

## **LAPORAN KEMAJUAN PENELITIAN**



### **Komunikasi Krisis Pemerintahan Akibat Kebijakan Publik (Studi Kasus Karantina Hotel Covid-19)**

Oleh :

Ketua : Drs. Tono Purwantoro, M.Si, NIDN: 0321055902  
Anggota: Zakaria Lantang Sukirno S.IP., M.Si, NIDN: 0327078002

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Al Azhar Indonesia

Agustus 2022

## LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN

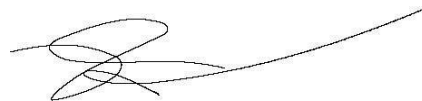
1. Judul Penelitian : KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAHAN  
AKIBAT KEBIJAKAN PUBLIK  
(Studi Kasus Karantina Hotel Covid-19)  
Bidang Ilmu : Ilmu Komunikasi
2. Ketua Peneliti
  - a. Nama : Tono Purwantoro, M.Si
  - b. Jenis kelamin : Laki - laki
  - c. Gol. /NIDN : III B / 0321055902
  - d. Jabatan : Dosen Tetap
  - e. Fakultas / Prodi : FISIP / Ilmu Komunikasi
  - f. Pusat Penelitian : Jakarta
3. Alamat Ketua Peneliti
  - a. Alamat Kantor : Komplek Masjid Agung Al Azhar  
Jl. Sisingamangaraja, Kebayoran Baru, Jakarta 12110  
Telp. : 021 72792753. Fax : 021 7244767
  - b. Alamat Rumah : Jl. Pancoran Barat VIII A RT 09/RW 03,  
Pancoran, Jakarta 12780  
E-mail : [tono.purwantoro@uai.ac.id](mailto:tono.purwantoro@uai.ac.id)
4. Jumlah Anggota Penelitian
  - a. Nama Anggota 1 : Tono Purwantoro
5. Lokasi Penelitian : Wilayah Jakarta
6. Kerjasama dengan Institusi Lain :
  - a. Nama Institusi : -
  - b. Alamat : -
7. Lama Penelitian : 6 bulan (Maret 2022 – Agustus 2022)
8. Biaya yang diajukan
  - a. Sumber dari Universitas : Rp 5.000.000,-. (Limajuta Rupiah)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

(Gusmia Arianti, M.Si)

Jakarta, 13 Febuari 2022

Ketua Peneliti



(Tono Purwantoro. M.Si)

Menyetujui,  
Kepala Lembaga Penelitian  
dan Pengabdian Masyarakat

(Dr. Yunus Effendi)

## Daftar Isi

Ringkasan	iii
Bab 1. Pendahuluan .....	1
Bab 2. Tinjauan Pustaka .....	3
Bab 3. Metode.....	5
Bab 4. Hasil Sementara.....	7
Tabel Ringkasan Kemajuan Penelitian .....	9
Daftar Pustaka.....	12
Lampiran (Log Book) .....	14

## Ringkasan Penelitian

Pandemi Covid-19 di berbagai pelosok Bumi belum berakhir sampai penghujung 2021. Bahkan berlanjut ke Februari 2022 dengan ‘serangan’ varian Omicron. Menurut website Satgas Covid19 Indonesia, sampai 6 Februari 2022, sebanyak 36.057 orang terpapar Covid-19 per hari sehingga keseluruhan penderita terkonfirmasi sebanyak 4.516.480 orang.

Antisipasi yang dilakukan pemerintah agar tidak terjadi “tsunami korban Covid-19” seperti di bulan Juni-Agustus 2021 adalah dengan cara menutup pintu kedatangan dari berbagai negara terutama yang merupakan lokasi awal Omicron ditemukan. Selain itu Satuan Tugas Penanganan (Satgas) COVID-19 memperketat aturan karantina melalui kebijakan Nomor 1 Tahun 2022 membuat kebijakan tentang perilaku Pintu Masuk (*entry point*), tempat karantina dan Kewajiban RT-PCR bagi Warga Negara Indonesia (WNI) pelaku perjalanan luar negeri menjadi 10-14 hari (Kompas, 1 Januari 2022).

Kebijakan pemerintah mengenai karantina tersebut memberi pengaruh terhadap industri pariwisata terutama perhotelan. Jika tahun 2020-2021 perhotelan terpuruk karena tingkat huniannya menurun karena Kebijakan PPKM maka dengan Kebijakan Satgas mengenai karantina, tingkat hunian hotel sepertinya mendapat kesempatan bergairah kembali.

