

POLA KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM IMPLEMENTASI PEMBATASAN SOSIAL PENANGGULANGAN COVID-19 DI JABODETABEK

¹Maria Jashinta Elisabet Hamboer, ²Mohamad Enoh

¹Program Studi Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

¹Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957

Email: ¹jashinta12@yahoo.com, ²enoh1960@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of study is to show the effective communication patterns in the implementation of social restrictions to overcome COVID-19. The approach used is qualitative, with descriptive verification method using a literature search. In the horizontal pattern, there is still a political bias, so that between the President, the relevant Ministers and the ranks of the Regional Government, there are still barriers that make instructional and coordinating messages seem slow, indecisive and distant. In the vertical communication pattern, it is not implemented simultaneously from upstream to downstream. That is not effectively penetrated to the community level. Many leaders at the central level convey instructions, but many residents respond to them only as suggestions that can be circumvented. In the diagonal communication, the use of media is still not effective to build interpersonal communication patterns. Internally, interpersonal communication between regional heads has not been effective. The contributing factor is political bias which is still dominant.

Keywords: *Effective Communication, Horizontal – Vertical – Diagonal Pattern*

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah menunjukkan pola komunikasi efektif dalam implementasi pembatasan sosial penanggulangan covid-19. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, dengan metode deskriptif verifikatif menggunakan telusur pustaka. Dalam pola horizontal masih terdapat bias politik, sehingga antara Presiden, Menteri terkait dan Jajaran Pemerintah Daerah masih menemui *barrier* yang membuat pesan instruksional dan koordinatif terkesan lamban, tidak tegas dan berjarak. Dalam pola komunikasi vertikal, tidak terimplementasi secara simultan dari hulu sampai hilir, yakni tidak terpenetrasi secara efektif sampai di tingkat warga. Para pimpinan di tingkat pusat banyak menyampaikan instruksi, tetapi warga banyak menanggapinya hanya sebagai himbauan yang dapat diabaikan. Dalam komunikasi diagonal, masih belum efektifnya penggunaan media untuk membangun pola komunikasi interpersonal. Secara internal, komunikasi interpersonal antar kepala daerah belum efektif. Faktor penyebabnya adalah bias politik yang masih dominan.

Kata Kunci: *Komunikasi Efektif, Pola Horizontal, Pola Vertikal, Pola Diagonal*

I. PENDAHULUAN

Setelah menghadapi gelombang pandemi covid-19 dan lebaran 2021, provinsi DKI Jakarta mendapatkan sorotan publik dalam penanganan pencegahan penularan. Pembatasan sosial yang dilakukan, justru mendapatkan penilaian minor dari masyarakat sebagai hasil kebijakan yang buruk. Tentunya hasil ini tidak serta merta diterima begitu saja oleh sebagian kalangan, terlebih lagi orang nomor satu di DKI Jakarta, yakni Gubernur Anies Baswedan. Tidak berapa lama setelah itu, justru Bapak Menteri Kesehatan menyebutkan bahwa DKI Jakarta dapat dijadikan contoh bagi provinsi lain, karena tingkat testingsnya yang tinggi. Jadi, timbulah pertanyaan, apakah komunikasi penanggulangan penularan covid-19, sesungguhnya sudah dapat dikatakan efektif apa belum? Terlebih lagi DKI Jakarta yang dikelilingi oleh beberapa daerah penyangga. Membicarakan DKI Jakarta tidak dapat dipisahkan dari daerah-daerah penyangga yang dimaksud, yakni Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Di samping masyarakat di kawasan tersebut saling *mobile* lintas batas, konektivitas transportasi dan segala jenis roda perekonomian juga tidak dapat dipisahkan antara satu dengan lainnya. DKI Jakarta yang menjadi pusat pemerintahan dan pusat operasional perekonomian dan segala aktivitas kebijakan, tentunya tidak hanya membutuhkan garis koordinasi, tetapi juga sinergi. Substansi dari kedua hal tersebut adalah efektivitas komunikasi.

