

KOMUNIKASI STAKEHOLDER DALAM KEBIJAKAN NEW NORMAL PANDEMI COVID-19 DI SULAWESI TENGAH

Sulfitri Husain

Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Tadulako

E-mail: sulfitrih@gmail.com

ABSTRACT

Communication is very crucial in answering and solving various problems. Since the Corona Virus Disease (Covid) epidemic in 2019, various policies have been made by the government to prevent and stop the spread of the virus which is also a global problem. The purpose of this study was to determine the involvement of stakeholders and their role in communicating new normal policies during the Covid-19 pandemic, especially in middle Sulawesi. Through qualitative descriptive research methods, the following research results were obtained: first, efforts to implement the new normal policy in middle Sulawesi involved several stakeholders, namely: local government, medical personnel, academics, and various parties including religious and community leaders. There are two communications used are; (1) formal communication through various policies to prevent the transmission of the new normal Covid, and (2) informal communication, with a face-to-face approach that is more humane to the community.

Keywords: Stakeholder Communication; New Normal Policy; Covid-19

ABSTRAK

Komunikasi sangat krusial dalam menjawab dan menyelesaikan berbagai masalah. Sejak *Corona Virus Disease* (Covid) mewabah di tahun 2019 berbagai kebijakan telah dibuat oleh pemerintah demi mencegah dan menghentikan penyebaran virus yang juga menjadi persoalan global. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelibatan *stakeholder* dan perannya dalam mengkomunikasikan kebijakan *new normal* di masa pandemi Covid-19 khususnya di Sulawesi Tengah. Melalui metode penelitian deskriptif kualitatif, didapatkan hasil penelitian sebagai berikut: pertama, upaya pemberlakuan kebijakan *new normal* di Sulawesi Tengah melibatkan beberapa *stakeholder* yakni: pemerintah daerah setempat, tenaga medis, akademisi, dan berbagai pihak termasuk tokoh agama dan masyarakat. Adapun komunikasi yang digunakan adalah; (1) komunikasi formal melalui berbagai kebijakan pencegahan penularan Covid *new normal*, dan (2) komunikasi informal, dengan upaya pendekatan secara *face to face* yang sifatnya lebih humanis kepada masyarakat.

Kata Kunci: Komunikasi Stakeholder; Kebijakan New Normal; Covid-19

Submisi: 13 January 2022

Pendahuluan

Komunikasi memiliki peran penting sebagai alat untuk membuat dan menyampaikan pesan. Komunikasi menjadi salah satu media untuk menyampaikan pesan dari pemerintah ke masyarakat, begitupun sebaliknya. Menurut Carl Hovland, prose komunikasi diawali dari transmisi pesan atau stimulant dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan memodifikasi komunikan (Abidin,

2016). Dalam hal ini yang menjadi komunikator adalah pemerintah yang mentransfer berbagai kebijakan dalam penanganan *Corona Virus Disease 2019* yang selanjutnya disebut dengan Covid-19. Pemerintah sebagai salah satu *stakeholder* telah berupaya penuh demi mencegah penyebaran wabah tersebut.

Beberapa kebijakan telah dibuat mulai dari keharusan untuk menerapkan

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), protokol kesehatan (menggunakan masker, menjaga jarak minimal 2 meter, dan mencuci tangan), kebijakan *Physical distancing*, *Social distancing*, *work from home*, *school from home*, dan *lock down*, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), hingga kebijakan *new normal* (kebiasan baru) dibuat pemerintah agar dipatuhi masyarakat selama pandemi covid-19 belum berakhir.

