

MANAJEMEN KRISIS *STUDY FROM HOME* DAN KEBIJAKAN DI MASA *NEW NORMAL*

Seni Vebrianti¹, Dasrun Hidayat²

Fakultas Komunikasi & Desain, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
Antapani, Jl. Terusan Sekolah No.1-2, Bandung, Indonesia

EMAIL : vebriantiseni@gmail.com
dasrun@ars.ac.id

ABSTRAK

Kebijakan belajar dari rumah *Study from Home (SfH)* yang di keluarkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan merupakan salah satu upaya pencegahan penyebaran COVID-19 di Indonesia. Kebijakan *SfH* ini bertujuan agar siswa tetap menjalankan kegiatan pembelajaran meskipun dalam keadaan pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan program manajemen krisis yaitu *SfH*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian di Sekolah Dasar Kota Cimahi dengan melibatkan berbagai unsur masyarakat, meliputi siswa, guru, dan orang tua. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen krisis dari kebijakan *SfH* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi merupakan respon krisis secara situasional dan kondisional. Kekuatan dari kebijakan ini bahwa belajar bisa dimana saja dan kapan saja, melalui pembelajaran daring. Sedangkan kelemahannya terdapat ketidakmerataan penggunaan teknologi seperti kendala sinyal, penyampaian materi satu arah, dan orang tua secara kemampuan dan materi dalam mendidik anak di rumah belum siap. Pemerintah Kota Cimahi juga mempersiapkan strategi pembelajaran di era new normal dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Kata-kata Kunci: *COVID19; Manajemen Krisis; New Normal; Study from Home*

ABSTRACT

The SfH policy issued by the Ministry of Education and Culture is one of the efforts to prevent the spread of COVID-19 in Indonesia. This Study from Home (SfH) policy aims to keep students engaged in learning activities even in a COVID-19 pandemic. This study aims to determine the application of crisis management programs, namely SfH. The method used in this research is a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques with in-depth interviews, observation, and documentation. The research location in Cimahi City Elementary School involves various elements of the community, including students, teachers, and parents. The results of this study indicate that the crisis management of the SfH policy conducted by the City Government of Cimahi is a situational and conditional crisis response. The strength of this policy is that learning can be anywhere and anytime, through online learning. While there are weaknesses in the unequal use of technology such as signal constraints, one-way delivery of material, and parents' ability and material in educating children at home is not ready. The Cimahi City Government is also preparing a learning strategy in the new normal era while still paying attention to health protocols.

Keywords: *COVID19; Crisis Management; New Normal; Study from Home*

PENDAHULUAN

Corona Virus Disease atau COVID-19 adalah krisis kesehatan yang dinyatakan sebagai pandemi pada 11 Maret 2020. Penyebaran virus ini sangat cepat dan tercatat 200 negara di dunia terjangkit COVID-19 (Aida, 2020). COVID-19 bermula timbul di Wuhan, Cina dan telah diumumkan sebagai pandemic oleh organisasi kesehatan dunia (Darmalaksana et al., 2020). Berbagai negara telah menerapkan isolasi, yaitu pemisahan orang sakit dengan penyakit menular dari orang yang tidak terinfeksi untuk melindungi orang yang tidak terinfeksi (Firdaus & Susilowati, 2020).

Mengantisipasi penularan virus tersebut pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan, seperti isolasi, *social and physical distancing* hingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan adanya virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat. Dampak virus COVID-19 terjadi diberbagai sektor salah satunya yaitu pendidikan.

Pada tanggal 17 April 2020, diperkirakan 91,3% atau sekitar 1,5 miliar siswa diseluruh dunia tidak dapat melakukan aktifitas pembelajaran dikarenakan munculnya pandemi COVID-19 (Azzahra, 2020). Berkenaan dengan penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19) yang semakin meningkat maka kesehatan lahir dan batin siswa, guru, kepala sekolah dan seluruh warga sekolah menjadi pertimbangan utama dalam pelaksanaan kebijakan pendidikan. Menanggapi krisis yang tidak bisa tertangani dalam jangka waktu pendek Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nadiem Makarim mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19. Surat Edaran tersebut menjelaskan bahwa proses belajar dilaksanakan di rumah (*SfH*) melalui pembelajaran daring/jarak jauh.