Kebijakan public karantina diawali SK Satgas Penanganan Covid-19 No, 14 Tahun 2021 tanggal 13 Oktober 2021 sebagai langkah antisipatif terhadap meluasnya wabah di Indonesia dengan melakukan berbagai larangan berpergian ke luar negeri. Apabila WNI pelaku perjalanan internasional, menurut SK wajib dengan jangka waktu melakukan karantina 5x24 jam dan 14x24 jam dari negara yang eskalasi kasus positifnya tinggi. Kebijakan karantina diperbarui mulai 1 Januari 2022 sampai dengan 31 Desember 2022 dengan perubahan masa karantina 14x24 jam. Namun berubah Kembali per Februari 2022.

Kebijakan tersebut juga mencantumkan nama hotel yang menjadi tempat. Namun hotel Amaris dan Santika yang menjadi penelitian penulis pada 2021 tidak terpilih padahal mereka menerapkah CHSE atau P2K4LH. Padahal saat situasi pandemic yang sepi tamu, Amaris dan Santika menyajikan *storytelling* tentang kepedulian mereka terhadap prokes secara tepat. Bahkan kebijakan karantina hotel banyak menuai kritikan sehingga menjadi perhatian penulis setelah kebijakan Satgas mengeluarkan daftar 66 hotel karantina. Apakah kebijakan karantina hotel sebagai upaya menghidupkan kembali industri pariwisata dan hotel di Indonesia tanpa perlu beriklan tetap cukup dilakukan melalui ekonomi politik?

Kebijakan karantina hotel membuka peluang baru bagi bisnis hotel dan pariwisata. Namun, kebijakan tersebut berdampak kepada perilaku ekonomi politik. Konsep sentral kebijakan publik adalah jawaban atas masalah. Seringkali kebijakan yang disampaikan melalui komunikasi pemerintahan menumbuhkan krisis komunikasi akibat isi pesan yang disampaikan ada kejanggalan.

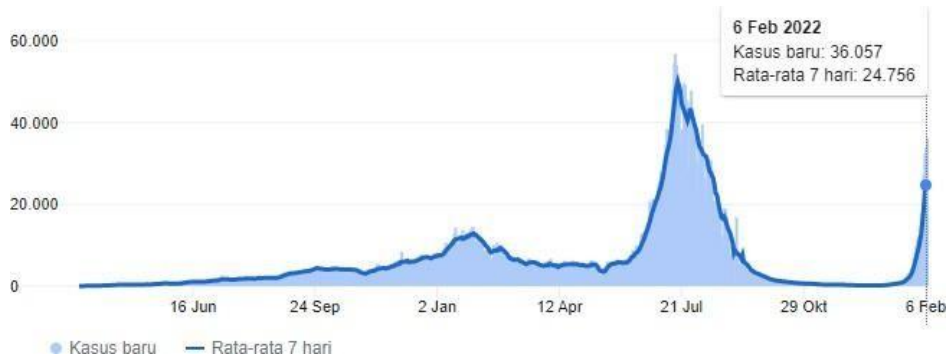
Komunikasi krisis terjadi saat berita negatif mengenai kesulitan dan lamanya waktu untuk mendapatkan karantina hotel mewarnai halaman media. Seperti diberitakan CNN Indonesia, 23 Desember 2021, bagi warga Indonesia selain pelajar, Aparat Sipil Negara (ASN), Pekerja Migran Indonesia (PMI) harus melakukan karantina mandiri, selama 10 hari di hotel yang telah ditetapkan pemerintah. Namun, ternyata untuk mendapatkan kamar hotel tidak mudah bahkan terjadi negosiasi harga paket menginap yang harganya mencapai Rp12 juta berdua menjadi Rp 9,8 juta. Alasannya karena tingkat hunian hotel karantina penuh menyebabkan mereka yang membutuhkan kamar menunggu dengan waktu yang lama dan tanpa kejelasan.

Persoalan tersebut membuat kebijakan publik menjadi buruk ditambah adanya polemik perbedaan aturan karantina yang diberikan kepada pejabat dan masyarakat sehingga menjadi sorotan media VOA, 24 Desember 2021 bahkan meluas sampai viral melalui media sosial dan diunggah oleh mantan pejabat Menteri Kelautan dan Perikanan Susi Pudjiasatuti. Nilai *trust* sangat menentukan bagi public terhadap kebijakan pemerintah.

