

## ABSTRAK

Pemerintah Indonesia dan pemerintah Selandia Baru menggunakan *website* sebagai salah satu media yang digunakan dalam komunikasi krisis penanggulangan pandemi COVID-19. Pemanfaatan *website* sebagai sarana komunikasi krisis dalam proses penanggulangan pandemi COVID-19 ini menjadi sesuatu yang menarik perhatian peneliti. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan komunikasi krisis yang dilakukan dan elemen-elemen keterbukaan informasi dalam *website* tersebut. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana implementasi keterbukaan informasi dalam komunikasi krisis penanggulangan pandemi COVID-19 melalui *website* di Indonesia dan Selandia Baru. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode analisis *website* yang memotret pelaksanaan komunikasi krisis yang dilakukan oleh kedua negara menggunakan enam unit analisis. Kecepatan penyampaian informasi, konsistensi isi pesan, informasi yang wajib disampaikan, batasan informasi, ketersediaan akses informasi, dan keterlibatan publik.

Berdasarkan hasil analisis, terdapat keunikan tersendiri dalam kedua *website*. *Website* covid19.go.id yang digunakan oleh pemerintah Indonesia lebih cepat dalam proses penyampaian informasi terkini dan informasi penting serta pemenuhan kebutuhan informasi publik dilakukan dan diperbaharui setiap harinya. Namun terdapat kekurangan dalam pemenuhan akses informasi bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus. *Website* covid19.govt.nz, di sisi lain, unggul dalam pemenuhan akses informasi. Hal ini dapat dilihat dari terjaminnya akses informasi bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus dan masyarakat pasifik. Namun penyampaian informasi dalam *website* covid19.govt.nz tidak dilakukan dan diperbaharui setiap harinya, hanya terbatas pada lima hari kerja pada setiap minggunya.

Kata kunci: Keterbukaan Informasi Publik, Komunikasi Krisis, Pandemi COVID-19, *Website*

## **ABSTRACT**

Indonesian government and New Zealand government used website as one of the media they used for crisis communication to deal with the COVID-19 pandemic. The use of website as one of the media that used for crisis communication in the process of the dealing with COVID-19 pandemic has attracted the attention of researcher. Researchers want to know how the implementation of crisis communication is carried out and the elements of information disclosure on the website. Therefore, this study aims to see how the implementation of information disclosure in crisis communications over the COVID-19 pandemic through websites in Indonesia and New Zealand. This research is a qualitative research with website analysis method that captures the implementation of crisis communication conducted by the two countries using six units of analysis. Speed of information delivery, consistency of message content, information that must be conveyed, limitation of information, availability of access to information, and public involvement.

Based on the results of the analysis, there is a uniqueness in both websites. The covid19.go.id website used by the Indonesian government is faster in the process of delivering the latest information and important information as well as meeting the needs of public information that is carried out and updated every day. However, there are shortcomings in fulfilling access to information for people with special needs. The covid19.govt.nz website, on the other hand, excels in fulfilling access to information. This can be seen from the guaranteed access to information for people with special needs and the Pacific community. However, the submission of information on the covid19.govt.nz website is not carried out and updated every day, only limited to five working days each week.

**Keywords:** Information Disclosure, Crisis Communication, COVID-19 Pandemic, Websites