Sebagai upaya pencegahan penyebarluasan wabah ini, bentuk pemberlakuan PSBB di Sulawesi Tengah diterapkan dengan *work from home*, *school from home*, menutup tempat aktifitas lain termasuk lokasi hiburan, dan beberapa tempat yang memungkinkan berkumpulnya orang banyak termasuk tempat perbelanjaan. Upaya ini dilakukan berdasarkan Peraturan daerah Gubernur Nomor 32 tahun 2020 tentang Penerapan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan dalam upaya pencegahan dan pengendalian *corona virus disease 2019* (Gubernur Sulawesi Tengah, 2020). Akibat dari kebijakan ini, dirasa meresahkan masyarakat yang kemudian menimbulkan dampak sosial dan ekonomi. Banyak kalangan merugi bahkan kehilangan pekerjaan. Ketidapatuhan terhadap kebijakanpun muncul satu persatu ditengah masyarakat. Banyak yang melakukan aktifitasnya termasuk bekerja dengan pertimbangan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi. Tempat perbelanjaan di buka dan beberapa kantorpun berkegiatan. Hingga akhirnya pemerintah membuat kebijakan *new normal* yang dianggap salah satu pilihan kebijakan terbaik di tengah pandemi yang masih ada.

Melalui penerapan situasi normal baru, aktifitas masyarakat diperbolehkan asalkan menerapkan kebiasaan baru dari kehidupan sebelum adanya pandemi. Diantaranya menjaga jarak, menggunakan masker, dan menerapkan pola hidup sehat. Dalam hal ini, komunikasi menjadi hal penting untuk menyampaikan berbagai informasi terkait kebijakan tersebut untuk

diketahui dan dipatuhi bersama oleh masyarakat. Sementara penyampaian pesan melalui komunikasi yang dibutuhkan tidak hanya dititik beratkan pada satu pihak saja, melainkan secara umum seluruh elemen masyarakatlah yang menjadi *stakeholder* sekaligus bertanggung jawab agar pandemi ini segera teratasi.

Penelitian ini menggunakan teori Wiryanto yang melihat komunikasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan berbagai pesan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik formal maupun *nonformal*, antara lain (Abidin, 2016): (a) komunikasi formal yakni adanya komunikasi yang dilakukan dan mendapat persetujuan dari organisasi. Selanjutnya dalam komunikasinya bertujuan untuk organisasi itu sendiri dengan cara mengeluarkan kebijakan, surat-surat resmi, jumpa pers, pernyataan, ataupun memberikan memo. (b) adapun komunikasi *non formal/ informal* biasanya disetujui secara sosial bahkan lebih kepada anggotanya yang bersifat individu. Orientasi juga tidak ditujukan pada organisasi tersebut.

Pada proses komunikasi yang terjadi ini, pemerintah bertindak sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan atau yang menerima pesan. Pemerintah membuat kebijakan terkait pencegahan penularan Covid-19 untuk dipatuhi tidak hanya pada level *stakeholder* atas melainkan secara umum termasuk masyarakat itu sendiri.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Stakeholder

Stakeholder menurut *Stanford Research Institute* (1964) merupakan sekumpulan kelompok yang tanpa dukungannya organisasi itu akan tidak ada lagi. Dalam hal ini pemangku kepentingan dimaknai sebagai mereka yang memiliki kekuatan dalam mempengaruhi secara langsung ataupun tidak langsung. Kekuatan tersebut antara lain *power*, *legitimacy*, *urgency*, serta *proximity*

atau kedekatan. Komunikasi organisasi ini berfungsi sebagai pengirim dan penerima berbagai pesan baik dalam bentuk formal ataupun informal. Dalam komunikasi formal biasanya bersifat lebih kaku dan terlaksana berdasarkan kesepakatan. Sebaliknya, komunikasi informal disetujui secara sosial karena sifatnya yang tidak kaku (Wulandari, 2020).

Komunikasi yang disampaikan pemerintah sebagai *stakeholder* merupakan penyampaian informasi sekaligus pesan kepada masyarakat untuk dipatuhi bersama. Menurut Hafied Cangara, bahwa *communis* adalah membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih baik secara verbal ataupun *non* verbal. Menurut Erlina Hasan, komunikasi pemerintah adalah penyampaian ide, program, serta gagasan yang disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya agar tujuan pemerintah tercapai (Heriyanto & Desak Ketut Juniarto C, 2019).