Kata Kunci: Ekonomi politik, kebijakan public karantina hotel, metode kualitatif deskriptif,

## 1. Pendahuluan

Dunia masih dilanda penyakit Coronavirus (COVID-19). Data menunjukkan sampai dengan 6 Februari 2022, jumlah yang terpapar Covid-19 di Indonesia sebanyak 36.057 orang sehingga total penderita terkonfirmasi sebanyak 4.516.480 orang [1]. Memperhatikan statistic penderita (Gambar 1.1), angka penderita menurun Oktober sampai Desember, kemudian bergerak naik akhir Desember 2021.



Gambar 1.1. Statistik penderita terkonfirmasi Covid-19 sampai 6 Februari 2021

Pemerintah Indonesia berupaya keras agar penduduknya melakukan vaksin. Dari 240 juta penduduk Indonesia, yang menjadi target vaksin 208.265.720 orang. Vaksin pertama sampai 6 Februari 2022 sudah diberikan kepada 186.589.750, vaksin kedua 131.080.731 orang, vaksin ketiga 5.536.772. Indonesia berupaya menghalau varian Covid-19 dengan tingkat penyebaran tinggi itu antara lain dengan vaksinasi. Juru bicara pemerintah untuk program vaksinasi Covid-19, Siti Nadia Tarmizi, data vaksin bisa meningkatkan daya tahan tubuh untuk menangkal Omicron, juga varian lain (Tempo, 1 Desember 2021) [2].

Antisipasi pemerintah lainnya adalah menutup pintu kedatangan dari berbagai negara terutama negara awal Omicron ditemukan melalui memperketat karantina. Keputusan Satuan Tugas Penanganan (Satgas) COVID-19 Nomor 1 Tahun 2022 tentang perilaku Pintu Masuk (Entry point), tempat karantina dan Kewajiban RT-PCR bagi Warga Negara Indonesia (WNI) pelaku perjalanan luar negeri menjadi 10-14 hari (Kompas, 3 Januari 2022) [3] Selanjutnya diperbarui SE KaSatgas No.4/2022, untuk WNI yang sudah vaksin dosis pertama, karantina 7x24 jam sedangkan 5x24 jam bagi mereka yang dosis lengkap (Bisnis.com, 2 Februari 2022) [4]

Hotel karantina yang direkomendasikan pada 2 Februari 2022 ada 66 hotel (Bisnis.com, 6/22/2022). [4] Kebijakan hotel karantina tentunya membuka peluang baru bagi bisnis hotel dan pariwisata. Namun, mengapa hanya hotel tertentu? Kebijakan mengarah kepada perilaku ekonomi politik, karena tertarik dengan keuntungan dari penerapan kebijakan tertentu.

Kebijakan public menurut Muh Irfan Islami [5] diartikan sebagai “apa saja yang dilakukan oleh pemerintah” (*the actions of government*). Setiap kebijakan publik harus terkandung unsur serangkaian tindakan, dilakukan seorang aktor (pemerintah) atau sejumlah aktor (pemerintah dan nonpemerintah), adanya situasi problematik tertentu, dan mempunyai tujuan tertentu atau senantiasa berorientasi pada kepentingan publik.

- KELIMA : Menetapkan lokasi karantina untuk masing-masing area pintu masuk (*entry point*) perjalanan luar negeri sebagai berikut:
1. DKI Jakarta: Wisma Atlet Pademangan, RSDC Wisma Atlet Kemayoran, Rusun Nagrak Cilincing, dan Rusun Pasar Rumpit Manggarai;
  2. Surabaya, Jawa Timur: Asrama Haji Embarkasi Surabaya, Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Timur, Balai Pendidikan dan Pelatihan (Badiklat) Kementerian Agama Surabaya, Hotel Vini Vidi Vici, Hotel Grand Park Surabaya, Hotel Sahid, Hotel 88 Embong Malang, Hotel BeSS Mansion, Hotel Zest Jemursari, Hotel Bisanta Bidakara, Hotel Fave Hotel Rungkut, Hotel Life Style Hotel, Hotel Delta Sinar Mayang Sidoarjo, Hotel Zoom Jemursari, Hotel 88 Kedungsari, Hotel 88 Embong Kenongo, Hotel Pop Stasiun Kota, Hotel Pop Gubeng, dan Hotel Cleo Jemursari;
  3. Manado, Sulawesi Utara: Asrama Haji Tuminting dan Badiklat Maumbi;
  4. Batam, Kepulauan Riau: Rusun BP Batam, Rusun Pemerintah Kota Batam, Rusun Putra Jaya, Asrama Haji, dan Shelter Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (P4TKI);
  5. Tanjung Pinang, Kepulauan Riau: Rumah Perlindungan