Perihal konsistensi memang patut dipertanyakan. Artinya, masyarakat banyak menilai bahwa konsistensi justru dilakukan oleh Pemerintah, misalnya larangan mudik digencarkan, tetapi kedatangan pekerja asing (China) justru secara terang-terangan dimudahkan. Tidak hanya itu, hal lain yang justru mencemaskan adalah kedatangan imigran India yang negara asalnya sedang dilanda angka kematian yang tinggi. Oleh sebab itu, maka wajarlah jika timbul berbagai perdebatan di kalangan publik, sesungguhnya konsistensi pemerintah dalam pencegahan *covi-19* sudah maksimal atau belum. Terdapat kesan seolah-olah tidak ada manajemen koordinatif yang linier dan tegas. Disamping dirasakan adanya perbedaan, antara wilayah yang satu dan wilayah lainnya dalam implementasi pembatasan sosial, dirasakan pula adanya pola-pola peraturan yang berubah-ubah. Pada titik inilah sebenarnya sangat dibutuhkan pola komunikasi yang efektif agar timbul sinergi antara pemerintah pusat, daerah serta masyarakat, sehingga tidak timbul kesan *carut marut* dalam pelarangan tertentu.

Tantangan lain yang tentunya sangat darurat adalah persoalan waktu. Kini pandemi telah menghancurkan perekonomian, bahkan segala sendi pembangunan. Untuk itu dibutuhkan pola-pola efektif agar program-program penanggulangan dan pemulihan dapat dilakukan secara paralel dan tidak kontraproduktif, menghabiskan operasi sosial yang tinggi namun tidak maksimal dalam hasilnya. Berawal dari dua substansi, yakni terminologi efektif dan *time*, maka pertanyaan penelitian yang peneliti kemukakan adalah: bagaimana pola komunikasi efektif dalam implementasi pembatasan sosial penanggulangan covid-19 di Jakarta.

Dengan demikian, tujuan penelitian adalah ingin menunjukkan pola komunikasi efektif dalam implementasi pembatasan sosial penanggulangan *covid-19* berdasarkan penelusuran pustaka ilmu komunikasi. Oleh karena metode penelitian yang digunakan adalah penelusuran pustaka, maka eksplorasi pembahasan dikaitkan dengan fakta-fakta penelitian aktual yang tengah dialami oleh masyarakat dan juga peneliti secara konvergensi, maksudnya peneliti mengeksplorasi pustaka dalam bentuk karya ilmiah dan pemberitaan.

Menyimak objek penelitian adalah lingkaran pemerintahan, yang secara langsung melibatkan pimpinan pemerintahan di tingkat pusat dan daerah, secara sejajar dan instruktif, maka konteks komunikasi efektif secara kualitatif dapat dilihat berdasarkan komunikasi pemerintahan secara umum. Yang dimaksud adalah pola komunikasi dari atas ke bawah sekaligus melintang, yang dalam teori komunikasi organisasi sebagai komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal .

Secara teoritis, komunikasi vertikal adalah jenis komunikasi ketika manajer berbagi informasi dengan bawahan mereka dalam formasi atas - bawah (Bahfiarti, 2012) itu dikenal sebagai komunikasi ke bawah. Ini lebih seperti perintah daripada percakapan yang mencari jawaban. Misalnya, manajer menjelaskan aturan dan peraturan kepada junior atau magang. Sedangkan komunikasi horizontal adalah komunikasi antara pimpinan atau pusat penentu regulasi dengan unit di bawahnya. Komunikasi horizontal terjadi ketika dalam suatu organisasi, komunikasi dan aliran pesan terjadi di antara tim, kelompok atau individu yang berada pada tingkat hierarki yang sama. Dengan bantuan komunikasi horizontal, sebuah organisasi dapat mempromosikan komunikasi internal di antara karyawan yang menempati posisi fungsional yang sama (Siregar et al., 2021).

Berbeda dengan pola komunikasi vertikal dan horizontal, komunikasi diagonal merupakan pola lintas-silang yang memerlukan arus informasi horizontal serta interaksi lintas tingkatan organisasi yang berbeda (Syafitri, 2009). Komunikasi dengan alur lintas tingkatan yang berbeda dalam sebuah organisasi di antara orang-orang yang mungkin tidak berhubungan pelaporan langsung. Komunikasi diagonal digunakan untuk mempercepat arus informasi. Komunikasi diagonal atau melintang terjadi ketika orang-orang yang bekerja sama dan berinteraksi dengan bekerja di sebuah unit koordinasi atau lebih rendah dari hierarki organisasi dan melintasi batas-batas hubungan pelaporan mereka. Ini membuat upaya yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagian besar komunikasi tidak mengikuti hierarki organisasi (tetapi memotong garis yang ditarik dengan baik). Saluran komunikasi yang berhasil adalah pemberitahuan umum (pertemuan informal, konferensi formal dan sejenisnya)

