

Upaya Komunikasi Publik Pemerintah Kota Cilegon dalam Mengedukasi Masyarakat pada Masa Pandemi COVID-19

Annisarizki¹, Sigit Surahman²

¹Ilmu Komunikasi Universitas Serang Raya, Jalan Raya Serang-Cilegon Km. 5, Serang Banten

²Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jl. Raya Perjuangan Marga Mulya, Bekasi Utara

E-mail: annisarizzkii@gmail.com¹; saleseven@gmail.com^{2*}

(082221102282; 087771297819)

Abstract

The public communication carried out by the Cilegon City Government is expected to provide understanding and protect the Cilegon community from the corona virus outbreak which has made Cilegon City enter the red zone status twice. This study uses a qualitative approach with a case study research method that focuses on public communication of the Cilegon City government in educating the public during the COVID-19 pandemic. This study seeks to find a public communication strategy for the Cilegon City government during the COVID-19 pandemic, by looking at how the problems of public communication are carried out by the Mayor of Cilegon as a policy maker and communicator in the region. The results of this study, the Cilegon City government conducted public communication with; issued a mayoral regulation regarding the prevention of COVID-19, in addition the Cilegon City government conducted socialization about the discipline of healthy living to the community, and changed people's habits to continue to wear masks, maintain distance, and wash hands. There are recommendations for the Cilegon City Government to carry out more massive public communication by utilizing various media in maximizing the jargon "Aje Kendor".

Keywords: Public Communication; Government Public Relations; Pandemi; Education; COVID-19

Abstrak

Komunikasi publik yang dilakukan Pemerintah Kota Cilegon diharapkan dapat memberikan pemahaman dan melindungi masyarakat Cilegon dari wabah virus *corona* yang telah membuat Kota Cilegon dua kali masuk status zona merah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus yang berfokus pada komunikasi publik pemerintah Kota Cilegon dalam mengedukasi masyarakat pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini berusaha untuk menemukan strategi komunikasi publik pemerintah Kota Cilegon selama masa pandemi COVID-19, dengan melihat bagaimana permasalahan komunikasi publik yang dilakukan Walikota Cilegon selaku pengambil kebijakan dan komunikator di daerah. Hasil penelitian ini, pemerintah Kota Cilegon melakukan komunikasi publik dengan: mengeluarkan peraturan walikota tentang pencegahan COVID-19, selain itu pemerintah Kota Cilegon melakukan sosialisasi tentang disiplin hidup sehat kepada masyarakat, dan mengubah kebiasaan masyarakat untuk tetap memakai masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan. Adapun rekomendasi untuk Pemerintah Kota Cilegon agar melakukan komunikasi publik lebih masif lagi dengan memanfaatkan berbagai media dalam memaksimalkan jargon "Aje Kendor".

Kata Kunci: Komunikasi Publik; Humas Pemerintah; Pandemi, Edukasi; COVID-19

Pendahuluan

Pandemi (*Corona Virus Disease 2019*) COVID-19 menjadi pandemi global yang dihadapi oleh seluruh Negara, termasuk Indonesia. Awal maret 2020 Indonesia menyatakan sudah terkena virus tersebut. Melalui menteri Kesehatan, Presiden memerintahkan agar setiap Provinsi memberlakukan karantina wilayah untuk langkah pencegahan penyebaran pandemi COVID-19, akan tetapi dalam penanganan krisis pandemi COVID-19 yang dilakukan selama tiga bulan

semenjak ada masyarakat yang terkonfirmasi positif membuat masyarakat bingung dikarenakan pernyataan pemerintah di media yang memberikan kesan kurang serius, kurang empati dengan pernyataan yang berubah-ubah.

Keadaan serupa pun dirasakan oleh masyarakat Banten, khususnya Kota Cilegon. Maraknya kasus penyebaran COVID-19 meresahkan seluruh masyarakat Cilegon. Keresahaan masyarakat Cilegon seharusnya dapat ditangkal oleh pemerintahan Kota Cilegon

dengan memberlakukan PSBB seperti halnya yang dilakukan pemerintah Kota Cilegon dan Kota Tangerang. Kota Cilegon dikenal dengan sebutan Kota Baja, karena maraknya industri yang beroperasi di wilayah ini, kekhawatiran masyarakat mengarah kepada Tenaga Kerja Asing dari China yang masuk ke Cilegon sebagai pekerja di pabrik-pabrik yang ada di Cilegon. Namun isu itu ditampik oleh Kepala Dinas Kesehatan (Kadinkes) seperti yang pemberitaan yang dimuat oleh Republika pada tanggal 07/02/2020 “Kadinkes tidak ada kasus korona di Cilegon, (Republika.co.id, 2021). Melalui juru bicara Pemerintah Kota Cilegon menyampaikan bahwa Tenaga Kerja Asing (TKA) dan warganya tidak ada yang terkena virus COVID-19.

Pemerintah Kota Cilegon yang dipimpin oleh Wali Kota Edi Ariyadi enggan untuk melakukan karantina wilayah guna mengurangi penyebaran COVID-19 masuk di wilayahnya. Pemberitaan yang ditayangkan dan ditulis oleh media nasional maupun lokal pada tanggal 30/03/2020 “Wali Kota Cilegon Ogah Karantina Wilayah”, per 29 Maret 2020 terdapat data Jumlah ODP di Cilegon mencapai 210 orang

dengan 200 orang berstatus ODP, 10 orang diantaranya berstatus sembuh. Adapun pasien dalam pengawasan sebanyak 2 orang. Data tersebut membuat Edi Ariyadi tetap enggan untuk mengarangtina wilayah seperti yang diungkapkannya pada awak media “Wih jangan ngomong itu, nggak (karantina wilayah) insyaallah. Lihat aja hasil evaluasinya, memang orang dengan pengawasan bertambah tapi kan setelah diobservasi nggak ada yang positif”. Terlihat dari kutipan berita media tersebut, pemerintah Kota Cilegon abai terhadap penyebaran COVID-19.

Terlihat pada gambar 1 Dinas Kesehatan Kota Cilegon menjadi sorotan media, hal ini dikarenakan muncul kesan ketidakseriusan dalam penanganan penyebaran COVID-19. Bukan hanya republika.co.id saja yang menyoroti pemerintahan Kota Cilegon, tetapi Metro Tv juga menyoroti hal yang kurang lebih sama. Seperti terlihat pada gambar 2, Metro Tv menyoroti ungkapan Wali Kota Cilegon yang mengatakan “OGAH” (tidak mau) melakukan karantina wilayah.

Pemerintah Cilegon masih bertahan untuk tidak melakukan karantina wilayah, namun melakukan uji coba PSBB, dengan



Gambar 1. Berita Media *Online* Republika.co.id
Sumber : Republika.co.id



Gambar 2 Berita Media Televisi Metro TV
Sumber : Metro TVA

mulai melakukan penyaringan kendaraan dari Jakarta ke Cilegon. Diadakannya uji coba PSBB tetap terdapat kenaikan jumlah penularan virus COVID-19 baik pasien dalam pemantauan maupun dalam pengawasan. Hal tersebut mendorong pemerintah Kota Cilegon menaikkan status Kota Cilegon menjadi darurat bencana non alam. Namun Pada 29 April 2020, Pemerintah Kota Cilegon yang diumumkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik, selaku juru bicara penanganan COVID-19 Kota Cilegon terdapat warga yang positif terinfeksi COVID-19 kepada wartawan, kasus pertama ini diberitakan oleh Detik News dengan headline “*Cilegon Umumkan Kasus Pertama Positif Korona*” (Detik.com, 21 C.E.)