Posisi serta peran pemerintah tidak lain sebagai pemberi informasi sementara masyarakat sendiri sebagai penerima informasi dan melayani apa yang menjadi keputusan pemerintah. Penyampaian pesan yang baik menghasilkan suatu pelayanan yang baik pula. Sehingga unsur komunikasi yang harus dilakukan pemerintah yakni: kemampuan komunikator untuk memahami pesan yang akan disampaikan agar dapat diterima dengan baik, serta kualitas komunikator dalam berkomunikasi.

Kebijakan New Normal Covid-19

Kondisi darurat yang diakibatkan Covid-19 tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, melainkan diperlukan adanya keterlibatan dan peran pemerintah daerah beserta *stakeholder* lainnya termasuk keterlibatan masyarakat itu sendiri. Melalui kebijakan, pemerintah pusat telah mengeluarkan peraturan yang memprioritaskan kesehatan, ini dapat dilihat pada kebijakan Pembatasan Sosial Berskala

Besar (PSBB) (Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia Terkait Wabah Covid-19, 2020), antara lain berisi:

(1) Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan Covid-19 ditetapkan pada 31 Maret 2020. Pemerintah Daerah (Pemda) dapat melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk satu provinsi atau kabupaten/kota tertentu. PSBB dilakukan dengan pengusulan oleh gubernur/bupati/walikota kepada Menteri Kesehatan.

(2) Peraturan Menteri Kesehatan No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman PSBB dalam rangka Percepatan Penanganan Covid-19 ditetapkan pada 3 April 2020. Kebijakan PSBB antara lain: 1) Peliburan sekolah dan tempat kerja; 2) Pembatasan kegiatan keagamaan; 3) Pembatasan kegiatan di tempat/fasilitas umum; 4) Pembatasan kegiatan sosial budaya; 5) Pembatasan moda transportasi; dan 6) Pembatasan kegiatan lainnya terkait aspek pertahanan dan keamanan.

(3) Pada 7 April 2020, Menkes menyetujui PSBB untuk diterapkan di DKI Jakarta selama 14 hari. Ojek online dilarang membawa penumpang. Jadwal KRL dievaluasi ulang dan dikurangi. Di wilayah Jabodetabek, akan dibagikan sembako senilai Rp 200 ribu per keluarga. Nantinya penerima bantuan akan mendapatkan Rp 600 ribu per keluarga yang diberikan selama kurun waktu 3 bulan.

Kebijakan PSBB ini diberlakukan tidak seragam diseluruh wilayah Indonesia, sebagai episentrum dari pandemi, Jakarta pertama kali menerapkannya pada bulan April 2020. Setelah ibu kota, pemberlakuan kebijakan tersebut kemudian disusul oleh daerah-daerah yang telah dianggap zona merah atau daerah yang penyebaran virusnya semakin masif. Adapun ketentuan suatu daerah untuk dapat menerapkan PSBB dipertegas dalam Pasal 2 Permenkes Nomor 9 Tahun 2020 bahwa untuk dapat ditetapkan

Pembatasan Sosial Berskala Besar, suatu wilayah provinsi/kabupaten/kota harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah kasus dan/atau jumlah kematian akibat penyakit meningkat dan menyebar secara signifikan dan cepat ke beberapa wilayah; dan
2. Terdapat kaitan epidemiologis dengan kejadian serupa di wilayah atau negara lain.

Konseptualisasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan data sekunder berupa buku, artikel, jurnal, dan beberapa sumber lain yang dianggap relevan dengan penelitian. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis dan akurat terhadap fakta-fakta yang ditemukan, serta komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah sebagai salah satu *stakeholder* dalam menentukan kebijakan *new normal* di masa pandemi khususnya di Sulawesi Tengah. Adapun yang menjadi instrument dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri.