Study from Home (SfH) merupakan proses belajar mengajar yang tidak memperhitungkan ruang dan waktu pembelajaran, bersifat mandiri dengan menggunakan metode dan penggunaan media dalam proses pembelajaran (Aprilianto, 2020). Kebijakan *SfH* dilakukan secara daring, dalam pelaksanaanya sangat fleksibel. Kegiatan pembelajaran daring juga mudah diakses tanpa terhalang waktu dan tempat, karena sistemnya dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Sistem daring juga memberikan keleluasaan pada guru agar dapat memberikan akses kepada siswa untuk mendapatkan sumber yang lebih luas terkait dengan materi, sehingga mampu meningkatkan kualitas pembelajaran (Aprilianto, 2020). Berbagai media online seperti *Google Classroom*, *Zoom Meeting* dan aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp* dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran.

Pembelajaran pun dapat dilakukan melalui *social media* seperti instagram atau facebook (Rahman, 2020).

Di Indonesia penyebaran COVID-19 telah merenggut hak 45 juta siswa mendapatkan pendidikan secara langsung di sekolah (Azzahra, 2020). Pada awal muncul kemunculan COVID-19 di Indonesia, rumor/informasi yang tidak jelas dari terkait dari mana asalnya dan siapa yang membawanya, sehingga kebenarannya tidak dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini berdampak pada awal muncul virus ini tidak segera di respon dengan cepat oleh semua kalangan lebih khususnya pemerintah, sehingga mengakibatkan ketidaksiapan perencanaan manajemen krisis dalam bidang pendidikan. Selain itu pandemi ini menimbulkan kepanikan dan keterkejutan karena berdampak pada ketertundaan semua agenda kegiatan yang ada, seperti ujian nasional, penerimaan siswa baru, kenaikan kelas tidak dapat dilakukan karena guna meminimalisir pertemuan dalam jarak yang dekat serta mengikuti himbauan pemerintah untuk menghindari kerumunan/membuat kerumunan.

Arahan *Study from Home* dari KEMENDIKBUD dilaksanakan secara serentak dan berlaku nasional satunya yang menjadi pusat perhatian adalah wilayah Kota Cimahi. Menurut data yang di kutip dari instagram Gubernur Jawa Barat, Ridwan Kamil per-tanggal 18 Mei 2020 Kota Cimahi memasuki level 4 (merah) berat dengan skor 12-14, ekonomi 30%.



Sumber : Instagram Gubernur Jawa Barat, @ridwankamil

Gambar 1. Level Kewaspadaan Kabupaten/Kota di Jawa Barat

Hal ini menjadi perhatian pemerintah Kota Cimahi untuk mencegah penyebaran COVID-19 semakin meluas. Oleh karena itu DISDIK Kota Cimahi memperpanjang masa

Study from Home bagi siswa atau juga bekerja dari rumah bagi tenaga pendidik di Jawa Barat hingga batas waktu yang belum ditentukan. DISDIK Kota Cimahi juga meminta pihak sekolah menunda kegiatan kayawisata atau *study tour* siswa ke luar daerah. Penundaan kegiatan tersebut dilakukan sampai pemerintah pusat menyatakan bahwa kondisi sudah stabil.

Dalam praktiknya, tidak semua siswa di Kota Cimahi mampu melakukan pembelajaran jarak jauh, terutama yang tinggal di daerah terpencil yang sulit menemukan sinyal telepon seluler. Kesenjangan tersebut mempengaruhi pengadaan teknologi digital di wilayah tersebut. Hal ini pun menjadi suatu kesadaran tersendiri untuk melakukan pemerataan di sektor pendidikan. Sejumlah kesulitan juga ditemui staf intansi pendidikan saat menjalankan metode *Study from Home*.

Tidak sedikit orangtua dan siswa di Kota Cimahi yang keberatan dengan adanya program *Study from Home*. Permasalahan yang dirasakan oleh para siswa akan belajar dirumah dipenuhi dengan tugas yang diberikan oleh guru terlalu banyak, sedangkan siswa mengeluhkan bahwa pertemuan daring banyak terkendala oleh jaringan web, teknologi yang kurang memadai, hingga sinyal. Selain itu kurang efektifnya *Study from Home* adalah belajar otodidak (sendiri), banyak orang tua yang tidak bisa mengajari materi yang ada di buku, hanya bisa membimbing anaknya saja dan pengumpulan tugas yang melewati batas waktu.