Peningkatan jumlah penularan COVID-19 ini, membuat Cilegon menyatakan masuk dalam zona merah, seperti dikutip dari CNN Indonesia, Selasa 22/09/2020 18:37 WIB “Cilegon, CNN Indonesia, Satuan Gugus Tugas (Satgas) COVID-19 Indonesia memasukan Kota Cilegon sebagai daerah berisiko tinggi penularan virus corona atau zona merah, Selasa (22/9). Sebelumnya, Kota Baja itu berada di posisi sedang atau zona orange” (CNNIndonesia, 2020). Tangerang Raya, Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang, Tangerang Selatan, serta Kota Cilegon merupakan zona merah yang ada di Banten yang sebelumnya hanya terdapat 3 (tiga) daerah dengan predikat zona hijau dan kuning.

Tidak hanya sekali Cilegon memasuki zona merah, namun dua kali Kota Cilegon telah masuk dalam zona merah pada akhir September dan November 2020. Kejadian ini membuat Pemerintah Kota Cilegon mendapatkan teguran dari Pemerintah Provinsi Banten. Ati Pramudji Hastuti selaku juru bicara satgas percepatan penyebaran COVID-19 Provinsi Banten berharap pemerintah maupun masyarakat dapat menahan diri untuk tidak membuat kurumunan massa seperti *Car Free Day* (Tittiknol.co.id, 2021).

Pandemi COVID-19 membuat situasi krisis, dimana membuat masyarakat sebagai

publiknya pemerintah merasakan keresahan dan ketidakpastian kapan selesai pandemi ini. Pandemi COVID-19 hadir dengan kondisi yang mengancam kesehatan masyarakat, bahkan dapat mampu merengut korban jiwa karena virus, hal ini membutuhkan penanganan yang luar biasa. Sabtu 03/10/2020, Presiden Jokowi mengatakan pada dasarnya kesehatan masyarakat adalah kesehatan publik yang diutamakan dan menjadi prioritas bagi pemerintah. Instruksi ini kemudian dilanjutkan ke pemerintah daerah yang harus mengutamakan kesehatan publik.

Diskominfo Kota Cilegon melakukan komunikasi publik melalui beberapa saluran media sosial diantaranya *facebook, twitter, instagram, dan youtube*. Selain itu juga melalui *website* Pemkot Cilegon. Adapun media luar ruang yang digunakan seperti baliho dan spanduk, buku harian yang didistribusikan pada hari jadi Kota Cilegon, serta Bulletin yang dibuat setiap triwulan sekali. Diskominfo Kota Cilegon melakukan kerja sama dari media lokal dan nasional.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan peneliti dengan mengamati media sosial yang digunakan sebagai bentuk komunikasi publik belum maksimal. Pada tahun 2020 di media sosial, *twitter* terakhir kali di-*posting* pada bulan April, pada Instagram penyebaran informasi data penyebaran COVID-19 yaitu pada bulan Oktober, di Website Pemkot Kota Cilegon hanya diakses oleh satu pengunjung selama satu bulan. Media luar ruang berada pada titik-titik tertentu Kota Cilegon dan di Pusat Pemerintahan Kota Cilegon.

Guna melindungi kesehatan publik dengan melakukan pencegahan penyebaran COVID-19, pemerintah Kota Cilegon membutuhkan komunikasi kepada publik mengenai regulasi yang mendukung atau memudahkan dalam penanganan virus COVID-19. Di bidang kesehatan, komunikasi kepada masyarakat berupaya untuk meningkatkan (1) Pengetahuan dan kesadaran publik; (2) Sikap; (3) Kecenderungan ancaman, penyakit, perilaku, serta solusi dan permasalahan kesehatan (Fadhlan, 2021).

Keberadaan Humas Pemerintah diharapkan mampu menyampaikan informasi dengan lebih tepat, lebih cepat, dan lebih berkualitas baik kepada masyarakat. GPR memiliki beberapa tugas dan fungsi yang sejalan dengan fungsi komunikasi publik menurut Inpres Nomor 9 Tahun 2015, yang berisikan Sosialisasi Program Pemerintah, Literasi/Edukasi kepada publik, Kampanye Program Prioritas Pemerintah, Kontra Narasi Penanganan Hoaks dan Nation Branding (Widiastuti, 2020). Fungsi edukasi atau literasi dalam komunikasi adalah untuk menciptakan pertukaran pengalaman maupun pengetahuan. Sedangkan persuasi dalam komunikasi terjadi ketika ada upaya seseorang dalam mempersuasi orang lain untuk melakukan sesuatu, dan fungsi penyelesaian masalah adalah kegiatan komunikasi yang digunakan untuk memecahkan persoalan dan menentukan keputusan (Nuzuli, 2022).

Kehadiran dan peran pemerintah sangat dibutuhkan di masa pandemi COVID-19, terutama dalam menangani kasus penyebaran virus COVID-19, salah satu yang menjadi tolok ukur pemerintah dalam menangani COVID-19 melalui komunikasi publik. Pemerintah dalam penyampaian komunikasi publik kepada masyarakat harus sesuai dengan pemahaman masyarakat secara umum (Mariyam, 2017).

Penyampaian informasi selain menghimbau masyarakat untuk mencegah penyebaran virus, pemerintah juga berupaya memberikan edukasi kepadamasyarakattentangbahayapenyebaranvirus COVID-19. Setidaknya terdapat 9 (Sembilan) kriteria bagi pemerintah bisa menyanggah gelar *Good COVID-19 Governanace (GCG)* antara lain: 1) *Declaration/Notification*. Pemerintah syang proaktif memberikan informasi terhadap bahaya COVID-19; 2) *Transparent*. Pemerintah menyajikan data yang transparan guna menjaga kepercayaan publik; 3) *Proportional*. Pemerintah tidak gegabah dalam memberikan informasi kepada publik jika berkaitan dengan kedaulatan dan keamanan negara; 4) *Necessary*. Pemerintah

memerlukan dukungan masyarakat dalam pencegahan penyebaran COVID-19; 5) *Non discrimination*. Memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat terdampak COVID-19 tanpa membedakan suku, agama, ras, dan budaya; 6) *Non Excessive powers*. Pemerintah tidak boleh menggunakan kekuasaannya secara berlebihan dalam pencegahan penyebaran COVID-19; 7), *Motivation and goals*. Pemerintah memberikan keteladanan kepada masyarakat bagaimanaa pentingnya menjaga diri dari COVID-19; 8) *Accountable*. Memunyai tanggungjawab serta memberi jaminan pada segala yang diakibatkan COVID-19 (Hasrul, 2020).

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2019) terkait pelaksanaan pengelolaan komunikasi publik pada Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional. Ramdhani menemukan dalam penelitian tersebut, sebuah implementasi serta faktor yang mempengaruhi pelaksanaan terhadap tata kelola komunikasi pada masyarakat, antara lain komunikasi, sumber daya manusia, disposisi serta struktur birokrasi. Tampak pelaksanaan tersebut telah berjalan, namun perlu adanya peningkatan.

Diskominfo Pemkot Kota Cilegon selama masa tanggap COVID-19 terlihat kurang efektif dalam komunikasi publik yang dilakukan, sehingga mengakibatkan kebingungan di masyarakat, seperti aturan untuk pekerja formal maupun informal. Hal ini yang membuat kemerosotan ekonomi disaat masa pandemi COVID-19 yang harus diselesaikan (Prasetya & Hidayat, 2020).

Berangkat dari permasalahan tersebut maka, penelitian ini bermaksud ingin menemukan bagaimana strategi komunikasi publik Diskominfo Pemkot Kota Cilegon dalam mengedukasi masyarakat Kota Cilegon di masa pandemi COVID-19.

