan startegi yang ada dapat mampu mempengaruhi tindakan khalayak sehingga pemerintah dan masyarakat seiring seirama memutus mata rantai penyebaran pandemi Covid-19 di kabupaten banggai.

### **Melaksanakan dan Mengkomunikasikan**

Pada langkah ini mencakup pelaksanaan program dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik demi mencapai tujuan program. Dalam mengkomunikasikan program dilapangan tentu sesuai dengan jalur yang sebelumnya telah dirancang bersama di internal humas sehingga dengan begitu harapan untuk mengedukasi dan mengkampanyekan kebijakan dapat terlaksana dengan baik.

Untuk mengimplementasikan kebijakan pemerintah berupa strategi dan inovasi daerah yaitu: 1) respon cepat tanggap (*quick wins*); 2) penanganan kesehatan; 3) penanganan dampak ekonomi dan 4) penyediaan jaring pengaman sosial, Humas merupakan lembaga yang diharapkan dapat memberikan kontribusi besar dalam pengkampanyekannya kepada publik. Berikut Hasil wawancara bersama informan 2 (Kepala bagian Humas):

“Berangkat dari awal pembentukan Tim Covid-19 di Kabupaten Banggai, dimana kami dilibatkan pada tim tersebut khususnya di Bidang Humas. Upaya yang kami lakukan diantaranya saling koordinasi dengan dinas Kominfo, dinas Kesehatan maupun koordinasi diinternal satgas covid. Langkah berikutnya mengekspos informasi kebijakan pimpinan melalui berbagai channel media. Empat strategi dan inovasi pemerintah/tim satgas kami olah dan selanjutnya kami sebarluaskan melalui berbagai channel media seperti *Facebook*, *Instagram*, dan *WhatsApp* (media sosial), radio (media elektronik) dan juga media cetak (koran) yang sebelumnya sudah kami lakukan kerja sama yaitu media lokal maupun luar dengan tujuan agar pemberitaannya tersampaikan kemana-mana. Berita yang disebarluaskan melalui media-media tersebut juga kami frame lebih menarik, dengan tujuan agar masyarakat tidak bosan membaca berita/informasi”.

“Khususnya di kecamatan kan ada forum camat, kami juga memanfaatkan *WhatsApp* dengan mengirim berita kebijakan dalam bentuk berita ke *WhatsApp group* forum camat yang nantinya dari camat kami minta untuk disebarluaskan misalnya melalui *WhatsApp group* kepala desa dengan harapannya berita tersebut sampai kepada masyarakat. Dan untuk masyarakat yang tidak menggunakan media sosial kiat-kiat yang kami lakukan adalah dengan tidak meninggalkan pola lama, yaitu penyampaian kebijakan melalui rumah ibadah dan balai pertemuan umum. Selanjutnya kami juga menyampaikan pesan kebijakan pemerintah melalui pemasangan baliho-baliho di desa-desa dan ibu kota kecamatan”. (wawancara tanggal 15/01/2021, pukul 09.00-10.12 wita).

Tentu didalam bekerja sebagai sebuah organisasi, kepala bagian humas di bantu oleh sub bagian yang ada. Informan 3 (Kasubag Komunikasi Pimpinan) melalui hasil wawancara mengatakan bahwa kiat yang dilakukan diantaranya selalu merawat berkoordinasi baik itu dengan pihak external maupun internal humas. Hasil wawancara bersama informan 3 (Kasubag komunikasi pimpinan):

“Kami melakukan koordinasi dengan Satgas Covid-19, dinas Kesehatan dan dengan Forum komunikasi Pimpinan (Forkopimda). Kemudian kami berkoordinasi juga kepada kepala Bagian, sub-sub bagian untuk menyatukan konsep guna pengambilan keputusan yang tepat dengan kondisi masyarakat. Dari hasil komunikasi tersebut selanjutnya yang menyebarluaskan kebijakan kami serahkan kepada sub bagian publikasi dan dokumentasi (wawancara tanggal 18/01/2021, pukul 20.00-21.28 wita).