Kondisi demikian akan mengganggu pencapaian kematangan siswa dalam meraih tujuan belajarnya, baik secara akademis maupun psikologis, yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah dampak psikologisnya. Siswa yang harus tertunda proses pembelajarannya akibat penutupan sekolah sangat memungkinkan akan mengalami trauma psikologis yang membuat mereka demotivasi dalam belajar.

Selain itu timbul berbagai masalah lainnya, seperti banyak para siswa yang menyalahgunakan *Study from Home* untuk bermain game online, dan bermain ditempat-tempat keramaian yang berdampak pada munculnya masalah sosial baru akibat dari penyalahgunaan belajar dirumah untuk melakukan hal-hal yang tidak taat akan *physical distancing*.

Permasalahan di atas memunculkan kebutuhan untuk mengelola manajemen krisis, namun tidak ada upaya rencana komunikasi krisis dari DISDIK Kota Cimahi, seperti menyediakan media belajar online yang bisa diakses oleh siswa dan penyediaan layanan *crisis center* sebagai media informasi untuk mencegah adanya rumor agar krisis ini tidak melebar. Selain itu, bisa menjalin komunikasi dengan publik, mengajak kerja sama (mendorong partisipasi) dan memberikan penghargaan atas perhatian kooperatif mereka.

Devlin dalam bukunya *Crisis Management Planning and Execution* mendefinisikan krisis sebagai “*an unstable time for an organization, with a distinct possibility for an undesirable outcome*” (Kriyantono, 2015:196). Dapat diuraikan sebagai situasi yang tidak stabil dengan berbagai kemungkinan menghasilkan dampak yang tidak diinginkan. Dari definisi di atas dapat disimpulkan jika organisasi masuk dalam tahap krisis, maka prosedur-prosedur yang biasanya dilaksanakan secara normal kini tidak dapat berjalan baik sehingga menyebabkan ketidakstabilan.

Kebijakan *Study from Home* merupakan respon yang terencana dari Kemendikbud untuk menghadapi situasi krisis yang harus dilaksanakan secara efektif dan tepat waktu. Manajemen krisis melibatkan perencanaan dan tindakan yang terkoordinir dengan baik untuk mencegah terjadinya eskalasi krisis. Selain itu, para pengambil keputusan termasuk pemerintah provinsi dan daerah harus dilengkapi dengan informasi yang diperlukan dan rencana-rencana yang dapat digunakan dalam menghadapi dan menangani situasi krisis.

Kemendikbud juga menghimbau agar pihak sekolah dapat memantau dan membantu kelancaran siswa dalam melakukan pembelajaran dari rumah. Penghematan biaya operasional penyelenggaraan pendidikan yang diperoleh selama dilakukan pembelajaran dari rumah, dapat digunakan untuk membantu mahasiswa, seperti subsidi pulsa koneksi pembelajaran daring, bantuan logistik dan kesehatan bagi yang membutuhkan (Kemendikbud, 2020).

Dalam pelaksanaan *Study from Home* di Kota Cimahi seluruh sekolah wajib memberikan hasil laporan kepada Disdik Kota Cimahi mengenai pembelajaran di rumah untuk menjadi bahan evaluasi sistem dan teknis yang efektif, selain itu sekolah juga memberikan laporan kondisi siswa, orangtua, dan guru atau tenaga pengajar setiap harinya. Selain itu, sebagai salah satu cara untuk mengatasi keterbatasan sarana pembelajaran, Kemendikbud menggagas Program Belajar dari Rumah (BDR) di TVRI.

Pelaksanaan kebijakan *SfH* di sekolah dasar di dukung oleh adanya program Belajar dari Rumah yang serentak di tayangkan di stasiun televisi TVRI. Tayangan tersebut merupakan salah satu alternatif belajar yang diberikan Kemendikbud untuk membantu banyak keluarga yang memiliki keterbatasan. Dengan begitu, harapannya anak-anak memperoleh stimulus untuk terus belajar di rumahnya masing-masing. Dalam praktiknya, program ini hanya efektif 1-2 minggu saja. Suasana *SfH* sangat berbeda dengan belajar secara langsung di sekolah. Hal ini dikarenakan, siswa di sekolah akan fokus belajar, sedangkan di rumah banyak siswa yang bermain hingga lupa untuk belajar.