Komunikasi Publik

Komunikasi publik merupakan bentuk pertukaran pesan antar persorangan ataupun kelompok organisasi, baik dilakukan dengan berhadapan langsung maupun melalui perantara media. Komunikasi publik bisa juga dikatakan sebagai tindakan komunikasi yang berlangsung di depan public (masyarakat), pada Tindakan komunikasi publik ini, pesan yang disampaikan biasanya merupakan gagasan, ajakan, atau bisa berupa informasi. Langkah komunikasi public bisa menggunakan media massa, media sosial, media *printing* dan segala media yang dapat menjangkau publik. Penyampaian komunikasi ke publik dalam konteks komunikasi publik membutuhkan kemampuan komunikasi verbal maupun non-verbal yang efektif dan efisien (Muhammad, 2008). Komunikasi public secara umum memiliki tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang suatu organisasi bisa terkait aktivitas organisasi dan sebagainya. Dari sisi lain komunikasi publik dimaksudkan untuk menjalin hubungan baik dari organisasi kepada masyarakat umum yang tidak tergabung dalam organisasi tersebut (Annisarizki et al., 2021).

Penyampaian informasi publik berkembang mengikuti teknologi informasi yang saat ini mengarah pada digitalisasi, fenomena ini membawa dampak yang cukup signifikan kepada masyarakat. Salah satunya adalah kemunculan berita bohong dan disinfodemi terkait pandemi COVID-19, sehingga GPR harus melakukan komunikasi publik dengan melakukan literasi/edukasi kepada masyarakat agar dapat memberikan informasi yang tepat dan masyarakat tetap waspada.

Komunikasi publik biasanya dilakukan secara berkelanjutan dan berkala pada masa krisis. (Lee, 2008) menyampaikan terdapat perbedaan antara bencana, krisis, dan emerensi dalam karyanta *Crisis Public Relations for Government Communicators*. Bencana dan keadaan darurat mengacu pada kejadian yang tidak diduga

dan diketahui penyebabnya, sedangkan krisis merupakan bencana yang diakibatkan kesalahan sumber daya manusia. Terdapat 5 (lima) ciri krisis (1) kecelakaan, memakan korban, properti, kehidupan dan kehancuran reputasi; (2) melibatkan orang dalam jumlah besar; (3) teridentifikasi di awal dan akhir; (4) seringkali krisis tersebut muncul tanpa diduga; (5) banyak menarik perhatian media dan masyarakat. Lima ciri krisis tersebut dapat menjadi acuan Kota Cilegon untuk mengumumkan dalam kondisi krisis, maka pandemi COVID-19 di Kota Cilegon memasuki kategori krisis yang mengingat dampaknya yaitu Kota Cilegon mendapatkan teguran dua kali, dikarenakan menjadi zona merah selama dua kali, meningkatnya terus pasien COVID-19.

Situasi pandemi yang dihadapi Kota Cilegon memasuki krisis, keadaan seperti ini harus dihadapi dengan strategi komunikasi yang inovatif dan adaptif. Komunikasi publik yang ditempuh dengan melakukan transformasi digital yang tidak hanya bertumpu pada perluasan akses saja, melainkan juga harus didukung dengan penguatan literasi digital. Kegiatan literasi digital dapat dilakukan oleh humas pemerintah dengan memberikan informasi yang yang tepat, jelas dan rutin melalui kanal-kanal media sosial pemerintahan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi langsung dari pemerintah, bukan dari kanal-kanal media sosial yang belum jelas pengelolanya.

Kehumasan pemerintah merupakan bagian elemen penting untuk mewujudkan komunikasi publik yang akurat dan tepat yang dilakukan dengan gaya komunikasi kelompok yang berada pada suatu wilayah yang berbeda.

Tiga hal yang harus jadi perhatian dalam komunikasi publik yakni; Kejelasan, Konsistensi, dan Transmisi Pesan. Konsistensi adalah adanya narasi tunggal tentang tentang kondisi dan kebijakan. Narasi tunggal komunikasi pemerintah dimaknai sebagai satu kephahaman atas suatu isu, tidak berbeda antar data atau substansi antar lembaga. Transmisi/

saluran 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. Beberapa karakteristik pengelolaan komunikasi publik (Ramadani, 2019:19) yakni (1) melayani masyarakat melalui informasi tentang kebijakan-kebijakan, (2) pelibatan masyarakat pada perumusan, pelaksanaan dan pengawasannya, (3) data berdasarkan fakta dan *updating* informasi, (4) penjelasan persoalan dengan proporsi yang pas, dan (5) melakukan edukasi di ruang publik, sedangkan (Susanto, 2010) berpendapat bahwa pelayanan publik tidak kunjung membaik maka *good governance* tidak akan terwujud sebagai reformasi dari birokrasi.

Upaya penanganan disinfodemic dan berita bohong terkait COVID-19 dengan melakukan diseminasi informasi positif, pada konteks pandemic COVID-19, sebaran informasi baik mengacu dari isi pesan berdasar bukti-bukti yang telah ditentukan oleh pihak yang memiliki wewenang serta pengetahuan kesehatan.

Terdapat lima faktor instrument komunikasi berjalan efektif dalam (Tubb, S. L, dan Moss, 2006:24) antarlain: (1) tingkat pemahaman pesan oleh penerima; (2) memberikan kesenangan kepada pihak yang berkomunikasi; (3) mampu memengaruhi sikap orang lain; (4) memperbaiki hubungan; (5) memberi hasil yang sesuai dengan yang diinginkan berupa Tindakan oleh penerima pesan.

Inpres Nomor 9 tahun 2015, menyebutkan bahwa komunikasi publik pemerintahan dilakukan secara sinergis. Masing-masing kementerian, lembaga dan pemerintahan daerah (K/L/D) memiliki peran dan tugas yang saling melengkapi. Adapun pembagian peran tersebut mencakup: 1) K/L/D menyiapkan dan menyampaikan data beserta informasi terkait pelaksanaan tugas dan fungsi kepada kementerian kominfo secara berkala; 2) kominfo melakukan kajian terhadap

data dan informasi yang disampaikan K/L/D dan melakukan media monitoring dan menganalisis konten media terkait dengan kebijakan dan program pemerintah; 3) kominfo bersama K/L/D mengoordinasikan perencanaan, penyiapan dan pelaksanaan komunikasi publik terkait kebijakan dan program pemerintah; 4) kominfo menyusun narasi tunggal terkait dengan kebijakan dan program pemerintah kepada publik sesuai arahan presiden; 5) K/L/D bersama kominfo melaksanakan diseminasi informasi publik yang telah disusun melalui saluran komunikasi yang tersedia; 6) Kominfo melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan komunikasi publik secara berkala dan menkominfo laporan ke Presiden RI setiap bulan (Kominfo, 2021).

Humas Pemerintahan

Istilah dari hubungan masyarakat pemerintah atau *government public relations* merupakan penyatuan antara dua kata yaitu hubungan masyarakat dan pemerintah. Inu Ketjana Syafie mendeskripsikan pengertian pemerintahan yakni 'perintah' yang diberikan awalan 'pe' dan ditambah akhiran 'an' menjadi pemerintahan. Sedangkan dari sisi etimologis pemerintah (*government*) dari bahasa Yunani kubernan yang artinya menatap ke depan. Melakukan perintah dapat diartikan menatap ke depan, memutuskan berbagai kebijakan di masa mendatang (Syafie, 2011:5).

Komunikasi yang berlangsung timbal balik memudahkan pemerintah dalam hal penyampaian informasi secara utuh tentang kebijakan pemerintah, sehingga masyarakat mengetahui masalah secara menyeluruh. Saluran komunikasi harus dijaga dengan baik, di sinilah peran humas pemerintah menjadi sangat *crusial*. Komunikasi antara pemerintah dan masyarakat tidak dapat diabaikan, agar kebijakan dan pelayanan publik sebagai esensi tugas pemerintah bisa berlajalan lancar, setiap program pemerintah harus memperoleh dukungan dan peran serta masyarakat (Surahman, 2022).