Informan 4 (Kasubag protokol) juga menuturkan perannya di dalam menjewantahkan program yang ada yakni melalui upaya saling koordinasi di internal humas sehingga kegiatan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan khususnya di bidang protokol fokusnya pada pengawalan pimpinan di dalam melakukan agenda-agenda penting guna menyiapkan sisi protokol pimpinan. Berikut hasil wawancara bersama informan 4 (kasubag protokol):

“Dibidang kami selain melakukan koordinasi, fokusnya pada *schedule* pimpinan, pelaksanaan tata pelayanan, tata tempat, tata upacara tujuannya adalah untuk mendukung pimpinan di dalam mensosialisasikan sebuah kebijakan/informasi. Contohnya Ketika pimpinan dalam hal ini bupati merangkap ketua satgas melakukan kunjungan untuk sosialisasi kebijakan, kami membuat dan menyiapkan *schedule* pimpinan seperti jam begini pimpinan menghadiri ini, selanjutnya jam sekian pimpinan menghadiri acara lain sehingga dengan begitu dalam prakteknya dilapangan kami ada team edvan yang mendahului pimpinan untuk menyiapkan persiapan di lapangan, termasuk juga menjamin keselamatan pimpinan”. (wawancara tanggal 15/01/2021, pukul 09.00-09.40).

Berikutnya wawancara kami bersama informan 5 (kasubag dokumentasi dan publikasi) dimana beliau menyampaikan hal-hal yang hampir mirip dengan penyampaian kasubag protokol berupa pelaksanaan program dengan menjaga dan merawat koordinasi di internal humas. Berikut hasil wawancara peneliti:

“Kami selalu berkoordinasi dengan sub bagian komunikasi pimpinan, sub bagian protocol mengenai informasi kegiatan pimpinan/tim satgas diantaranya seperti rapat-rapat satgas selanjutnya dari informasi tersebut kami melakukan pengawalan berupa mendokumentasikan kegiatan, meliputi lalu merilis berita melalui berbagai channel seperti media cetak (koran), media elektronik (radio), media sosial (*Facebook, Instagram, dan WhatsApp Group*), pemasangan baliho, serta memanfaatkan rumah ibadah dan balai pertemuan umum”. (Wawancara pada tanggal 20/01/2021, pukul 16.00-16.56 wita).

Kemudian juga ada langkah-langkah persuasif lainnya pada saat menemui pelanggaran di lapangan yakni berupa bertemu langsung dengan kelompok masyarakat tersebut kemudian menyampaikan himbauan pemerintah/tim satgas dalam penanganan Covid-19. Hasil wawancara bersama informan 5 (kasubag dokumentasi dan publikasi):

“Usaha persuasive yang kami lakukan adalah bertemu langsung dengan masyarakat guna menyampaikan himbauan untuk tetap menjaga protokol kesehatan” (wawancara pada tanggal 20/01/2021, pukul 16.00-16.56 wita).

### Melakukan Evaluasi

Tahapan terakhir dari proses ini mencakup penilaian persiapan, pelaksanaan dan hasil program. Saat program sedang dilaksanakan dibuat penyesuaian berdasarkan evaluasi umpan balik tentang bagaimana program berjalan atau tidak berjalan. Evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan berkenaan dengan proses untuk menentukan nilai dari suatu hal. Ada beberapa metode yang dapat digunakan diantaranya sebagai berikut (Butterick Keith, 2014) : a) pengukuran semu; b) *Opportunities To See* (OTS); c) *Advertising Value Equivalence* (AVE); d) Evaluasi elektronik. Humas pemerintah daerah Kabupaten Banggai didalam tahapan evaluasi dengan melakukan pendekatan pengukuran semu dan *opportunities To See* (OTS) yakni berdasarkan seberapa banyak pesan kebijakan telah dirilis oleh media-media yang dipilih untuk mengkampanyekan kebijakan dan berapa banyak jumlah titik spanduk yang terpasang di Desa dan Kecamatan serta berapa kali pola komunikasi konvensional dilakukan. Evaluasi ini dilakukan secara bertahap yaitu evaluasi mingguan, bulanan, tri wulan dan tahunan yang kemudian menunjukkan bahwa manajemen Humas dalam mengkampanyekan kebijakan pemerintah sudah berhasil hal ini dibuktikan dengan menurunnya penyebaran Covid-19 di Kabupaten Banggai.