Dalam membantu koordinasi yang tepat, berkomunikasi secara efektif ke samping (secara horizontal dan diagonal dapat meningkatkan saling pengertian, meningkatkan tanggung jawab moral dari interaksi yang lebih rendah di semua level dalam organisasi tersebut). Keuntungan dari komunikasi diagonal, antara lain adalah: 1) komunikasi lintas arah yang merupakan tujuan penting dari koordinasi pertemuan informal sehingga pola komunikasi ini dalam konteks permasalahan pembatasan sosial *covid-19* sangat menentukan keberhasilan komunikasi vertikal dan horizontal. 2) Secara praktis, pola komunikasi diagonal tidak ditempatkan secara ketat

pada garis batas organisasi, tidak seperti komunikasi vertikal yang sangat formal dan hierarkis. Demikian pula komunikasi horizontal yang berada dalam “beban” instruksional. 3) Menawarkan peluang untuk menurunkan pekerja pada level untuk berinteraksi dengan manajer dalam pertemuan informal, hal itu memberikan dorongan moral dan komitmen lebih lanjut untuk organisasi. Mengingat efektivitas komunikasi diagonal, maka banyak organisasi sekarang mendorong komunikasi lintas dan membangun motivasi saling mereduksi keterbatasan.

Risiko dari komunikasi diagonal tentu ada: 1) ada ketakutan akan gangguan dalam komunikasi diagonal. Seorang atasan mungkin merasa tidak enak ketika bawahan mereka dianggap penting (dan mungkin akhirnya perasaan tidak enak diabaikan). 2) Ketahanan terhadap kepatuhan. Atasan mungkin menolak saran karena datang dari bawahan. Hal ini muncul dari perasaan bawah sadar yang tidak pernah menjadi bagian dari proses konsultasi. 3) Perihal hierarki. Komunikasi diagonal dapat mengarah ke jaringan yang lebih kompleks. Tidak adanya prosedur yang diterima dapat menyebabkan krisis internal. Kejatuhan dapat menjadi ketidaksenangan internal.

Pemaparan teori yang dimaksud sekaligus menjadi batasan pembahasan dalam penelitian ini. Komunikasi efektif akan dibahas secara kualitatif berdasarkan landasan teori pola komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. Secara filosofis, penelitian ini memiliki urgensi evaluatif, mengingat komunikasi koordinatif dalam masa pandemik merupakan kedaruratan yang sangat tinggi. Secara praksis, penelitian ini memiliki kontribusi positif terhadap identifikasi permasalahan pola-pola kebijakan yang banyak dikeluhkan oleh publik, terminologi kunci dari pola komunikasi yang dimaksud tereduksi dalam problematika “komunikasi”. Selanjutnya secara pragmatis/praktis akan membantu mempercepat prioritas penentuan tindakan, bahwa tindakan utama yang efektif yang harus didahulukan adalah tindakan komunikasi.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, dengan metode deskriptif. Tipe deskriptifnya adalah verifikatif, yakni verifikasi menggunakan telusur pustaka. Oleh karena itu, jenis penelitian adalah deskriptif verifikatif melalui studi pustaka. Kaji teori yang terpilih kemudian digunakan sebagai *pisau analisis* dalam “membedah” fenomena dan fakta sosial yang dijadikan objek penelitian.

Metode pengumpulan data menggunakan pustaka (*library research*), yakni teks media massa sesuai dengan topik penelitian selanjutnya diparalelkan dengan aspek teoritis yang berkesesuaian. Dengan demikian, teknik analisis data menggunakan tahapan deskripsi, reduksi dan interpretasi. Dalam proses deskripsi dipaparkan fenomena dan fakta sosial yang terjadi. Selanjutnya direduksi dengan klasifikasi teoritis dalam proses yang simultan. Akhirnya adalah interpretasi yang menjadi bahasan dan temuan dari penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pola Komunikasi Horizontal (Supartha & Sintaasih, 2017) (Swandhana, 2017)

