

ABSTRAK

Selama tahun 2020, kasus Covid-19 di Indonesia menunjukkan perkembangan yang masif. Di antaranya yang memiliki angka kasus tertinggi adalah provinsi besar dan terpadat di Indonesia, dan Kalimantan Selatan menjadi provinsi dengan populasi kecil yang mampu menyaingi angka kasus tersebut. Di Kalimantan Selatan, Kota Banjarmasin adalah daerah paling terdampak Covid-19. Hal ini tak lepas karena posisi strategis yang menjadikannya sebagai wilayah paling terbuka di Kalimantan, juga pusat perekonomian dan perdagangan regional. Untuk mempercepat penanganan dampak kerugian yang diakibatkan, dibutuhkan pengelolaan komunikasi krisis yang strategis dan efektif oleh pemerintah agar meraih kepercayaan dan dukungan publik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menganalisis manajemen komunikasi krisis Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penanganan pandemi Covid-19 tahun 2020. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan metode studi kasus yang dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan penelusuran dokumen. Konsep utama yang digunakan untuk analisis adalah Teori *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) beserta enam prinsipnya, dengan turut memerhatikan aspek psikologis krisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi krisis yang dijalankan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penanganan pandemi Covid-19 tahun 2020 sudah cukup responsif, namun ada beberapa kinerja komunikasi yang belum efektif. Yaitu, (1) masih kurangnya pengoptimalan peran serta koordinasi pemerintahan pada semua tingkatan dalam menciptakan penanganan pandemi yang harmonis, (2) pemetaan kebutuhan informasi prioritas yang belum sesuai dengan segmentasi kelompok masyarakat, serta (3) pengendalian hambatan psikologis krisis dan penerapan prinsip-prinsip CERC yang kurang maksimal.

Kata kunci: Manajemen Komunikasi Krisis, Pemerintah, Covid-19, CERC.

ABSTRACT

During 2020, Covid-19 cases in Indonesia showed massive developments. Among them, those with the highest number of cases are the largest and most densely populated provinces in Indonesia, and South Kalimantan is a province with a small population that is able to compete with the number of cases. In South Kalimantan, the City of Banjarmasin is the area most affected by Covid-19. This is due to its strategic position which makes it the most open area in Kalimantan, as well as a regional economic and trade center. To accelerate the handling of the impact of losses caused, strategic and effective management of crisis communication is needed by the government in order to gain public trust and support. This study aims to see and analyze the crisis communication management of the Banjarmasin City Government in handling the Covid-19 pandemic in 2020. The researcher uses a descriptive qualitative approach, with a case study method conducted through in-depth interviews, participant observation, and document searches. The main concept used for the analysis is the Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) theory and its six principles, taking into account the psychological aspects of the crisis. The results showed that the crisis communication management carried out by the Banjarmasin City Government in handling the Covid-19 pandemic in 2020 was quite responsive, but there were some communication performances that had not been effective. Namely, (1) the lack of optimization of the role of government coordination at all levels in creating a harmonious handling of the pandemic, (2) mapping of priority information needs that are not in accordance with the segmentation of community groups, and (3) the lack of control of psychological barriers to crisis and so application of CERC principles.

Keywords: *Crisis Communication Management, Government, Covid-19, CERC.*