Hasil Pembahasan

Pelibatan *Stakeholder* dalam Menerapkan *New Normal*

Pandemi Covid-19 yang telah mewabah secara global menjadi persoalan di hampir seluruh negara yang ada. Tidak satupun negara yang dapat menghindari untuk tidak mencari jalan keluar agar virus yang mematikan ini segera teratasi. Termasuk Indonesia, bukan hanya pemerintah pusat, melainkan pemerintah daerah juga bertanggung jawab agar kehidupan normal bebas dari wabah corona dapat tercapai. *Stakeholder* yang pada dasarnya dipahami sebagai pemangku kepentingan dalam hal ini pemerintah, tidak dapat bekerja sendiri tanpa melibatkan pihak

lain. Freeman mendefinisikan *stakeholder* tidak hanya sebagai kelompok melainkan juga dapat dilihat sebagai individu yang dapat dipengaruhi ataupun memberikan pengaruh kepada pihak lain sehingga tujuan dari organisasi dapat tercapai (Imran, 2017). Sementara Salman dan Noguchi melihat pemerintah sebagai *stakeholder* kunci (Ulum & Niken Lastiti Veri Anggani, 2020), bahwa:

“key stakeholders are those who can significantly influence, or are important to the success of the project. They mentioned that influence is the power that stakeholders have over the project to control what decisions are made, facilitate its implementation or exert influence that effects the project negatively.”

Dalam hal ini, yang menjadi *stakeholder* adalah mereka yang memiliki kepentingan terhadap tercapainya suatu tujuan. Agar kebijakan terkait kondisi normal di masa pandemi covid, tentu membutuhkan komunikasi yang harus terjalin sebagai suatu kesatuan antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi yang mana dalam hal ini negaralah yang menjadi organisasi pemerintahan tersebut. Pemerintah memiliki tanggung jawab dan mengupayakan berbagai kebijakan untuk menjaga penduduknya dari sebaran Covid-19. Melalui kebijakan PSBB yang oleh masyarakat dianggap kurang efektif, karena menyebabkan segala sesuatunya (bekerja, belajar/bersekolah, beribadah, dan lain-lain) harus dikerjakan di rumah. Hal ini kemudian menyebabkan menumpuknya pekerjaan yang menjadikan sebagian orang mengalami tekanan (stres) dan tidak ada pemasukan secara finansial.

Atas pertimbangan tersebut, akhirnya pemerintah memberlakukan kebijakan *new normal* sebagai langkah agar berbagai persoalan yang terjadi ditengah masyarakat dapat diatasi di tengah situasi

pandemi COVID-19 yang belum berakhir. Aktivitas perekonomian di masa pandemi jelas terganggu dan menimbulkan dampak besar. Menurut laporan Bank Dunia bahwa Indonesia mengalami tekanan pertumbuhan ekonomi. *The World Bank is projecting Indonesia's economic growth this year will be depressed at 2.1 percent. This is due to the continued widespread distribution of Covid-19 both domestically and abroad. Bank Indonesia (BI) has also revised the projected economic growth of the RI to under 5 percent or only about 2.5 percent* (Susilawati et al., 2020).

Hal serupa juga terjadi di Sulawesi Tengah, dampak covid pada sektor perekonomian masyarakat mengalami penurunan. Menurut Gamal Abdul Nasser sebagai kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palu mengungkapkan bahwa perekonomian Sulteng menjadi negative sejak tahun 2020 sejak di berlakukannya

PSBB, bahkan ekonomi Kota Palu sebagai pusat administratif turun hingga menjadi negatif 4,54 %. Dalam hal ini, ada tiga aspek yang mengalami penurunan, diantaranya: dari aspek produksi, penurunan dari aspek penjualan, dan aspek proses distribusi barang (Zainuddin, 2021).