Batasan hubungan masyarakat (humas) pemerintahan menurut (Cutlip, 2005:395) memberi merupakan tugas tanggungjawab yang diakui, yang membantu departemen dan entitas masyarakat lainnya sigap pada warga dan semua terwujud bagi masyarakat. Ilmuan lain Bernama Dan Lattimore dkk, memberikan batasan hubungan masyarakat (humas) pemerintahan sebagai berikut (Lattimore, 2010:308): “*Government public relations is a management function that helps objectives define objectives and philosophies while also helping the organization adapt to the demands of its constituencies and environment.*”

Secara tegas batasan tersebut dinyatakan bahwa hubungan masyarakat pemerintah merupakan tugas yang memunyai tanggungjawab membantu di lingkungannya agar sigap dengan warganya, sedangkan fungsi dari manajemen membantu organisasi dalam melakukan perumusan tujuan organisasi dan membantu organisasi beradaptasi dengan tuntutan yang ada.

Setiap organisasi humas pemerintah yang dibentuk pasti memiliki tujuan, dengan ditetapkan tujuan, maka arah organisasi akan semakin jelas. Tujuan Humas secara umum yaitu (Kriyantono, 2008): 1) Menciptakan pemahaman (mutual understanding) antara perusahaan dengan publiknya; 2) Membangun citra korporat; 3) Membangun opini publik yang *favorable*; 4) Membentuk *Goodwill* dan kerjasama.

Hal tersebut perlu dilakukan oleh pemerintah Kota Cilegon guna memaksimalkan fungsi kehumasan yang dilakukan oleh Diskominfo sebagai stuan gugus tugas penanganan COVID-19.

Hubungan masyarakat (humas) pemerintah secara spesifik menurut (Lee, 2008) terdapat 8 maksud humas pemerintahan, yakni : 1) *Public Reporting*; 2) *Hubungan Media*; 3) *Increasing the utilization of service and product*; 4) *Public education and public service campaigns*; 5) *Responsiveness to the public*; 6) *Using the*

publics as the eyes and ears of an agency; 8) *Increasing public support*; 7) *Seeking voluntary public compliance with law and regulations.*

Humas masyarakat menggunakan komunikasi timbal balik kepada publik dan menjadikan publik sebagai panca indera. Informasi yang didapat dari publik menjadi pertimbangan untuk merangkai kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan atau masih menjadi regulasi, semua kebijakan tersebut disosialisasikan kepada masyarakat guna menciptakan partisipasi masyarakat dalam mendukung kegiatan atau program pemerintah. Komunikasi publik yang dikelola berasal dari kebijakan yang dibuat pemerintah melalui Komunikasi pemerintah kepada publiknya, komunikasi pemerintah memiliki beberapa prinsip (Kriyantono, 2020), yaitu: 1) Keterbukaan komunikasi dengan publik dilakukan secara langsung; 2) Keterlibatan dengan masyarakat sebagai bagian dari pembentukan kebijakan dan pengiriman; 3) Presentasi positif dari kebijakan pemerintah dan presentasi yang telah dicapai; 4) Menggunakan seluruh saluran komunikasi yang dianggap relevan, tidak hanya terbatas pada media massa nasional; 5) Melakukan komunikasi lintas departemen yang terkoordinasi mengenai suatu isu, bukan menciptakan konflik atau duplikasi pesan; 6) Mendorong kenetralan posisi politik aparat pemerintah .

Sementara itu, menurut Joel Netshitenzhe dalam *Government Communicators' Handbook* menyatakan bahwa prinsip-prinsip dasar komunikasi pemerintahan adalah : 1) Kinerja pemerintah merupakan sebuah kegiatan publik; 2) Sebuah pusat layanan komunikasi harus memiliki kewenangan untuk memiliki kewenangan untuk melaksanakan kegiatan publik tersebut; 3) Para pejabat politik adalah komunikator utama dalam komunikasi pemerintahan; 4) Setiap orang dalam pemerintahan adalah seseorang komunikator; 5) Komunikasi pemerintahan harus didasarkan pada program dan strategi komunikasi yang terpadu; 6) Struktur komunikasi tidaklah

mencerminkan kebijakan; 7) Komunikasi lebih dari sekedar media perantara; 8) Bentuk komunikasi langsung dan pertukaran bersama mengenai suatu pandangan dengan public; 9) Dalam mengerjakan kampanye dan program, diperlukan usaha untuk memahami lingkungan komunikasi; 10) Kampanye komunikasi dapat berjalan dengan baik ketika bekerja sama dengan pihak lain di luar pemerintah (Kriyantono, 2020).

Kepemerintahan yang baik memerlukan tiga hal yaitu: 1) *State capability* – kemampuan Negara dalam hal ini para pemimpin dan pemerintah dalam menyelesaikan sesuatu; 2) *Accountability* – mempertanggung jawabkan kepada warga, masyarakat sipil maupun sektor swasta; 3) *Responsiveness* – tanggapan yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negara (Kriyantono, 2020).

Adapun pendapat lain disampaikan oleh (Putra, 2018) mendefinisikan fungsi hubungan masyarakat (humas) pemerintahan secara umum adalah sebagai fasilitator, juru bicara lembaga, pemberi layanan informasi pada masyarakat, menindaklanjuti pengaduan masyarakat, menyediakan informasi tentang kebijakan, jasa, program, dan produk lembaga menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal secara kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan publik/masyarakat. Pemberian layanan informasi dan komunikasi ini bertujuan guna menjunjung tinggi *Good Governance*. Hal ini sebagai cara membangun, membentuk, dan mengelola reputasi organisasi secara berkesinambungan. Kendati demikian, organisasi pemerintah dapat melakukan klaim tindakan di mata konstituennya dengan manajemen reputasi dan manajemen hubungan yang baik, sehingga akan mengarah pada dukungan publik untuk tujuan dan fungsi organisasi (Dhani & Sonia, 2021).

Di era digital saat ini, humas pemerintah dituntut untuk memiliki keahlian dalam bidang teknologi dan informasi, kunci dasar aktivitas kehumasan di era digital saat ini adalah kecepatan dan ketepatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif. Sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2013). Objek dari penelitian ini adalah Kota Cilegon, sedangkan yang menjadi subjek penelitian adalah Humas Pemerintah Kota Cilegon dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan yang dipilih dianggap kredibel diantaranya: 1) Kepala Dinas Kominfo; 2) Kepala Seksi Diseminasi Informasi Publik; 3) Staff Pelaksana.

Peneliti melakukan observasi pada strategi-strategi yang digunakan sebagai komunikasi publik Pemerintah Kota Cilegon, peneliti juga menggunakan studi dokumentasi sebagai pengumpulan data untuk menelusuri data historis. Peneliti melakukan studi dokumentasi dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen seperti surat-surat, laporan, foto, gambar, kliping dan website maupun media sosial Diskominfo Pemkot Cilegon.

Keabsahan data yang digunakan peneliti yaitu triangulasi data yang mana menurut moleong (2013) adalah teknis pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk perbandingan yaitu penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori (Creswell, 2016). Analisis data kualitatif terdapat tiga langkah pada analisis data yakni:

- (1). Identifikasi apa yang ada dalam data;
- (2). Melihat pola-pola, dan;
- (3). Membuat interpretasi. Setelah data disusun sesuai tema, kemudian dianalisis, dan ditafsirkan hubungan antara fenomena yang satu dengan yang lain.