Gambar 1.2. Surat Keputusan Satgas COVID-19 tentang Karantina hotel

Namun, pelaksanaan kebijakan berdampak pada antrian panjang menunggu penempatan karantina. Ketidakpuasan dilampiaskan melalui media sosial sehingga cepat tersebar termasuk menjadi konsumsi berita media massa. Berita CNN Indonesia, 23 Desember 2021, bagi warga Indonesia selain pelajar, Aparat Sipil Negara (ASN), Pekerja Migran Indonesia (PMI) harus melakukan karantina mandiri, selama 10 hari di hotel yang telah ditetapkan pemerintah. Namun, ternyata untuk mendapatkan kamar hotel tidak mudah bahkan terjadi negosiasi harga paket menginap yang harganya mencapai Rp12 juta berdua menjadi Rp 9,8 juta. Alasannya karena tingkat hunian hotel karantina penuh menyebabkan mereka yang membutuhkan kamar menunggu dengan waktu yang lama dan tanpa kejelasan. [6] Beberapa pernyataan public terkait karantina hotel sebagai berikut.



## Krisis Kamar Hotel Karantina

Para penumpang pesawat yang baru datang dari luar negeri kesulitan memperoleh kamar karantina. Sebagian besar fasilitas isolasi mandiri ini penuh karena banyak tamu memperpanjang masa inap setelah pemerintah mengubah durasi karantina. Biaya hotel untuk repatriasi ini dipatok lebih mahal dari tarif menginap reguler.

9 DESEMBER 2021

Gambar 1.3. Berita Koran Tempo mengenai Krisis Kamar Hotel Karantina



Gambar 1.4. Pernyataan Anggota Dewan terhadap buruknya kinerja Satgas Covid-19

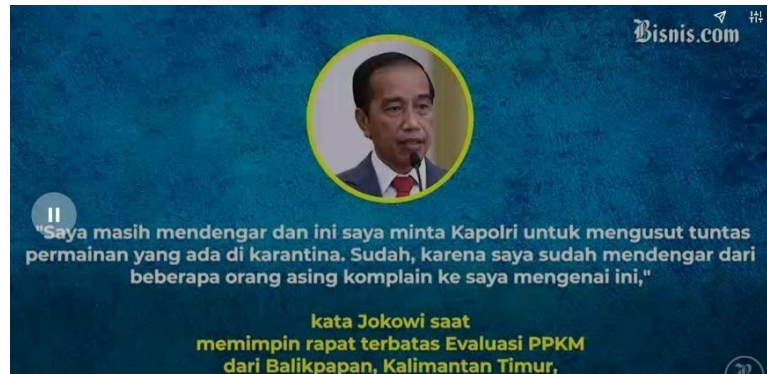


Gambar 1.5. Pesan Twitter Susi mengenai ketidakadilan kebijakan karantina menjadi viral

Pesan perubahan kebijakan yang disampaikan pemerintah sering berubah sehingga public bingung dan kebijakan pemerintah menjadi buruk dan menumbuhkan komunikasi krisis seperti



terberitakan berikut. Adanya polemik perbedaan aturan karantina yang diberikan kepada pejabat dan masyarakat menjadi sorotan media VOA, 24 Desember 2021. [7]



Gambar 1.6. Pernyataan Jokowi agar Kapolri mengusut tuntas permainan di Karantina

### 1.1. Rumusan Masalah

Bagaimana Satgas COVID-19 menangani komunikasi krisis terhadap Kebijakan Publik Karantina Hotel

### 1.2. Tujuan Penelitian

Memahami penanganan Satgas Covid-19 dalam menangani komunikasi krisis melalui wacana pesan mengenai karantina hotel

### 1.3. Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Akademik : Mengeksplorasi konsep *government public relations*, komunikasi krisis, dan kebijakan publik.