Dilihat dari dampak yang ditimbulkan pandemi ini haruslah membutuhkan komunikasi yang tidak hanya satu arah saja, melainkan adanya *feedback* sebagai respon dari berbagai solusi yang ada untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan masalah. Menurut Kincaid, komunikasi merupakan proses untuk saling berbagi atau menggunakan informasi secara bersama. Sedangkan Myres dan Myres memahami komunikasi sebagai titik pusat kekuatan untuk menyatukan orang-orang sehingga terjadi koordinasi dan akan bergerak pada suatu tindakan yang terkoordinir (Sedarmayandi, 2018).

Tabel 1. Peran starategis *stakeholder* di masa *new normal*

stakeholder	Peran starategis
Pemerintah Daerah (Gubernur Sul-Teng)	1. Ketua gugus percepatan penanganan <i>Corona virus disease</i> 2019 (Cov id-19) di tingkat provinsi. 2. Anggota Dewan Pengarah Gugus Tugas Covid-19 tingkat Nasional.
Walikota	Ketua gugus percepatan penanganan <i>Corona virus disease</i> 2019 (Cov id-19) di tingkat Kotamadya/kota administratif.
Kecamatan dan kelurahan	Patroli gabungan untuk mensosialisasikan penerapan protokol kesehatan melalui kebijakan <i>new normal</i> hingga di level bawah yakni masyarakat.
Tenaga medis	Mengedukasi masyarakat sekitar mengenai corona virus, untuk tidak mudah percaya dengan hoax, Menenangkan dan membantu pemulihan pasien.
Akademisi	melakukan sosialisasi dan edukasi protokol kesehatan dan pencegahan Covid-19.
Aparat keamanan (polisi, tentara)	Mengatur dan mengedukasi masyarakat agar terbiasa mematuhi protokol kesehatan.
Tim relawan Covid-19	penyemprotan disinfektan dari rumah ke rumah dan fasilitas umum, serta membantu pasien yang positif terpapar untuk segera mendapatkan pertolongan baik medis dan bantuan makanan.
Tokoh Agama dan Masyarakat	Sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk bersama-sama berjuang menanggapi pandemi.

Sumber: Peneliti, 2021

Berdasarkan surat edaran nomor 440/2622/SJ Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang pembentukan gugus tugas percepatan penanganan *corona virus disease* 2019 (Covid-19) bahwa dalam hal ini yang menjadi ketua adalah Gubernur dan Bupati/Walikota yang kemudian tidak dapat diwakilkan oleh pejabat lain yang ada di daerah. Di tingkat Nasional, Gubernur juga menjadi Anggota Dewan Pengarah Gugus Tugas Covid-19. Selain pemerintah daerah, beberapa *stakeholder* juga tergabung dalam tim gugus tugas Covid-19 termasuk tenaga medis yang menjadi petugas kesehatan, aparat kecamatan, akademisi dan keamanan (TNI-Polri).

Sebagai upaya mencegah penularan wabah ini, sekaligus agar masyarakat mematuhi kebijakan yang ada termasuk pembiasaan dalam menerapkan protokol kesehatan. Patroli gabungan sering dilakukan. Ini berguna untuk memberi imbauan dan juga melakukan sosialisasi serta masukan kepada masyarakat, agar senantiasa disiplin dalam mematuhi tata cara hidup sehat di masa *new normal*. Hal yang paling sering dilakukan adalah edukasi protokol kesehatan dan pencegahan Covid-19 kepada masyarakat. Adapaun *stakeholder* yang terlibat beserta peran dalam situasi *new normal* dapat dilihat pada tabel di bawah 1.

Berbagai peran serta yang dilakukan oleh *stakeholder* maka komunikasi yang baik dan mudah dipahami menjadi salah satu pilihan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat umum. Keadaan seperti ini harus dipahami bersama bahwa kondisi sebelum pandemi dan disaat pandemi situasinya telah berubah dengan pemberlakuan kebiasaan baru untuk menjalankan berbagai aktivitas.