Konteks komunikasi horizontal dapat dikatakan sebagai sosialisasi hasil rapat dengan pimpinan. Setelah rapat pimpinan antara Presiden dan para menteri selanjutnya para menteri tentu mensosialisasikan kepada kepala daerah atau pihak-pihak yang terkait. Pola komunikasi ini pada periode penelitian ini dilakukan masih tampak fakta yang tidak efektif. Hal ini dibuktikan dengan wacana pembukaan gedung bioskop oleh Gubernur DKI Jakarta. Demikian pula terjadi saling klaim negatif antara satu dengan yang lain. Wamenkes menyatakan bahwa penanganan covid-19 di DKI Jakarta mendapatkan nilai E. Di lain pihak, Gubernur DKI menyesalkan pernyataan tersebut, karena sangat mengganggu keseriusan upaya dan kerja keras pemerintah DKI Jakarta dalam menjalankan operasional *tracing* dan pencegahan.

Fenomena ini membuktikan masih terdapatnya ketidakefektifan komunikasi horizontal, terlebih lagi beberapa saat kemudian Menkes menyatakan bahwa penanganan kasus covid-19 DKI Jakarta justru dapat dijadikan *pilot project* bagi daerah lain. Artinya, antar komunikator tidak terdapat konten atau pesan komunikasi yang sama atau sejajar, sehingga publik dibuat kebingungan. Beragam opini muncul akibat sisa sentimen Pilgub DKI Jakarta yang belum juga selesai hingga kini. Bagi mereka yang memang memiliki dendam psikologis politik dengan Gubernur Anies Baswedan, secara langsung menumpahkan uforianya dengan mem-*posting* pesan-pesan yang mengkambing-hitamkan. Sebaliknya, para pendukung dibuat kebingungan. Hal ini menjadi bukti bahwa pola komunikasi yang telah terselenggara sangat tidak efektif.

Oleh karena itu, menjadi wajar jika dikatakan bahwa pembatasan sosial pada momentum Idul Fitri 1442 Hijriah menimbulkan *carut marut* larangan mudik. Konsistensi dan koordinasi antar lini dirasakan tidak

sejajar. Jika pola komunikasi berlangsung efektif, tentunya tidak akan terjadi keributan di beberapa titik. Namun demikian, cukup banyak publik yang justru memaklumi perihal ketidakefektifan pola komunikasi tersebut, dikarenakan antara pemerintah pusat dan DKI Jakarta tidak dalam frekuensi politik yang sinkron.

1) **Komunikator** (Khomsarial, 2011)

Dalam kasus Idul Fitri 1442 Hijriah, komunikator utama tentunya pemerintah, tetapi dalam konteks horizontal, tentunya Menteri yang terkait. Setelah pelarangan dipublikasikan secara luas, maka komunikator selanjutnya adalah Kepala Daerah (Jabodetabek) serta Pejabat Kepolisian diikuti oleh pejabat daerah yang lain. Yang tidak dapat diabaikan adalah peran organisasi kemasyarakatan, tokoh agama sampai gerakan pemuda ataupun LSM. Hal ini tidak terjadi. Yang terjadi adalah antar pihak saling mengeluarkan pernyataan yang berbeda, bahkan bertolak belakang, misalnya: mengenai syarat mudik, yang ternyata tidak terlaksana sebagaimana diberitakan.

2) **Komunikan** (Khomsarial, 2011)

Pola komunikasi efektif juga tidak terjadi dengan para pengusaha angkutan, misalnya dengan P.O Bus dan sejenisnya. Banyak bus yang justru dioperasikan. Hal ini tidak luput dari pola komunikasi Kepala Daerah yang tidak sampai pada substansi keefektifan. Sebagai korporasi, pihak pengusaha otobus tentu menghadapi situasi sulit menjelang Lebaran, akibat kecilnya pendapatan yang secara langsung akan berdampak pada kebutuhan hidup karyawan serta biaya perawatan. Persoalan ini akan menghadapi eskalasi tuntutan yang makin besar menjelang Lebaran. Oleh karena itu, jika persoalan ini dapat disepakati bersama, secara *triple helix*, misalnya antara aparat, pemerintah dan pengusaha, pembatasan sosial akan dapat diimplementasikan dengan efektif.