2. Signifikansi Praktis :

Hasil penelitian dapat menjadi referensi pada proses pembuatan kebijakan publik

## 2. Tinjauan Pustaka

### II.1. *Government Public Relations*

*Government public relations* atau di Indonesia populer sebagai Humas Pemerintah, menurut Dan Lattimore, *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.* [8].

Humas pemerintah merupakan fungsi manajemen yang membantu organisasi merumuskan tujuan organisasi serta membantu organisasi beradaptasi dengan tuntutan konstituen dan lingkungan. Humas pemerintahan Indonesia sesuai Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 Pasal I (6) adalah segenap tindakan-tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi/perusahaan dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerja sama, dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya [9].

### II.2. *Industri Pariwisata dan Perhotelan*

Sebagai bagian dari industry kreatif, pariwisata dan perhotelan sangat diperhatikan pemerintah karena industri ini mampu mendongkrak pendapatan negara dari masuknya wisatawan. Baik mancanegara maupun domestic. Berdasarkan data BPS perbaikan kunjungan wisatawan mancanegara sampai Oktober 2021 baru mencapai 1,33 juta. Mengalami penurunan hingga 64,37 persen pada periode yang sama tahun 2020. Pariwisata sangat tergantung pada penanganan Covid-19. Ekonom Bhima Yudistira (Merdeka.com 21, Desember 2021) menilai sector pariwisata masih akan tertahan pertumbuhannya di tahun 2022. Begitu juga dengan sector-sektor pendukung lainnya seperti transportasi, hotel, dan restoran. [10]

### II.3. *Kebijakan Publik*

Secara singkat atau sederhana, Muh. Irfan Insany (2019) menjelaskan, kebijakan publik dapat diartikan sebagai “Tindakan yang dilakukan oleh pemerintah’ (*the actions of government*)”[11]. Makna kebijakan public menurut pandangan James E. Anderson (1979), kebijakan publik dirumuskan seorang aktor (eksekutif, misalnya SK Presiden) atau sejumlah actor

(eksekutif dan legislative, misalnya UU dan yudikatif untuk menguji material UU dan sebagainya) bahkan di era pemerintahan (*governance*) actor nonpemerintah seperti swasta dan Lembaga pelayanan masyarakat (*Community Service Organization*), media massa, universitas, dan seterusnya juga diikutsertakan dalam proses kebijakan.

Kebijakan public yang diterapkan oleh pemerintah melalui Satgas COVID-19 merupakan tipologi kebijakan *Form al Policy* (kebijakan formal). Menurut Paula Lantz seperti dikutip Islamy (2019) kebijakan yang dibuat secara formal agar dipatuhi dan dilaksanakan dengan baik, seperti peraturan hukum, keputusan pengadilan, ketentuan administrative, keputusan alokasi sumber dari departemen, aturan anggaran. Karakteristiknya bagi yang tidak mematuhi akan dikenakan sanksi dan cenderung mempunyai dampak yang luas pada masyarakat. [12]

#### **II.4. Ekonomi Politik**

Ekonomi politik dapat terpengaruh kepada system ekonomi di suatu negara. Ekonomi politik atau politik ekonomi menurut Mubyarto (1999), Tindakan-tindakan (*actions*) tertentu yang diambil atau dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pertama, meningkatkan kesejahteraan penduduk atau warga masyarakat. Kedua, menjamin berlakunya hukum dan ketertiban masyarakat (*law and order*) Ketiga, menjamin kebebasan berpendapat dan memilih, Keempat, mengurangi ketegangan-ketegangan social. Kelima, mempertahankan diri “serangan-serangan” luar, dan keenam, menyediakan prasarana kesehatan dan Pendidikan secara memadai. [13]

#### **II.5. Komunikasi Krisis**

Coombs (2007) memberikan makna crisis sebagai “*the perception of an unpredectible event that threatens important expectancies of stakeholders and can seriously impact an organization’s performance and generate negative outcomes*” *The key aspects of the definition are unpredictable, expectations, serious, impact/negative outcomes, and perception.* [15]. Krisis akan memberikan dampak kepada persepsi negative walaupun krisis tidak dapat diperkirakan,

Dalam penyampaian pesan komunikasi yang paling utama adalah membangun publik rasa percaya atau *trust*. Menurut Nova (2018), *trust* melahirkan kenyamanan. Sesuatu yang terkadang tidak lahir dari kecerdasan. Kenyamanan adalah hal penting bagi klien. Banyak kecerdasan yang berujung pada arogansi. [15]. Saat terjadi kegaduhan mengenai karantina hotel oleh publik maka

sebenarnya terjadi komunikasi krisis, sehingga perlu seorang komunikator yang memiliki *trust* bagi publik untuk menjelaskan tujuan kebijakan tersebut.