Kemudian kesimpulan diambil berdasarkan analisis dan penafsiran peneliti. Kesimpulan mengandung implikasi dan saran untuk pengambilan kebijakan selanjutnya (Basrowi, 2008).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan Komunikasi Publik Persuasif Diskominfo Kota Cilegon di Masa Pandemi COVID-19

Awal tahun 2020 dunia diguncangkan isu pandemi COVID-19 yang berlangsung sangat cepat dan meluas secara global. Penyebaran penyakit ini yang disebabkan virus *corona* ini mengakibatkan kasus orang terinfeksi COVID-19 kurang lebih 7.78 juta meninggal kurang lebih 430.613, sedangkan kasus COVID-19 yang terkonfirmasi di Indonesia pada 20 Juli 2020 sebanyak 88.214, jumlah meninggal tercatat

4.239 jiwa. Pandemi COVID-19 berakibat serius pada berbagai sektor kehidupan.

Penanganan COVID-19 masih berlangsung sampai saat ini yang melibatkan dan kerjasama dari berbagai pihak, salah satu upaya dilakukan pemerintah Kota Cilegon dengan membentuk Satuan Tugas (Satgas) penanganan COVID-19 yang diketuai oleh Wali Kota Cilegon, dalam pembentukan tim komunikasi publik bidang Diskominfo Kota Cilegon bertindak sebagai penyampaian informasi mengenai COVID-19 atau bisa dikatakan bertindak sebagai humas.

Hal ini sesuai dengan arahan Presiden kepada para hubungan masyarakat (humas) pemerintahan K/L/D/BUMN, sebagai berikut.

Terlihat dari tabel 1 Diskominfo bertugas sebagai humas dalam pemerintahan yang bisa di sebut humas pemerintahan. Pelaksanaan tugas Diskominfo sebagai Satgas COVID-19 tetap melaksanakan tugasnya sebagai humas

Tabel 1. Beberapa hasil evaluasi kegiatan festival gemar sehat.

No	Kepentingan Masyarakat Kota Cilegon	Kepentingan Pemerintah Kota Cilegon
1.	Informasikan yang akan, sedang dan telah dikerjakan Pemerintah Kota Cilegon	Kita sedang berkompetisi dengan kota-kota lain di Indonesia
2.	Menyampaikan informasi dengan secepat mungkin	Kita perlu <i>nation branding</i>
3.	Tidak perlu menunggu ditanya	Kita Perlu penilaian positif dari seluruh masyarakat Kota Cilegon bahwa Kota Cilegon dikelola dengan sangat baik
4.	Masyarakat membutuhkan informasi	Mendesiminasi segala info kepada masyarakat Kota Cilegon
5.	Lakukan konsolidasi dan koordinasi agar tersambung	Gunakan teknologi dengan sebaik-baiknya dan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i>

Sumber: Data temuan diolah oleh peneliti

pemerintahan Cilegon, yang dimana memberikan informasi secara cepat dan tepat kepada masyarakat atau publiknya.

Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon harus melalui hasil koordinasi dan konsolidasi dengan bidang-bidang terkait dalam penanganan krisis yang dihadapi. Berikut ini adalah strategi penetapan komunikasi publik Diskominfo Pemerintahan Kota Cilegon di masa pandemi yaitu dengan membentuk kegiatan komunikasi publik, diantaranya:

- 1) Menunjuk juru bicara dari Diskominfo yang memiliki artikulasi dan kemampuan dalam menghadapi media;
- 2) Membentuk tim komunikasi yang diketuai oleh Pimpinan Daerah;
- 3) Informasi berikutnya dapat disampaikan setelah mendapat persetujuan dari pemerintahan pusat dan hanya disampaikan oleh juru bicara COVID-19 pemerintahan daerah, yang meliputi: a) Jumlah dan sebaran, orang dalam risiko (ODR) khusus di daerah tersebut; b) Jumlah dan sebaran, orang dalam pemantauan (ODP) khusus di daerah tersebut; c) Jumlah sebaran, pasien dalam pengawasan (PDP) khusus di daerah tersebut; d) Jumlah dan sebaran, pasien yang sudah dinyatakan sehat khusus di daerah tersebut; e) Jumlah dan sebaran, spesimen yang diambil khusus di daerah tersebut; f) Jumlah dan sebaran, hasil pemeriksaan laboratorium terhadap spesimen khusus di daerah tersebut; g) Data dan Identitas pasien tidak disebarluaskan ke public;
- 4) Juru bicara dan tingkat kab/kota dapat mengumumkan informasi yang disebut di nomor 3 di atas pada tingkat Kab/Kota masing-masing;
- 5) Menggunakan materi yang telah dikembangkan oleh Pemerintahan Pusat (Kementerian Kesehatan dan Kementerian Komunikasi dan Informasi) untuk dapat disebarluaskan di daerah masing-masing;
- 6) Seluruh pimpinan daerah di tingkat provinsi dan kab/kota dihimbau untuk menyosialisasikan informasi yang disebutkan di nomor 5 di atas kepada seluruh lapisan masyarakat dengan dipandu oleh Diskominfo setempat dan

menggunakan narasi-narasi yang disiapkan di Website rujukan Kementerian Kesehatan;

- 7) Pemerintah Daerah dapat membuat produk komunikasi sesuai dengan data dan kebutuhan daerah masing-masing.

Pemerintah Kota Cilegon mengeluarkan Peraturan Wali Kota Penerapan Protokol Kesehatan dan PSBB Aje Kendor

Penyebaran virus COVID-19 di Kota Cilegon masuk pada awal bulan Maret 2020, begitu banyak pertimbangan Pemerintah Kota Cilegon untuk mengambil langkah karantina wilayah. Enggannya Wali Kota Cilegon melakukan karantina wilayah, dikarenakan takut terjadi kesulitan sembako dan perputaran roda ekonomi di Kota Cilegon. Hal ini pula yang akhirnya membuat Pemerintah Kota Cilegon terlalu santai untuk mengeluarkan peraturan, hingga akhirnya Kota Cilegon masuk pada zona merah.

Pada tanggal 26 Agustus 2020, Pemerintah Kota Cilegon mengeluarkan PERWAL (Peraturan Wali Kota) Nomor 40 Tahun 2020 tentang Penerapan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan dalam upaya pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease* 2019. Penerapan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian COVID-19 di Kota Cilegon, meliputi: 1) Penerapan Disiplin Protokol Kesehatan; 2) Penegakan Hukum Protokol Kesehatan; 3) Sosialisasi; 4) Peran Serta Masyarakat; 5) Pemantauan, Monitoring dan Evaluasi; dan 6) Pendanaan

Selain itu, Pemerintah Kota Cilegon mengeluarkan dan menetapkan pada tanggal 10 September 2020 mengenai PERWAL (Peraturan Wali Kota) nomor 43 Tahun 2020 tentang Pembatasan kegiatan dalam rangka pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar Provinsi Banten. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) berdasarkan keputusan Gubernur Banten Nomor 443/Kep.209-Huk/2020 tentang

Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Provinsi Banten dalam rangka percepatan penanganan COVID-19, data perkembangan penyebaran COVID-19 di Kota Cilegon mengalami peningkatan jumlah kasus penularan yang signifikan sehingga dinyatakan pentingnya pembatasan kegiatan masyarakat. Wali Kota Cilegon mengajak masyarakat dengan menggunakan bahasa daerah "*Aje Kendor*" yang artinya jangan kendor dalam menghadapi penyebaran COVID-19. Masyarakat dihimbau *aje kendor* menggunakan masker, *aje kendor* mencuci tangan, dan *aje kendor* menjaga jarak. COVID-19 sebagai pandemi global yang menjadi momok mengerikan bagi masyarakat, oleh sebab itu pemerintah diharapkan mampu dalam menekan angka penyebaran COVID-19, dengan menggunakan slogan *Aje Kendor* Wali Kota Cilegon berharap masyarakat menjadi lebih peduli dengan kesehatan.