3) **Media** (Rahmani, 2016)

Di masa pandemi, media yang paling dominan digunakan adalah internet dengan berbagai *platform* di dalamnya. Oleh karena, komunikasi yang dilakukan tidak hanya cukup dilakukan satu kali, tetapi harus dilakukan pengawasan secara intensif dan berulang-ulang, maka semestinya digunakan media yang mengondisikan antar pimpinan atau antar komunikator bertukar pesan secara interpersonal. Pernyataan melalui media massa, sering kali tidak efektif akibat konstruksi berita yang mengalami reduksi, multiplikasi, reduplikasi bahkan sampai kontradiksi. Reduksi terjadi akibat *tagline* berita yang kini marak *dipelesetkan* atau dibuat sebagai sensasi yang sama sekali banyak tidak terkait dengan substansi konten. Multiplikasi media yang disampaikan dalam kemasan acara *entertainment* misalnya, tidak akan efektif, dikarenakan motif pembaca atau pemirsa berita memang tidak ada motif mendengarkan konten serius secara seksama. Yang terjadi kemudian, informasi potensial dampak mudik terhadap lonjakan covid-19 dianggap sebagai gosip. Selanjutnya reduplikasi, efek *fantasmagoria*, silih bergantinya berita, simpang siurnya informasi, campur aduknya bahasa, sangat berpengaruh pada penetrasi konten yang dimaksud. Sebuah informasi yang sangat penting namun disampaikan secara berulang di tengah terpaan berita lainnya yang terus berganti, akan kehilangan daya informatifnya. Yang terjadi kemudian, informasi hanya sebagai informasi, bahkan dianggap publik sebagai persoalan yang sudah basi. Fenomena ini sangat kontradiktif dengan covid-19 yang sebenarnya memang sangat berbahaya dalam segala lini.

4) **Pesan** (Masmuh, 2010)

Pola kemasan pesan, biasanya hanya terpampang dalam *running teks* di bawah program acara televisi – sebagai media massa paling populer – yang lebih dominan menunjukkan berbagai penampilan yang sama sekali tidak menunjukkan ketersambungan antara pesan larangan mudik dengan keindahan objek wisata dengan berbagai ragam daya tariknya. Pesan yang demikian, tentunya mengalami reduksi psikologis yang serius ketika tidak dikuatkan dalam bentuk *press release*, sebagaimana sidang *isbath* misalnya. Masyarakat akan menilai bahwa pesan yang demikian dianggap hanya sebagai himbauan yang sangat mudah untuk disiasati. Agar efek pelarangan efektif, maka dibutuhkan pula koordinasi atau pola komunikasi *media relations* yang efektif pula. Pola komunikasi *media relations* ini yang sepertinya luput dari strategi komunikasi publik dalam persoalan covid-19 serta upaya pembatasan sosial, utamanya dalam momentum Lebaran 1442 Hijriah.

5) **Feedback** (Masmuh, 2010)

Efek kausalitas dari ketidakefektifan komunikasi horizontal, dalam beberapa kasus menunjukkan adanya peran Kepala Daerah yang tidak maksimal, artinya antara satu dengan lainnya tidak senada. Ada yang terlalu ketat tetapi ada pula yang terkesan membiarkan. Umpan balik dari publik menjadi sangat

negatif. Banyak sekali yang kemudian mengaitkan dengan tanggung jawab ekonomi, ketika mereka tidak dapat bekerja, sehingga untuk bertahan hidup harus pulang kampung; padahal semata bertujuan untuk euforia kultural belaka. *Feedback* semacam ini justru makin menguat ketika informasi para pemudik yang berhasil melewati titik-titik pemeriksaan dan sampai juga di kampung halaman.

3.2 Pola Komunikasi Vertikal (Evelina, et.al., 2014) (Widiarto, 2018)

Pola komunikasi ini sangat hierarkis dan instruksional. Gaya komunikasi yang tegas sangat dibutuhkan disertai tindakan yang tegas pula. Sayangnya pada pola ini, tidak terkondisikan secara efektif. Instruksi-instruksi yang terjadi, terkesan demikian bias, masih terbaca adanya bias-bias politis. Hal ini terlihat ketika kemudian Gubernur Anies Baswedan kemudian menyerahkan sepenuhnya penanganan covid-19 sesuai instruksi pemerintah pusat, tetapi kemudian pemerintah pusat tidak secara jelas membuat tata aturan yang jelas dan spesifik dalam merinci pembatasan sosial. Akibatnya, pernyataan tersebut terkesan adanya keputusan Gubernur Anies Baswedan dalam menanggulangi covid-19 di wilayahnya.