## **II.6. Komunikasi Pemerintahan**

Komunikasi pemerintahan (Hasan, 2019) adalah “kemampuan aparatur pemerintahan dalam mengemas ide, gagasan, program untuk diinformasikan kepada masyarakat secara tidak melawan hukum dalam mencapai tujuan negara dan tujuan pemerintah secara sah” [16]. Komunikasi yang baik pada umumnya adalah komunikasi yang dilakukan secara parsimony, yakni sederhana, mudah dimengerti, dan tidak berbelat-belit.

Paradigma komunikasi pemerintahan ditinjau dari sudut pandang teoritis dan pragmatis terdapat 3 aspek penyelenggaraan pemerintahan, mencakup aspek structural, aspek procedural, dan aspek kultural.

### 3. Metode

Metodologi yang digunakan untuk menganalisis pesan komunikasi krisis mengenai kebijakan public pemerintah Indonesia mengenai karantina hotel ini dilakukan melalui analisis isi media dengan menggunakan paradigma kritis. Kebijakan karantina hotel berbeda antara public khususnya masyarakat luas dengan para pejabat tinggi menjadi perhatian utama.

Kemudian, penunjukkan tempat karantina hotel yang terbatas, menumbuhkan pertanyaan mendalam untuk diteliti, Terutama hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bagaimana upaya hotel Santika dan Amaris agar dapat *survive* dari kosongnya dengan memberikan pesan yang mengutamakan keselamatan bagi para tamunya namun dalam kebijakan karantina hotel, kedua hotel tidak menjadi pertimbangan.

Metode kualitatif deskriptif (Sugiyono, 2016) dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini karena berdasarkan pada filsafat postpositivisme untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi.

Unit analisisnya menggunakan dokumen dari isi berita media dan informasi mengenai promosi hotel paket karantina/isolasi mandiri. Dengan demikian, teknik analisis penelitian ini menggunakan wacana dari berbagai pemberitaan dan kebijakan pemerintah saat melakukan komunikasi pemerintahan.

Gambar 2. Diagram alir kegiatan penelitian

Perumusan Masalah



Dokumentasi Berita  
Media Massa Online



Media Massa  
Analysis



Analisis Pesan  
Komunikasi  
Pemerintahan



Analisis Kebijakan  
Karantina Hotel



Penyusunan Laporan  
Akhir Penelitian

#### 4. Hasil Sementara

Kebijakan Satgas Covid-19 mengenai hotel karantina sebenarnya sangat relevan dengan situasi darurat yang terjadi di berbagai belahan bumi. Protektif terhadap masyarakat luas menjadi perhatian utama. Perlakuan seperti ini pun diberlakukan di beberapa negara sehingga Indonesia pun merasa perlu untuk memberlakukan kebijakan karantina. Namun, pelaksanaannya di lapangan atau di tempat yang diharapkan mampu memberikan kenyamanan ternyata mengecewakan banyak pihak, terutama para pelaku yang harus menjalankan karantina.

Kebijakan awal diberikan kepada para Pegawai Migran Indonesia diberikan fasilitas kemudahan dengan disediakan beberapa apartemen milik pemerintah daerah. Namun, bagi para WNI yang baru berpergian dari luar negeri, harus menjalankan karantina dengan mengeluarkan sejumlah dana yang tidak murah. Beragam kekecewaan public terhadap pemberlakuan kebijakan karantina hotel disalurkan melalui berbagai media termasuk media social milik individu yang merasa dikecewakan.

Di era saluran media berbasis digital yang begitu banyak maka naluri manusia yang menyukai *bad news is good news* maka reaksi kekecewaan mudah dilontarkan dan kemudian menjadi viral. Ketika isi pesan menjadi viral maka akan menuai suatu krisis komunikasi dan tentunya perlu dibenahi sehingga tidak membawa dampak negative kepada pemerintah. Terutama tamu asing yang harus berkunjung ke Indonesia namun mendapat perlakuan buruk karena berbagai praktek yang tidak sesuai dengan pelaksanaan yang ditetapkan Satgas Covid-19.