Pemerintah Kota Cilegon bersinergi dengan Diskominfo Kota Cilegon dalam mengelola informasi dan komunikasi publik pemerintahan daerah, Diskominfo Kota Cilegon berjalan sebagai Humas dan Protokol yang melakukan kegiatan meliputi pengumpulan, pengklasifikasi dan penelaahan untuk menyimpulkan dan menyusun rekomendasi di bidang Humas dan Protokol sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam rangka pelaksanaan tugas. Proses penanganan pencegahan penyebaran COVID-19 Diskominfo bertugas sebagai Humas Pemerintahan yang menyampaikan gagasan, ide, dan program pemerintah untuk masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara yaitu kesehatan masyarakat pada masa pandemi.

Pada rapat evaluasi di Aula Gedung Diskominfo Kota Cilegon, Walikota Cilegon Iman Aryadi meminta agar seluruh unsur masyarakat bekerja keras dan bekerjasama dalam mengendalikan penyebaran COVID-19 dengan penerapan hidup disiplin dan menjalankan ketentuan hukum protokol kesehatan. Pemerintah Kota Cilegon di masa PSBB mengeluarkan

peraturan yang membatasi ruang gerak masyarakat dengan tujuan melindungi masyarakat dari paparan virus COVID-19. Pembatasan Kegiatan di Kota Cilegon selama masa PSBB pada karyawan atau orang yang datang ke perusahaan, membatasi kegiatan bekerja di kantor, ibadah, menghentikan sementara kegiatan sosial, kegiatan budaya, kegiatan belajar mengajar beralih pada sistem daring, mengurangi moda transportasi dan fasilitas umum pembatasan yang berlaku tetap menggunakan dan menerapkan protokol kesehatan demi kesehatan bersama. Peraturan-peraturan dan strategi yang telah dirancang oleh tim gugus tugas tidak tersampaikan ke masyarakat atau publik, jika tidak adanya komunikasi publik yang dilakukan oleh diskominfo sebagai humas dan penyebaran informasi untuk pencegahan COVID-19. Pemerintah Kota Cilegon tetap mengkampanyekan 3 M dengan (mencuci tangan, menjaga jarak, dan memakai masker) sebagai upaya perlindungan masyarakat dari virus COVID-19.

Melihat pentingnya informasi pada era sekarang sebagai penerangan, pemberitahuan, kabar atau berita tentang suatu peristiwa. Bagian yang mengelola untuk Komunikasi publik yang dilakukan oleh Bidang Komunikasi dan Infomartika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon. Diskominfo Kota Cilegon tengah melakukan komunikasi jangka panjang dalam menangani pandemi COVID-19. Tujuan utama dari komunikasi publik yakni pada timbulnya perubahan perilaku yang lebih baik akibat dari pesan yang disebarluaskan atas informasi yang diberikan atau kebijakan yang terkait melalui media komunikasi, oleh karena itu dibutuhkan transparansi dan kepercayaan terhadap informasi.

Rapat Koordinasi Terbatas Pemerintah Kota Cilegon dengan GUGAS Percepatan Penanganan COVID-19

Upaya pencegahan dan penanganan penyebaran Covid 19 di Kota Cilegon, pemerintah Kota Cilegon membuat tim

komunikasi publik yaitu Satgas Covid 19. Pelaksanaan Satuan Gugus Tugas (GUGAS) COVID-19 di Kota Cilegon diketuai oleh Walikota Cilegon. Diskominfo Kota Cilegon berperan sebagai komunikator dalam pencegahan COVID-19 kepada masyarakat Cilegon, dalam pelaksanaannya Diskominfo tidak menjadi komunikator tunggal dalam Satgas COVID-19 untuk menyampaikan informasi publik ke pada masyarakat. Diskominfo memfasilitasi pimpinan untuk mengadakan rapat koordinasi terbatas untuk percepatan penanganan COVID-19.

Hari Senin, (30/03) di Cilegon, Diskominfo – Pemerintahan Kota Cilegon menyelenggarakan rapat koordinasi (RAKOR) terbatas gugus tugas percepatan COVID-19 yang dilaksanakan di Aula Dinas Komunikasi Informatika Sandi dan Statistik Kota Cilegon. Rapat koordinasi terbatas ini di pimpin oleh wali Kota Cilegon Edi Ariadi yang di fasilitasi oleh Diskominfo Cilegon dan di hadiri Ketua DPRD Kota Cilegon, Unsur Forkompimda Kota Cilegon, Wakil Wali Kota Cilegon dan Pejabat Esselon II di Lingkungan Pemerintahan Kota Cilegon.

Rapat koordinasi tidak berhenti begitu saja, Diskominfo kota Cilegon menggandeng walikota dengan memberikan peranannya sebagai orang nomor 1 di kota Cilegon, untuk terus mengedukasi masyarakat untuk menjaga dirinya dari COVID-19. Terlihat dari beberapa pemberitaan di media cetak lokal, Kabar Banten, selasa 30/06/2020 Wali Kota Cilegon Edi Ariadi mengajak warga Kota Cilegon untuk bersama-sama mengatasi pandemi COVID-19. Pemberitaan di media cetak lokal menjadi seruan bagi seluruh masyarakat Cilegon untuk berhati-hati dan menjalankan anjuran pemerintah untuk tetap tinggal di rumah saja, dua bulan setelah pemberitaan tersebut.

Pada rapat evaluasi yang diselenggarakan oleh Pemkot di aula Diskominfo yang didampingi oleh Wakil Walikota Ratu Ati Marliati dan Kapolres Cilegon AKBP Sigit Haryono, Senin 31/08/2020 Radar Banten dengan Headline

“Walikota sebut Cilegon tidak aman”, Walikota Cilegon Edi Ariadi menyebutkan keadaan kota Cilegon ini tidak aman dari penyebaran COVID-19, hal ini diakui Walikota karena kasus positif COVID-19 di Cilegon terus alami peningkatan dari zona oranye menjadi zona merah.

Pembahasan penanganan pencegahan penyebaran COVID-19 ini dilakukan rapat secara berkala, pertiga bulan guna memberikan hasil laporan terkait penyebaran dan pecegahan sekaligus sosialisasi yang telah dilakukan kepada masyarakat untuk hidup bersih, kemudian pembatasan ruang masyarakat dengan menerapkan social distancing yang semua tertuang dalam SK wali Kota Cilegon. Rapat terbatas dilaksanakan dalam upaya menjelaskan langkah yang dilakukan dari masing-masing OPD, seperti yang diungkapkan Edi Ariadi sebagai Wali Kota “Jadi dalam rapat ini, saya ingin mendengarkan aksi dari OPD, misalnya Dinas Kesehatan menginfokan terkait virus ini, kemudian Dindik terkait sekolah atau Disperindag dapat berkoordinasi mengenai kondisi pasar di Kota Cilegon, juga ada penjelasan dari Kapolres dan Dandim terkait langkah yang harus dilakukan dalam bersinergi dengan Pemerintahan Daerah”

Komunikasi publik di masa pandemi ini Diskominfo berfungsi sebagai juru bicara sekaligus penyebaran informasi berkewajiban untuk memfasilitasi pimpinan untuk membahas penanganan COVID-19 dengan melakukan rapat terbatas. Rapat terbatas dilakukan guna memberikan gambaran kepada walikota dan bersinergi dengan dinas yang lain untuk mengondisikan masyarakat dan melindungi masyarakat dari COVID-19. Komunikasi publik dimulai dari pemerintah secara internal untuk disebarkan kepada masyarakat agar tidak terjadi *miss* komunikasi yang terjadi ketika harus menyampaikan informasi dan mengedukasi masyarakat untuk menjaga diri dari virus COVID-19, karena masyarakat perlu

mengetahui informasi secara transparansi mengenai penyebaran COVID-19.