Berdasarkan hasil temuan (wawancara) diatas dimana informan memberikan gambaran bahwa Pemerintah/Tim Satgas dalam penanganan pandemi Covid-19 memiliki empat strategi dan inovasi yaitu *pertama* respon cepat tanggap (*quick wins*). Upaya ini berupa pembentukan satuan gugus tugas percepatan penanganan Covid-19, menetapkan dan mensosialisasikan regulasi/protocol Covid-19 dan menetapkan status bencana daerah, memberikan edukasi Covid-19 kepada masyarakat, pendataan dan pemeriksaan warga yang tiba dari zona merah dan mengawasi dengan standar protokoler kesehatan pada jalur masuk diperbatasan antar kabupaten.

*Kedua* berupa penanganan kesehatan. Dalam tahapan ini yang dilakukan pemerintah menyiapkan ruang isolasi khusus Covid-19 di RSUD Luwuk dan rumah sakit darurat, menggerakkan seluruh potensi daerah dan masyarakat untuk penanganan Covid-19, menyiapkan fasilitas rumah sakit darurat, kami memasang 50 tempat cuci tangan dan 30 bilik sterilisasi yang di tempatkan di titik-titik keramaian di kota luwuk.

Selanjutnya *ketiga* berupa penanganan dampak ekonomitujuannya untuk menjaga terpenuhinya kebutuhan pokok dan ketahanan pangan daerah dengan inovasi yang dilakukan diantaranya mencegah dampak panic *buying*, pemberian insentif dan stimulus kepada pelaku UMKM yang terkena dampak ekonomi dan *empat* berupa penyediaan jaring pengaman sosial. Penyediaan jaring pengaman sosial informan melaksanakan dan menggerakkan seluruh potensi masyarakat sampai ketingkat desa dan dunia usaha untuk bersama-sama pemerintah daerah untuk saling membantu sesama dan menggerakkan masyarakat menanam barito (bawang rica

tomat) serta tanaman bulanan seperti pisang. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat mengirit pengeluaran belanja rumah tangga serta menopang dikala krisis sembako melanda.

Melalui hasil temuan kami (wawancara) bersama informan dimana upaya dalam mendukung strategi dan inovasi pemerintah/tim Satgas dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut: *Pertama* Identifikasi masalah. Melalui hasil temuan peneliti dilapangan, informan melakukan identifikasi terkait isu Covid-19 yang kemudian mengemukakan bahwa pandemi Covid-19 adalah sebuah bencana nasional maupun internasional yang berdampak terhadap banyak aspek diantaranya aspek kesehatan dan ekonomi masyarakat. Selanjutnya berkaitan dengan tersalurnya informasi kebijakan secara efektif dan efisien kepada khalayak informan juga melakukan identifikasi mengenai media apa saja yang digunakan oleh khalayak dalam mendapatkan informasi.

*Kedua* Merancang program. Tahapan ini informan (humas) merumuskan rencana dan program diantaranya terlebih dahulu melakukan koordinasi baik internal maupun external, kemudian menentukan media yang akan digunakan sebagai saluran untuk mengkampanyekan kebijakan yaitu berupa media cetak (koran), media elektronik (radio) media sosial (*Facebook, Instagram, dan WhatsApp*), spanduk dan pemanfaatan pola komunikasi konvensional seperti menggunakan, rumah ibadah serta balai pertemuan umum lainnya sebagai media informasi khususnya khalayak yang tergolong belum sepenuhnya menggunakan media cetak (koran) dan media sosial (*Facebook, Instagram, dan WhatsApp*).

*Ketiga*, Bertindak dan berkomunikasi. Di dalam mengimplemtasikan kebijakan informan mengkampanyekan kebijakan/berita kepada seluruh lapisan masyarakat termasuk kepada Pemerintah Kecamatan/Camat melalui berbagai *chanel* seperti media cetak (koran), media elektronik (radio) dan media sosial (*Facebook, Instagram, dan WhatsApp*). Khususnya untuk mensiasati masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan media cetak (koran), media sosial (*Facebook, Instagram, dan WhatsApp*), informan menginformasikan pesan kebijakan melalui pemasangan spanduk (pesan kebijakan) di ibukota kecamatan sampai ketinggian desa serta dengan melakukan pola komunikasi konvensional (himbauan melalui rumah-rumah ibadah dan tempat balai pertemuan umum).