Sebagai efek turunan dari “keputusan” tersebut, maka timbullah persepsi penanganan covid-19 di DKI Jakarta bernilai E. Seharusnya hal ini tidak terjadi, jika instruksi dalam pola vertikal tersampaikan secara rinci dan detail, disertai evaluasi yang vertikal pula. Jika terjadi ketidaksempurnaan implementasi, maka komunikasi dua arah antara pimpinan dan bawahan terjadi secara interpersonal. Jika memang dibutuhkan adanya pejabat pendamping, maka semestinya dikondisikan secara periodik berdasarkan berbagai perkembangan yang terjadi.

1) Komunikator dan Komunikan (Junaidi, Ahmad; Hari, 2018)

Dalam pola komunikasi vertikal, tentunya unsur terpenting adalah hierarkis pesan. Komunikator vertikal ini tentu melibatkan peran pemangku kepentingan pucuk pimpinan tertinggi sampai yang terendah. Pada pola ini eksistensi pemerintah benar-benar berhadapan dengan tantangan efektivitas. Dari Presiden sampai RT semestinya terkondisi dalam jalur instruksional yang konsisten dan dipastikan tidak ada *noise* yang signifikan. Larangan mudik tidak akan efektif jika hanya disampaikan oleh pemerintah pusat, bagaimanapun konteks interpersonal vertikal antara unit pemerintahan terendah dengan warga, akan sangat efektif. Sangat dimungkinkan seorang warga mematuhi RT-nya meskipun orang tersebut tidak seberapa respek dengan Bupati atau Wali Kotanya. Hal ini sangat dimungkinkan. Pada persoalan inilah komunikasi vertikal yang efektif sangat dibutuhkan. Bias politik harus dikesampingkan guna tersampainya jalur koordinasi yang efektif sampai pada implementasi yang disiplin. Disiplin tidak akan tercapai tanpa adanya pola hierarkis vertikal yang efektif, karena dalam memperkuat disiplin dibutuhkan *controlling* yang intensif.

2) Media

Oleh karena dalam pola komunikasi vertikal dibutuhkan peran lapisan pemerintahan terbawah, maka media yang digunakan juga harus menyentuh pada aspek-aspek personalitas. Hal ini dapat dilakukan melalui grup *Whatsapp*. Jika tingkat RT tentu ada grup dengan para warganya, demikian pula grup tingkat RW yang terdiri dari jajaran RT serta staf terkait, demikian seterusnya sampai pada pemerintahan pusat.

3) Pesan dan *Feedback* (Tanggapan dan Respons)

Pesan instruksional dalam komunikasi instruksional merupakan syarat tindakan strategis yang harus ada dalam komunikasi vertikal. Namun demikian, dalam pesan vertikal juga sangat efektif disampainya konfirmasi, klarifikasi ataupun aspirasi dan inspirasi. Pesan-pesan semacam ini tidak harus tersampaikan terlebih dahulu dalam media massa apalagi melalui wawancara dengan wartawan. Konstruksi dan bias akan sangat kontraproduktif. Jika pesan-pesan tersebut kemudian *bocor* ke publik, makna denotasi dan konotasinya akan sangat beragam.

Pada pola vertikal juga dapat dimungkinkan adanya diskusi dalam hal *feedback* masyarakat, sehingga ada koreksi. Koreksi ini sangat penting, terutama dalam melihat hal-hal yang luput dari perhitungan, misalnya kebutuhan sosial, masalah sosial ataupun solusi sosial. Kesan yang banyak dikeluhkan, justru pemerintah dianggap tidak paham dengan situasi dan kondisi yang dihadapi masyarakat. Suara masyarakat bernada protes banyak terekspresi di berbagai media sosial. Hal ini tentu sangat kontra produktif dengan upaya penanggulangan covid-19 yang memang harus membatasi interaksi sosial secara fisik, sedangkan mudik sangat rentan terhadap kontak fisik.