Pencegahan penyebaran penularan COVID-19 dimulai pada publik internal sebagai bentuk rasa tanggung jawab pemerintah dalam menangani pandemi. Rapat koordinasi terbatas dilakukan sebagai ajang edukasi kepada jajaran pemerintah Kota Cilegon untuk menerapkan kepada masyarakat Cilegon, yang diharapkan dapat menjadi cerminan dalam menerapkan disiplin protokol kesehatan. Komunikasi partisipatif membangun kepercayaan yang berbasis pada ilmu pengetahuan dan data pengetahuan guna membangkitkan partisipasi masyarakat dan memasifkan kembali gerakan nasional disiplin protokol kesehatan.

Sosialisasi untuk Ruang Terbuka Publik

Sedikit berbeda jika dibandingkan dengan penelitian sejenis yang dilakukan oleh Hasrun yang lebih membahas pada aspek hukum yang berkaitan dengan PSBB. Hal yang berbeda pula dari penelitian Thariq yang membahas pengelolaan komunikasi publik di pemerintahan kurang efektif diakibatkan karena keterbatasan anggaran.

Hasil penelitian in pemerintah Kota Cilegon dalam rangka memberikan dukungan terhadap pencegahan virus COVID-19, melakukan pengarah dan kewaspadaan terhadap COVID-19 khususnya pada ruang terbuka publik seperti pasar, tempat beribadah, pusat pelayanan dan ruang publik yang lainnya. Bentuk nyata dari pencegahan penyebaran COVID-19 di ruang terbuka publik, Pemerintah Kota Cilegon memberikan wastafel portable untuk di tempatkan di pintu masuk ruang terbuka publik, tak hanya wastafel portabel Pemerintah Kota Cilegon bersama tim gugus tugas COVID-19 memberikan tatacara terkait aktivitas di ruang terbuka publik. Seangkan penelitaian-penelitian lain lebih banyak melakukan sosialisasi melalui media cetak, media elektronik, dan juga media sosial.

Pasar dan masjid menjadi ruang terbuka

publik yang setiap hari dikunjungi oleh masyarakat Cilegon, guna mencegah penularan COVID-19 lebih banyak lagi Pemerintah Kota Cilegon bersama tim gugus tugas COVID-19 memberikan himbauan berupa kampanye hidup sehat yang terdiri dari mencuci tangan, memakai masker dan menjaga jarak.

Langkah tersebut dianggap menjadi penting untuk melindungi masyarakat dari COVID-19, hal ini pun diterapkan di Masjid lingkungan pemerintahan Kota Cilegon sekitar. Masyarakat yang menggunakan ruang publik tempat beribadah wajib menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak pada saat jamaah melakukan ibadah shalat di masjid, keseriusan tim gugus tugas penanganan COVID-19 untuk membangun dan mensosialisasikan pencegahan COVID-19 dibuktikan dengan disediakannya wastafel portable di depan halaman menuju pelataran masjid. Lain hal yang dilakukan di pasar untuk pencagahan COVID-19 ini, target tim gugus tugas COVID-19 untuk memberikan edukasi sekaligus himbauan terkait tatacara jual beli di masa pandemi COVID-19. Pemerintah Kota Cilegon yang dipimpin oleh Wali Kota Cilegon Edi Ariyadi bersama tim gugus tugas COVID-19 mengumpulkan para pedagang pasar, karena para pedagang pasar berkontak langsung dengan orang. Kegiatan ini untuk memberikan himbauan yang bertempat di halaman kantor Wali Kota Cilegon. Himbauan yang diberikan terkait tatacara jual beli di pasar, yaitu transaksi pembayaran menggunakan keranjang kecil agar meminimalisir berkontak secara langsung antara pembeli dan penjual demi mencegah penularan virus COVID-19 di Kota Cilegon.

Ruang publik lainnya adalah *Car Free Day* (CFD) Cilegon setelah sempat ditutup oleh pada saat awal COVID-19 menyebar di Cilegon, namun pelaksanaan CFD di Kota Cilegon dibuka per hari minggu pada tanggal 5 Juli 2020, sesuai dengan surat rekomendasi dari gugus tugas COVID-19 dan SK dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Cilegon. Pelaksanaan CFD di

era adaptasi kebiasaan baru memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang ketat.

Sosialisasi pencegahan penularan virus COVID-19 pasca di buka kembalinya CFD ditinjau langsung oleh Kepala Disprend Kota Cilegon HJ. Abadih, seperti yang dikatakannya “penyelenggaraan CFD harus maksimal menjalankan protokol kesehatan diantaranya, penggunaan masker, penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu tubuh dan jaga jarak ini yang harus diterapkan”. Peraturan lainnya yang diterap pada saat *Car Free day* adalah aturan *take away*, setiap pengunjung yang datang ke CFD tidak diperbolehkan makan ditempat, oleh sebab itu Paguyuban Wirausaha Cilegon yang menaungi para pedagang di CFD tidak boleh menyediakan makan di tempat untuk pengunjung CFD. Aturan-aturan tersebut dibuat untuk disosialisasikan kepada para pengunjung dan pedagang melalui pengeras suara, serta tulisan-tulisan di baliho agar masyarakat membaca, memahami dan menerapkan protokol kesehatan.

Sebagai dinas yang bertanggung jawab pada pelaksanaan CFD Disperind membentuk tim pengawasan dari Disperind Kota Cilegon ke sejumlah titik tempat pelaksanaan CFD guna memantau kedisiplinan masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan. Jika dalam pengawasan tim Disperind terdapat masih banyak yang lalai dalam penerapan protokol kesehatan, maka Disperinda yang bersinergi dengan pemerintah Kota Cilegon dan tim gugus tugas penanggulangan COVID-19 akan menutup kembali CFD.

Sosialisasi Pencegahan Penyebaran COVID-19 pada Industri di Cilegon

Maraknya industri yang beroperasi di Kota Cilegon membuat wilayah ini dikenal dengan sebutan kota baja, selain PT. Krakatau Steel Persero yang beroperasi sebagai pabrik baja terbesar di Indonesia terdapat juga industri pabrik kimia, pabrik gula dan pabrik-pabrik yang lain. Secara tidak langsung Kota Cilegon

sebagai moto pergerakan perekonomian di Provinsi Banten, Cilegon wabah COVID-19 telah memberikan dampak serius hampir seluruh sektor. Pandemi COVID-19 ini berpengaruh pada sektor perekonomian masyarakat yang sumber pendapatannya bergantung jasa tenaga, apabila terjadi penularan pada karyawan dapat membuat karyawan swasta di perusahaan harus melakukan karantina bahkan ada yang sampai di rumahkan hingga di potong gaji (Zonabanten.pikiran-rakyat.com, 2021).

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan Asda II Pemkot Cilegon Tb Dikrie Maulawardana dalam sambutannya pada rapat evaluasi pemulihan ekonomi yang terdampak COVID-19 di Kota Cilegon yang bertempat di Hotel Royale Krakatau, Kamis 19 November 2020 mengatakan “Sehubungan dengan adanya pandemi COVID-19 itu, memberikan dampak secara tidak langsung terhadap perekonomian Indonesia di sektor perdagangan dan pariwisata. Sejak adanya pandemi ini telah membuat perekonomian dalam maupun luar negeri mengalami krisis ekonomi termasuk di Kota Cilegon” (Kabarbanten.pikiran-rakyat.com, 2021).

Pemerintah Kota Cilegon mengajak industri untuk menekan angka penyebaran virus COVID-19 di wilayah kawasan Industri di Kota Cilegon, hal ini dilakukan dengan mengadakan komunikasi publik melalui berita yang disampaikan di media cetak maupun media Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cilegon. Penangan pencegahan penyebaran COVID-19 diharapkan menekan angka penularan COVID-19 pada industri di Kota Cilegon, maka dari itu gugus percepatan penanganan COVID-19 melakukan sosialisasi sebagai bentuk komunikasi publik bersama pemerintah, industri dan dunia usaha.