Komunikasi Formal dan Informal Kebijakan *New Normal*

Setelah lembaga kesehatan dunia (*world health organization-WHO*) menetapkan Covid-19 sebagai salah satu kedaruratan kesehatan yang telah meresahkan masyarakat secara global. Menyusul Indonesia juga menetapkan wabah ini sebagai penyakit menular yang mematikan di tengah masyarakat. Wabah tersebut sebagai salah satu bencana nonalam yang diakibatkan oleh rangkaian peristiwa yang disebabkan bukan karena faktor alam melainkan berupa kegagalan akibat teknologi, gagal modernisasi, epidemi, dan wabah penyakit (*Undang Undang Tentang Penanggulangan Bencana*, 2007). Covid-19 merupakan bencana yang disebabkan oleh wabah penyakit yang telah meresahkan masyarakat, selain menular dan mematikan, juga telah merusak banyak sektor dalam kehidupan manusia khususnya aspek sosial dan ekonomi.

Sebagai upaya pencegahan dan memutus mata rantai, pemerintah pusat dan daerah berupaya semaksimal mungkin agar pandemi ini dapat diatasi melalui berbagai kebijakan. Diawali dengan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang terdiri dari: peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, dan pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum (*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*, 2020). Adapun langkah-langkah yang ditempuh selama PSBB ini yakni: *Work From Home (WFH)*, *School From Home (SFH)*, mematuhi protokol kesehatan (menjaga jarak *Social/physical distancing*, memakai masker, dan mencuci tangan). Terbatasnya ruang gerak dan terganggunya berbagai aktivitas yang menimbulkan ketidakpatuhan warga. Hingga pemerintah akhirnya menerapkan kebijakan *new normal* ditengah situasi pandemi agar masyarakat bisa beraktivitas namun tetap mematuhi protokol kesehatan.

Dalam tindak lanjutnya, pemerintah dan *stakeholder* yang terlibat harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar masyarakat dapat mematuhi. Menurut Wiryanto bahwa dalam menyampaikan pesan, ada yang disebut dengan komunikasi formal dan komunikasi informal. Pertama, komunikasi formal merupakan komunikasi yang disepakati oleh organisasi yang bertujuan pada kepentingan dari organisasi tersebut. Terdiri dari; surat-surat resmi, kebijakan, dan hal lain yang dianggap penting dalam organisasi tersebut. Kedua, komunikasi informal yang sifatnya disepakati secara sosial (Abidin, 2016).

Effendy juga mengemukakan sistem tersebut. Menurutnya, komunikasi formal lebih mengikuti garis wewenang yang ada dalam struktur organisasi. Sementara komunikasi dengan sistem informal lebih kepada hubungan sosial yang dapat menentukan wewenang untuk mempengaruhi penyampaian pesan dari sistem formal yang ada (Sulaiman, 2013).

Menyikapi komunikasi dalam lingkup masyarakat kita yang pada dasarnya tidak terbiasa dengan disiplin, dan kurangnya kesadaran dari sendiri untuk menerapkan protokol kesehatan. Pemerintah yang bertindak sebagai *stakeholder* kunci tidak bekerja sendiri. Kapasitas dan wewenang yang dimiliki digunakan sebagai dasar untuk melakukan komunikasi formal agar dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat khususnya di Sulawesi Tengah. Melalui kewenangan yang dimiliki, berbagai kebijakan pencegahan penularan Covid mulai dari mematuhi protokol kesehatan, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), *lockdown*, dan *new normal* diupayakan oleh pemerintah demi mencegah dan memutus tali rantai penyebaran wabah ini.