3.3 Pola Komunikasi Diagonal (Evelina, et.al., 2014)

Di antara 3 (tiga) pola antara horizontal, vertikal dan diagonal, pola diagonal paling signifikan berpengaruh dalam kasus covid-19 di Jabodetabek. DKI Jakarta sebagai sentral ekonomi yang disangga oleh daerah sekitarnya dapat dikatakan sebagai barometer penanggulangan covid-19. Jika pembatasan sosial di DKI Jakarta efektif akan sangat dimungkinkan akan efektif pula di daerah lainnya. Demikian sebaliknya. Hal ini dibuktikan secara statistik bahwa memang angka penularan covid-19 tertinggi terjadi di wilayah Jakarta.

Oleh karena itu, komunikasi diagonal yang tidak efektif akan menyulitkan upaya yang efektif. Dengan demikian, dalam pola ini harus dibangun kesepahaman, untuk tidak dilakukan praktik hierarki yang ketat. Gubernur DKI Jakarta harus dimungkinkan melakukan jalur koordinasi secara langsung dengan Bupati/Walikota Bogor misalnya atau wilayah lainnya.

Secara vertikal, Walikota Bogor berada dalam jalur hierarkis dengan Gubernur Jawa Barat, tetapi dalam konteks Jabodetabek, Gubernur DKI Jakarta membutuhkan komunikasi secara langsung dengan Walikota Bogor tanpa melalui koordinasi dengan Gubernur Jawa Barat. Pola ini sangat signifikan dalam mempercepat pertukaran pesan. Berdasarkan beberapa momentum, komunikasi ini sudah terjalin, namun belum sampai pada tingkat kepuasan publik yang maksimal. Hal ini dapat dilihat ketika ada keresahan warga mengenai pembatasan sosial di beberapa sekat perbatasan. Keresahan tersebut menimbulkan efek tidak simpatik dari banyak warga. Jika pola komunikasi diagonal dapat terimplementasi efektif sampai tingkatan terbawah, maka keresahan ini tentu tidak akan terjadi. Efek keberlangsungannya adalah ketidakpercayaan masyarakat terhadap instruksi-instruksi penting yang disampaikan oleh pemerintah.

Dalam pembatasan sosial, komunikator utama adalah pemerintah pusat, tetapi turunan informasi yang disampaikan harus diperankan oleh seluruh jajaran di bawahnya. Efek simpatik dan empatik juga sangat penting dibangun, misalnya komunikasi Gubernur dengan RT (Rukun Tetangga) atau RW (Rukun Warga) ataupun Lurah dan Camat yang sangat dimungkinkan unit-unit tersebut berbatasan wilayah dengan DKI Jakarta namun tidak di bawah jalur birokratis yang sama.

1) Media

Dalam pola diagonal dapat dilakukan secara formal dan non formal. Jika dibutuhkan adanya koordinasi secara cepat dengan terlebih dahulu dibutuhkan laporan secara rinci dan harus pula dibutuhkan kesepakatan, terutama menyangkut kebijakan baru, maka media *zoom* dapat menjadi alternatif efektif. Namun demikian, dengan adanya perkembangan yang terus terjadi, maka komunikasi diagonal interpersonal juga sangat dibutuhkan, apalagi dukungan teknologi media sosial yang efektif pula dilakukan untuk 4 sampai 6 *user*.

Hal lain yang harus dicermati adalah bahwa dalam pola komunikasi diagonal juga dimungkinkan adanya *disagreement*. Komunikasi apa pun konteksnya tidak harus terkristalisasi dalam *agreement* secara penuh. Jika hal itu terjadi, apalagi dalam komunikasi pemerintahan, *disagreement* yang terjadi, harus tetap dalam *framing agreement*. *Disagreement* dalam *agreement* tetap menjadi hasil komunikasi efektif jika didasarkan atas argumen, bukan sentimen. Hal harus dipastikan terlebih dahulu, oleh karena itu pola komunikasi harus terimplementasikan dalam pertukaran pesan yang terpublikasi dalam media massa. Sensasi yang dikejar awak media akan sangat kontra produktif dengan substansi upaya koordinasi yang dilakukan.

Oleh sebab itu, pilihan media, bahkan *platform* yang digunakan juga semestinya dijadikan bahan pertimbangan. Antisipasi terjadinya gangguan peretasan atau aspek keamanan lainnya juga perlu dipertimbangkan.