Bentuk sinergi antara pemerintah, industri dan dunia usaha yaitu dengan menjalankan ketetapan peraturan pemerintah kota Cilegon untuk mengikuti protokol kesehatan yang

dijalankan ASDP, seperti berita yang dikutip dari Banten Pos pada hari Selasa, 15 September 2020 “ASDP Merak tegakkan disiplin protokol kesehatan”. General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry Merak, Hassan Lessi menginisiasi apel gabungan dalam rangka menegakkan disiplin protokol kesehatan bagi penggunaan jasa penyebrangan Merak – Bakahueni. Penegakan protokol kesehatan harus di mulai dari diri pribadi, seluruh unsur keamanan, setelah itu karyawan dan pengguna jasa pelabuhan dengan memberikan himbauan sosialisasi dan edukasi terhadap protokol kesehatan COVID-19.

Kepala Diskomsantik Kota Cilegon sebagai JUBIR GUGAS Ahmad Aziz mengatakan “penyebaran COVID-19 di Kota Cilegon dapat diantisipasi dengan baik karena didukung oleh berbagai pihak, yakni pemerintah, masyarakat industri dan dunia usaha”. Salah satu bentuk nyata yang dilakukan industri di Cilegon melaksanakan protokol kesehatan dengan disiplin, dan memantau aktivitas pekerjaannya agar menjauhi kerumunan. Sosialisasi yang diterapkan pada dunia industri di Kota Cilegon jelas berdampak pada minimnya penyebaran. Proses pengawasan pada industri di Cilegon belum optimal, maka secara rutin penyemprotan desinfektan dilakukan di area kerja.

Melihat dan membandingkan penelitian-penelitian terdahulu yang membahas tentang COVID-19 kebanyakan masih bersifat deskriptif tanpa menyertakan studi kasus spesifik. Penelitian ini mengambil salah satu studi kasus yang terjadi di Kota Cilegon, sehingga memunculkan perbedaan dengan penelitian yang sebelumnya. Temuan dari hasil dan pembahasan penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemerintah Kota Cilegon, khususnya bagi Satuan Gugus Tugas penanganan COVID-19.

Simpulan

Pemerintah Kota Cilegon melakukan kegiatan Komunikasi Publik melalui media sosial dan langsung ke pusat-pusat keramaian

masyarakat. Strategi ini dilakukan agar dapat menjangkau semua lapisan masyarakat Kota Cilegon. Komunikasi Publik Diskominfo Kota Cilegon pada pelaksanaannya dalam menyebarkan informasi pencegahan COVID-19 masih belum maksimal dalam penyampaian kepada masyarakat. Terlihat dari tidak ada kebaruan informasi yang disampaikan melalui media sosial instagram, maka dari itu Pemerintah Kota Cilegon melakukan komunikasi publik secara tatap muka, dengan langsung berorientasi pada pusat keramaian seperti pasar-pasar tradisional di Kota Cilegon sebagai bentuk mengedukasi masyarakat. Berdasarkan simpulan dan temuan hasil penelitian tersebut, maka penulis menyarankan agar Pemerintah Kota Cilegon mengefektifkan semua kinerja Satuan Gugus Tugas penanganan COVID-19 dan upaya mengedukasi masyarakat dengan menggaungkan jargon “aje kendor” artinya jangan kendor dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19 .

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Serang Raya. Terima kasih kepada FIKOM Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, hingga terselesaikannya artikel ini, Selain itu terima kasih pada Pemerintah Kota Cilegon Dinas Komunikakasi, Informatika, Sandi dan Statistik yang telah memfasilitasi dalam proses penelitian dan pencarian data terkait artikel ini.

Daftar Pustaka

- Annisarizki, Mardiana, S., & Putri, L. D. (2021). *Corporate Communications in a Manufacture Company for Handling COVID-19 Cases : Health First*. 560(Acbleti 2020), 103–107.
- Basrowi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. PT. Rineka Cipta.
- CNNIndonesia. (2020). satgas-covid-cilegon-respons-status-baru-zona-merah-corona. *Www.Cnnindonesia.Com*, 549580. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200922182355-20-549580>

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Cutlip, S. M. (2005). *Effective Public Relations edisi 9*. Kencana Media Prenada.
- Dhani, R. & Sonia, D. (2021). Meningkatkan Kepercayaan Publik dan Reputasi Dewan Perwakilan Rakyat Melalui Program Parlemen Remaja. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(3), 365-380.
- Detik.com. (21 C.E.). cilegon-umumkan-kasus-pertama-positif-corona. *News.Detik.Com*, 4995568.
- Fadhlan, S. (2021). Komunikasi dan Informasi di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Media Komunikasi*, 4(1).
- Hasrul, M. (2020). Aspek Hukum Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). *Jurnal Legislatif*, 19(2), 385–398.
- Kabarbanten.pikiran-rakyat.com. (2021). dampak-COVID-19-pemkot-cilegon-evaluasi-pemulihan-ekonomi. *Kabarbanten.Pikiran-Rakyat.Com*, 59984747. <https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com/seputar-banten/pr-59984747>
- Kominfo. (2021). sinergi-pengelolaan-komunikasi-publik/0/berita_satker). *Kominfo.Go.Id*, 6107.
- Lattimore, D. (2010). *Public Relations Profesi dan Praktik, Edisi 3*. Sage Publications.
- Lee, M. (2008). “*Public Relations in Public Administration*.” CRC Press.
- Mariyam, S. (2017). Mewujudkan Good governance melalui pelayanan public. JIPSI- Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM,. *Jurnal Ilmu Politik UNIKOM*, 7(1), 5–19.
- Moleong, L.J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2008). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Nuzuli, A.K. (2022). Peran Komunikasi Keluarga dalam Mitigasi Covid-19 pada Lansia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(1), 61-69.
- Prasetya, A., & Hidayat, D. (2020). Pengalaman pekerja informal ditengah pandemi COVID-19 Di Kota Bandung. *Jurnal Komunikasi, Masyarakat Dan Kemananan*, 2(2).
- Putra, I. G. N. (2018). *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- Rachmat Kriyantono. (2008). *Public Relations Writing*. Kencana Media Prenada.
- Rachmat Kriyantono. (2020). *Komunikasi Publik di Era Industri 4.0*. Kencana Media Prenada.
- Ramadani, T. (2019). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, 15(1), 1–13.
- Republika.co.id. (2021). kadinkes-pastikan-tidak-ada-kasus-corona-di-cilegon. *Republika.Co.Id*, 5cab366.
- Surahman, S. (2022). Communication Network in Narrow Land Agricultural Modernization. *Proceedings of the First International Conference on Literature Innovation in Chinese Language, LIONG 2021*. <https://doi.org/10.4108/eai.19-10-2021.2316733>
- Susanto, E. H. (2010). Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah. *Jurnal Komunikasi ASPIKOM*, 1(1), 109–123.
- Syafie, I. K. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta.
- Titiknol.co.id. (2021). peristiwa/kota-cilegon-2-kali-masuk-zona-merah-pemprov-tegur-kegiatan-cfd- agar-ditutup. *Titiknol.Co.Id*, 2. <https://titiknol.co.id/peristiwa/kota-cilegon-2-kali-masuk-zona-merah-pemprov-tegur-kegiatan-cfd- agar-ditutup/>
- Tubb, S. L, dan Moss, S. (2006). *Human Communication*. Remaja Rosda Karya.
- Widiastuti, N. (2020). *Transformasi Humas di Era Digital*. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Zonabanten.pikiran-rakyat.com. (2021).
kena-dampak-corona-karyawan- di-
dua-perusahaan-di-kabupaten-Cilegon-
dirumahkan. *Zonabanten.Pikiran-Rakyat.*
Com, 23361780. <https://zonabanten.pikiran-rakyat.com/banten/pr-23361780/>