*Keempat*, Evaluasi. Humas pemerintah daerah Kabupaten Banggai didalam tahapan evaluasi dengan melakukan pendekatan pengukuran semu dan *opportunities To See (OTS)*. Yaitu berdasarkan seberapa banyak pesan kebijakan telah dirilis oleh media-media yang dipilih untuk mengkampanyekan kebijakan dan berapa banyak jumlah titik spanduk yang terpasang di Desa dan Kecamatan serta berapa kali pola komunikasi konvensional dilakukan. Evaluasi ini dilakukan secara bertahap yaitu evaluasi mingguan, bulanan, tri wulan dan tahunan yang kemudian menunjukkan bahwa manajemen Humas dalam mengkampanyekan kebijakan pemerintah sudah berhasil hal ini dibuktikan dengan menurunnya penyebaran Covid-19 di Kabupaten Banggai.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, terkait analisis manajemen humas dalam penanganan Covid-19 di kabupaten banggai, maka penelitian ini dapat disimpulkan Pemerintah Daerah/Tim Satuan Gugus Tugas Covid-19 didalam upaya penanganan Covid-19 merumuskan strategi dan inovasi berupa respon cepat tanggap (*quick wins*), penanganan kesehatan, penanganan dampak ekonomi dan penyediaan jaring pengaman sosial.

Manajemen Humas dalam merespon penanganan Covid-19 melalui empat tahapan yaitu identifikasi masalah, membuat rencana dan program, bertindak dan berkomunikasi serta mengevaluasi program dan media yang digunakan dalam mengkampanyekan kebijakan yaitu media cetak (koran), media elektronik (radio), media sosial (*Facebook, Instagram, dan*

WhatsApp), spanduk dan pola komunikasi konvensional berupa himbauan yang dilakukan di rumah ibadah dan balai pertemuan umum.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (2016). *Paradigma Baru publik Relations Teori, Strategi& Riset* (C. R. Anwar (ed.); Cetakan ke). Pustaka Indonesia Jakarta.
- Butterick Keith. (2014). *Pengantar publik Relations, Teori dan Praktek* (Nurul Hasfi (ed.); cetakan ke). PT.
- Cahyani, I. P. (2020). Membangun Engagement Melalui Platform Digital (Studi Kasus Flip sebagai Start-Up Fintech). *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 76. <https://doi.org/10.33822/jep.v3i2.1668>
- Dyah, P., Astuti, R., Aziz, A., & Fuad, A. (2020). *Analisa Pengelolaan Kampanye publik Relations tentang Pencegahan Covid-19 di Indonesia*. 1–12. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30815/>
- Evawani Elysa Lubis. (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. *JIANA*, 12 No.1.
- Hairunnisa. (2020). The Analysis of publik Relation Activities at Mulawarman University In Improving Institutional Reputation. *Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan*, 24(2). <https://doi.org/10.46426/jp2kp.v24i2.141>
- Kadarisman, A., & Padjadjaran, U. (2021). Government publik relations dalam pengembangan pariwisata masa pandemi Covid-19 di Geopark Ciletuh. *PROfesi Humas : Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(2), 270–290.
- Prastya, N. M. (2016). Problem Struktural dalam Praktek Peran Manajerial publik Relations: Kasus Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 8, 13. <https://doi.org/ISSN 2085-1979, EISSN 2528 2727>
- Rahmatunisa, S., & Febriani, E. (2019). Strategi publik Relations Dalam Membangun Personal Branding Seniman Visual (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi publik Relations Dalam Membangun Personal Branding Muklay Sebagai Seniman Visual). *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 16(2).
- Scott M. Cutlip, A. H. C. & G. M. B. (2011). *Effective publik Relations* (T. Wilbowo (ed.); ke sembilan). Kencana Prenada Media Group.
- Sidharta, V., Arlena, W. M., Universitas, J., Sarana, B., Luhur, U. B., Nasional, P., Jakarta, V., & Lembaga, C. (2021). *STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS BIRO PEMBERITAAN*. 4(1), 106–113.
- Simatupang, O. (2020). *Kompetensi Humas Pemerintah Dalam Menghadapi the Competence of Government publik Relations in Responding To the Industrial Revolution 4 . 0*. 21(1), 85–100. <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jpkp/article/view/2503/pdf>
- Suprawoto. (2018). *Government publik Relations* (N. Gunarjo (ed.); Cetakan ke). Prenada Media Group.