2) Pesan

Pesan dalam komunikasi diagonal dalam pertimbangan efektif adalah pesan yang interpersonal. Pada kondisi inilah aspek saling mengenal antara komunikator dan komunikan sangat dibutuhkan. Penulisan dan penyampaian pesan tentu memiliki gaya masing-masing, sehingga untuk mencapai efektif dibutuhkan saling pemahaman yang mendalam.

Eskalasi kedaruratan antarwilayah yang tentunya juga tidak sama, tentunya menimbulkan efek psikologis yang tidak sama pula, sehingga kedekatan atau penyampaian interpersonal sangat dibutuhkan, agar efek simpatik dan empatik dapat tersampaikan secara efektif. Jika ini terjadi, maka *feedback* secara cepat dapat diformulasikan dalam bentuk kebijakan efektif.

IV. PENUTUP

Pola komunikasi efektif dalam implementasi pembatasan sosial penanggulangan covid-19 di wilayah Jabodetabek, khususnya dalam momentum Idul Fitri 1442 Hijriah belum sampai pada tingkat efektif. Dalam pola horizontal masih terdapat bias politik, sehingga antara Presiden, Menteri terkait dan Jajaran Pemerintah Daerah masih menemui *barrier* yang membuat pesan instruksional dan koordinatif terkesan lamban, tidak tegas dan berjarak. Hal ini menjadi penyebab sosialisasi yang tidak efektif dan menciptakan pengabaian-pengabaian masyarakat, khususnya mereka yang mudik.

Dalam pola komunikasi vertikal, tidak terimplementasi secara simultan dari hulu sampai hilir, yakni tidak terpenetrasi secara efektif sampai di tingkat warga. Para pimpinan di tingkat pusat banyak menyampaikan instruksi, tetapi warga banyak menanggapinya hanya sebagai himbauan yang dapat disiasati.

Dalam komunikasi diagonal, masih belum efektifnya penggunaan media untuk membangun pola komunikasi interpersonal. Meskipun secara formal, publik banyak mengetahui adanya pemberitaan tentang pertemuan antar kepala daerah yang tidak berada dalam garis vertikal birokratis, namun secara internal, komunikasi interpersonal antar kepala daerah belum efektif. Faktor penyebabnya adalah bias politik yang masih dominan.

DAFTAR REFERENSI

- Bahfiarti, T. (2012). *Buku Ajar Dasar-Dasar Teori Komunikasi*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Evelina, Lidia Wati; Mia Angeline. (2014). Komunikasi Vertikal Dan Horizontal Dalam Membentuk Gaya Kepemimpinan Berbasis Kearifan Lokal: Studi Pada Binus University. *HUMANIORA Vol.5 No.1 April 2014: 445-454*.
- Junaidi, Ahmad; Hari, E. S. D. (2018). *Media dan Komunikasi Politik Potret Demokrasi di Indonesia dalam Perspektif Komunikasi Politik*. Yogyakarta: Mbridge Press.
- Masmuh, Abdullah. (2010). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press
- Rahmani, T. (2016). Penggunaan Media Sosial Sebagai Penguasaan Dasar-Dasar Fotografi Ponsel. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Romli, Khomsarial. 2011. *Komunikasi Organisasi lengkap*. Jakarta : PT Grasindo.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H.. (2021). *Komunikasi Organisasi*. January, 1–10. <https://repository.penerbit.widina.com/id/publications/338840/komunikasi-organisasi>
- Supartha, W. Gede, & Sintaasih, D. K. (2017). *Pengantar perilaku Organisasi: Teori, kasus dan Aplikasi penelitian*. Bali: Universitaa Udayana.
- Swandhana, Hendry. (Juni 2017). Peranan Komunikasi Horizontal dalam Peningkatan Kinerja Pada *Prime Sauce*. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 2, Nomor 2*.
- Syafitri, Roswita. (2009). *Komunikasi Organisasi Formal*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Widiarto, Didik Sugeng. (2018). Pola Komunikasi Organisasi: Komunikasi Vertikal Pada CV. Kios Cetak Utama Surabaya. *MetaCommunication; Journal Of Communication Studies*. P-ISSN: 2356-4490 Vol 3 No 1 Maret 2018.