

ABSTRAK

Pada 2020, pandemi Covid-19 menyebar ke seluruh dunia termasuk Indonesia. Pemerintah Indonesia menyiapkan berbagai langkah untuk menanggulangi persebaran wabah Covid-19 lebih meluas. Langkah-langkah strategi respon krisis dilakukan pemerintah untuk menanggapi keadaan krisis. Langkah yang di ambil oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo dan jajaran menteri terutama Menteri Kesehatan RI Terawan Agus Putranto mendapat banyak respon dari warganet berupa opini yang disampaikan melalui cuitan di media sosial Twitter. Opini dari warganet merupakan akibat dari pernyataan pemerintah. Dalam penelitian ini, respon yang dilakukan pemerintah dikaji menggunakan strategi respon krisis *situational crisis communication theory*. Langkah-langkah yang dilakukan Pemerintah Indonesia mengundang respon dan pandangan warganet mengenai penanganan wabah Covid-19. Media sosial Twitter menjadi salah satu media sosial yang menjadi ruang bagi warganet untuk menyuarakan pendapatnya melalui cuitan. Baik cuitan langsung ataupun tidak langsung ditujukan ke Pemerintah Indonesia banyak dilakukan oleh warganet. Cuitan warganet menjadi sumber data yang didapatkan dari proses *scrapping*. Cuitan tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan analisis isi dan dibagi menjadi empat kategori respon. Respon beragam seperti a) menilai tanggung jawab, b) menyatakan kesan, c) menyatakan simpati, dan d) menyatakan kepercayaan terhadap Pemerintah Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi respon krisis dasar berupa pemberian instruksi dan penyesuaian informasi dapat dipahami sebagian besar warganet untuk melindungi diri dari wabah. Namun, strategi utama yang dilakukan pemerintah memiliki banyak celah dan menjadi perhatian warganet. Pernyataan beberapa pejabat yang kurang memperhatikan masyarakat dan keterbukaan informasi yang masih kurang menimbulkan rasa muak warganet.

Kata kunci: Warganet; Pemerintah Indonesia; strategi respon krisis; cuitan; Covid-19

Abstraction

In 2020, the Covid-19 pandemic spread throughout the world, including Indonesia. The Indonesian government is preparing various steps to tackle the wider spread of the Covid-19 outbreak. The government has taken steps to respond to the crisis strategy to respond to the crisis. The steps taken by the government of President Joko Widodo and the ranks of ministers, especially the Minister of Health of the Republic of Indonesia Terawan Agus Putranto, received many responses from netizens in the form of opinions conveyed through tweets on social media Twitter. The opinions of netizens are the result of government statements. In this study, the government's response was studied using the situational crisis communication theory crisis response strategy. The steps taken by the Indonesian government have invited netizens' responses and views as to the handling of the Covid-19 outbreak. Social media, Twitter is one of the social media that is a space for citizens to voice their opinions through tweets. Both direct and indirect tweets are addressed to the Indonesian government by many netizens. Warganet's tweets are a source of data obtained from the scrapping process. The tweets were then analyzed using content analysis and divided into four response categories. Responses varied such as a) assessing responsibility, b) expressing an impression, c) expressing sympathy, and d) expressing trust in the Indonesian government. The results of this study show that the basic crisis response strategies in the form of giving instructions and adjusting information can be understood by most netizens to protect themselves from the outbreak. However, the main strategy carried out by the government has many loopholes and has caught the attention of netizens. The statements of several officials who did not pay attention to the public and the lack of information disclosure caused the netizens to feel disgusted.

Keywords: *Netizent; Indonesian government; crisis response strategy; tweets; Covid-19*