Gambar 1. ketidakpatuhan warga dalam beraktifitas pada situasi *new normal* di masa pandemi



Sumber: penulis, 2021

Meskipun telah ada kebijakan yang mengizinkan aktivitas di luar rumah pada kondisi kenormalan baru, namun terlihat dari beberapa gambar yang ada, masih ada warga yang tidak mematuhi protokol kesehatan. Untuk itulah komunikasi informal sangat diperlukan sebagai salah satu pendekatan yang humanis melalui *face to face* baik secara individu ataupun

kelompok. Dalam upaya ini, pelibatan *stakeholder* lainnya sangat dibutuhkan. Komunikasi langsung yang dilakukan oleh akademisi dan relawan Covid untuk terus mensosialisasikan serta mengedukasi masyarakat akan bahaya dari wabah ini merupakan wujud dari komunikasi informal. Untuk meningkatkan kepatuhan terhadap protokol kesehatan, pelibatan tokoh agama dan masyarakat juga memiliki peran besar. Melalui pendekatannya, tokoh-tokoh ini mengingatkan kepada masyarakat sebagai umat yang beragama untuk saling menghargai, toleransi, pentingnya persaudaraan dan saling menjaga antar sesama agar dapat melewati pandemi ini.

Simpulan

Menghadapi situasi pandemi Covid-19 di masa *new normal*, pemerintah tidak dapat bekerja sendiri, melainkan membutuhkan keterlibatan berbagai *stakeholder* termasuk diantaranya akademisi, relawan, tenaga medis, aparat keamanan, tokoh agama dan tokoh masyarakat. Sebagai pihak yang memiliki kewenangan dalam membuat kebijakan, untuk dipatuhi masyarakat umum yang pada dasarnya kurang disiplin dan tidak terbiasa dengan tuntutan yang ada (mematuhi protokol kesehatan), dalam hal ini dibutuhkan komunikasi informal (komunikasi yang tidak kaku). Komunikasi ini dilakukan melalui pendekatan yang humanis dengan bertemu langsung sebagai respon kepedulian pemerintah terhadap masyarakat, khususnya yang ada di Sulawesi Tengah.

Referensi

- Abidin, Y. Z. (2016). *Komunikasi Pemerintahan* (1 ed.). pustaka setia Bandung.
- Gubernur Sulawesi Tengah. (2020). *Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 32 Tahun 2020*. Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2020 Nomor 747
- Heriyanto, E., & Desak Ketut Juniarto C. (2019). *Komunikasi Publik Di Era Industri 4.0*.
- Imran, A. Ll. (2017). *Komunikasi krisis* (1 ed.). CV Budi Utama.
- Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia Terkait Wabah Covid-19*. (2020). kementerian luar negeri Indonesia. <https://kemlu.go.id/brussels/id/news/6349/kebijakan-pemerintah-republik-indonesia-terkait-wabah-covid-19>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. (2020). KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA. PP Nomor 21 Tahun 2020.pdf - Peraturan BPK <https://peraturan.bpk.go.id>
- Sulaiman, A. I. (2013). MODEL KOMUNIKASI FORMAL DAN INFORMAL DALAM PROSES KEGIATAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 16 No. 2(2). <https://core.ac.uk/download/pdf/229633568.pdf>
- Susilawati, Reinpal Falefi, & Agus Purwoko. (2020). Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia. *Budapest Journal*, 3(2). <file:///C:/Users/user/AppData/Local/Temp/954-3034-1-SM.pdf>
- Ulum, M. C., & Niken Lastiti Veri Anggani. (2020). *Community Empowerment: Teori dan Praktik Pemberdayaan Komunitas*. UB Press.
- UNDANG UNDANG TENTANG PENANGGULANGAN BENCANA. (2007). MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA. <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/sehat/>

UU-24-
2007PenanggulanganBencana.pdf

Wulandari, A. (2020). *KOMUNIKASI PEMANGKU KEPENTINGAN (STAKEHOLDER COMMUNICATION)* (1 ed.). Sedayu Sukses Makmur.
<http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/14367/1/Buku%20Komunikasi%20Pemangku%20Kepentingan%20Jafung.pdf>

Zainuddin, I. (2021). Dua Tahun Pandemi, Perekonomian Kota Palu Nyaris Ambruk. *Kabar Selebes.id*.
<https://www.kabarselebes.id/berita/2021/09/16/dua-tahun-pandemi-perekonomian-kota-palu-nyaris-ambruk/>