Krisis komunikasi pemerintahan muncul dengan berbagai serangan isi berita yang menyatakan dugaan terjadi mafia karantina hotel sehingga tarif hotel menjadi mahal. Ketentuan mahal atau murah memang relatif bagi public. Namun, karena kebijakan Satgas Covid-19 yang memberikan kemudahan bagi para pejabat negara tanpa harus melakukan karantina maka Tindakan ini pun menjadi menyudutkan pemerintah. Bahkan ada selegram WNI yang bisa keluar tanpa melakukan karantina sesuai waktu yang ditetapkan dengan membayar Rp 40 juta. Peristiwa yang terangkat melalui pemberitaan beragam media, akhirnya menjadi berita buruk bagi satgas Covid-19 dan menumbuhkan krisis komunikasi,

Berita media CNBC Indonesia, 21 Desember 2021 menuangkan kekecewaannya dengan judul “Biaya hotel karantina bikin kantong bolong, ini reaksi hotel”. Pada headlinenya mengungkapkan bahwa disinyalir pihak hotel memanfaatkan aji mumpung pengusaha hotel melihat keadaan. Namun, penjelasan yang diberikan

Pernyataan Presiden Jokowi melalui laman Sekretariat Kabinet 1 Februari 2022 sangat tegas untuk memulihkan kepercayaan public terhadap kinerja Satgas Covid-19 dengan mengatakan, Saya masih mendengar dan ini saya minta Kapolri untuk mengusut tuntas permainan yang ada di karantina.” Pesan ini jelas sangat tegas untuk tidak main-main dengan perlakuan curang yang dilakukan pihak hotel ataupun pelaksana Satgas Covid-19.

Ketua Satgas Covid-19 Letjen TNI Suharyanto pernah melakukan sidak ke tiga hotel karantina di Jakarta sebagai upaya monitoring sejauhmana kesiapan dan pelayanan pihak hotel karantina melaksanakan pelayanannya. Seperti diberitakan liputan6.com, 4 Januari 2022. Hasil sidaknya tidak ditemukan kesalahan procedural.

Kebijakan mengenai karantina berubah-ubah membuat public kehilangan *trust* apakah ini hanya sekadar *lips service* atau memang sesuai dengan pernyataannya. Guna memperbaiki krisis komunikasi yang terjadi maka pemerintah menghadirkan Menko Marinves Luhut Binsar Panjaitan pada 1 Februari 2022 menyatakan waktu karantina Pelaku Perjalanan Luar Negeri diperpendek. Pernyataan tersebut dimuat Humas Sekretariat Kabinet melalui website resmi. Pemerintah mengubah waktu karantina kedatangan bagi pelaku perjalanan luar negeri dari sebelumnya tujuh hari menjadi lima hari, dengan syarat vaksinasi dosis lengkap. Perubahan strategi ini dilakukan mengingat lebih tingginya kasus Covid-19 varian Omicron yang berasal dari transmisi local daripada imported cases.

Perubahan kebijakan terjadi kembali. Pada 27 Februari 2022, Luhut menyatakan mulai 1 Maret, Pemerintah terapkan karantina tiga hari bagi PPLN. Mereka yang sudah mendapatkan vaksinasi lengkap dan dosis lanjutan atau booster. Kebijakan diambil setelah mendengar masukan dari para pakar serta menganalisis data perkembangan pandemic Covid-19 di Indonesia.

Isu utama yang menjadi krisis komunikasi adalah mengenai biaya karantina hotel yang dianggap mahal oleh peserta karantina. Bahkan disampaikan harga yang dibayar tidak sesuai dengan kenyamanan dan kebersihan seperti karpet yang kusam, dan tidak sesuai dengan brosur yang disampaikan. Selain itu, walaupun jumlah hari yang relative pendek namun pengeluaran biaya untuk karantina relatif cukup mahal.



Ada beberapa tarif yang dikenakan yang menghadirkan krisis komunikasi pemerintah karena tarif yang semena-mena. Menurut Kompas.com, mengutip pernyataan Maulana Yusran, Sekretaris Jenderal Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) tarif maksimal karantina mandiri di hotel dipatok sekitar Rp 7,2 juta untuk hotel bintang dua dan Rp 21 juta untuk hotel kategori luxury merupakan harga paket untuk 10 hari.

Pernyataan pemerintah menanggapi keluhan kesah public dengan memberikan pernyataan bahwa tarif karantina hotel sudah sesuai dengan peraturan keuangan pemerintah. Namun, pernyataan ini kurang mendapat tanggapan public sehingga komunikasi krisis pemerintah belum mereda. Kehadiran pernyataan Luhut sepertinya dapat memberikan angin segar karena pengurangan waktu karantainya artinya juga akan mengurangi budgeting bagi para WNI yang baru kembali dari luar negeri.

Memperhatikan fenomena harga tarif karantina hotel tidak terlepas dari factor ekonomi politik. Ada pihak yang berharap banyak dengan cara mendapatkan keuntungan dari kebijakan yang diambil pemerintah. Terutama pihak yang berdekatan atau pemilik bisnis hotel dengan para pengambil kebijakan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Paper dalam jurnal

[1] Mubyarto, Sistem dan Politik Ekonomi Berjiwa Kerakyatan. *JEP*, vol. 4, no. 2, pp. 121-125, 1999.

### Publikasi Elektronik, informasi dari internet

<https://covid19.go.id/artikel/2022/02/06/situasi-covid-19-di-indonesia-update-6-februari-2022>

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220207/12/1497349/kemenparekraf-tawarkan-warm-up-vacation-di-bali-5-hotel-sudah-siap> diakses pada 2 Februari 2021

<https://travel.kompas.com/read/2022/01/03/060400027/karantina-dari-luar-negeri-10-14-hari-catat-3-faktanya?page=all> diakses pada 1 Februari 2022

<https://www.voaindonesia.com/a/polemik-perbedaan-aturan-karantina-antara-pejabat-dan-masyarakat/6367168.html> diakses pada 1 Februari 2022

<https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/37101/t/Fasilitas+Hotel+Karantina+Dikeluhkan+Masyarakat+Netty%3A+Harga+Mahal+Fasilitas+Minim+> diakses 8 Februari 2022

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220202/98/1495822/ini-aturan-dan-karantina-pelaku-perjalanan-luar-negeri-februari-2022> diakses, 08 Februari 2022

<https://www.merdeka.com/uang/2022-awal-kebangkitan-industri-pariwisata-dan-transportasi-serta-akomodasi.html> diakses 09 Februari 2022

<https://www.liputan6.com/health/read/4851609/sidak-3-hotel-karantina-ketua-satgas-covid-19-harap-fasilitas-siap> diakses 10 April 2022

<https://setkab.go.id/menko-marinvest-waktu-karantina-ppln-diperpendek/> diakses 10 April 2022

[https://www.kompas.com/wiken/read/2021/12/25/062100981/seberapa-mahal-tarif-hotel-karantina-mandiri-10-hari-cek-faktanya?page=all#:~:text=Kelihatan%20mahal%20karena%20dari%20faktor,22%2F12%2F2021\).&text=Menurut%20Maulana%2C%20tarif%20maksimal%20karantina,harga%20paket](https://www.kompas.com/wiken/read/2021/12/25/062100981/seberapa-mahal-tarif-hotel-karantina-mandiri-10-hari-cek-faktanya?page=all#:~:text=Kelihatan%20mahal%20karena%20dari%20faktor,22%2F12%2F2021).&text=Menurut%20Maulana%2C%20tarif%20maksimal%20karantina,harga%20paket)

[%20untuk%2010%20hari](#). Diakses 11 Mei 2022

**Buku:**

- [1] Hasan, Erliana, *Komunikasi Pemerintahan*, Penerbit Universitas Terbuka, 2018.
- [2] Herabudin, *Studi Kebijakan Pemerintah. Dari Filofosi ke Implementasi*, Pustaka Setia, 2016.
- [2] Islamy, Muh Irfan, *Kebijakan Publik*, Penerbit Universitas Terbuka, 2021.
- [2] Nova, Firsan, *Dear Raya: The Untold Stories of My PR Journey, Catatan Seorang Ayah*. Inline Performa Asia. 2018.
- [3] Suprawoto, *Government Public Relations: Perkembangan & Praktik di Indonesia*. Prenadamedia Grup, 2018.
- [4] Wilcox, Dennis L. Glen T. Cameron, Bryan H. Reber, *Public Relations Strategies and Tactics*. 11<sup>th</sup> Ed. Pearson. 2015.

**E-book**

- [5] Lattimore. Dan, Otis Baskin, Suzette T. Heiman, Elizabeth L. Toth, *Public Relations: The Profession and the Practice*. 4<sup>th</sup> Edition, McGraw Hill, 2012. [E-book].