Pelaksanaan *SfH* tidak semua berjalan dengan lancar sesuai rencana. Ketidaksiapan guru dan siswa menjadi penghambat pelaksanaan pembelajaran, baik dari sistem maupun media yang digunakan. Hal tersebut menjadi kelemahan dalam pelaksanaan *SfH* yang masih harus dievaluasi untuk kedepannya (Aprilianto, 2020). Meskipun demikian, tentu saja ada pula manfaat yang dirasakan ketika mengikuti pembelajaran dengan sistem *SfH*. Misalnya, bertambahnya literasi siswa tentang teknologi dan siswa memiliki bahan tambahan sebagai pengayaan materi dari berbagai sumber di media online

Dengan adanya pandemi ini merubah budaya belajar dari menggunakan kertas menjadi daring melalui teknologi. Adanya perubahan media yang digunakan siswa civitas akademik dipaksakan harus menggunakan teknologi dalam proses pembelajaran. Hal ini sesuai dengan teori Ivan Petrovich Pavlo (Akmala, n.d.) mengenai “belajar merupakan proses perubahan yang terjadi karena adanya syarat-syarat (*conditions*)”, dengan adanya pandemi ini siswa dan orang tua dipaksakan belajar menggunakan teknologi, hal tersebut menimbulkan reaksi atau respon. Kemudian syarat-syarat tersebut menjadi pembiasaan yang dituntut dihadirkan secara simultan, dan kemampuannya akan meningkat. Posisi ini sangat menguntungkan terhadap dunia Pendidikan untuk kedepannya, menunjang proses pembelajaran yang terjadi, secara otomatis siswa dan orang tua nantinya akan terbiasa menggunakan teknologi.

Status krisis COVID-19 di bidang pendidikan saat ini sudah memasuki tahap akut, dimana pada tahap ini krisis sudah kelihatan dan banyak orang menyadari krisis sudah terjadi (Muchlisin Riadi, 2020). Tahapan ini ditandai dengan bermunculan reaksi dan isu yang menyebar luas. Hal ini terjadi di Indonesia, krisis pendidikan akibat pandemi COVID-19 secara cepat dampaknya dirasakan oleh masyarakat di seluruh provinsi. Oleh karena itu, untuk mengatasi situasi tersebut pemerintah mengeluarkan program krisis berupa sistem pembelajaran jarak jauh secara daring.

Pada tahap ini tidak ada lagi upaya *preventif* menghindari krisis. Jalan terbaik yang dilakukan adalah meminimalkan akibat krisis. Pada tahapan ini terjadi perubahan pola pembelajaran yang dinilai efektif dan tidak membebankan siswa dan orang tua. Dengan alasan ini pula pemerintah mengeluarkan kebijakan program *SfH*. Manajemen krisis pada tahap ini harus dibarengi manajemen isu untuk mengidentifikasi isu-isu susulan yang berpotensi memperluas krisis. Langkah ini sebagai upaya mewaspadaai munculnya rasa tidak percaya dari masyarakat bahwa kebijakan tersebut mampu mengatasi krisis pembelajaran di tengah COVID-19.

Penelitian ini penting dilakukan karena belum adanya kepastian pandemi COVID-19 akan berakhir. Dengan demikian, sangat besar kemungkinan program *SfH* dilanjutkan. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada Manajemen Krisis *Study from Home* dan Kebijakan di Masa *New Normal*. Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi terkait arah kebijakan pemerintah di bidang pendidikan selama pandemi COVID-19 atau pasca pandemi seperti halnya ketika memasuki masa *new normal*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Moleong mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena secara holistik. Hasil penelitian kualitatif dinarasikan dalam bentuk kata-kata, dan bahasa yang terstruktur (Moleong, 2011).

Penelitian kualitatif ini secara spesifik menggunakan metode studi kasus. Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dianggap sebagai penelitian mendalam dan mendetail tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan subjek penelitian.

Obyek penelitian ini yaitu penerapan kebijakan *SfH* di Kota Cimahi. Subyek penelitian adalah unsur masyarakat meliputi siswa, mahasiswa, guru, dosen, dan orangtua. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi dan wawancara mendalam (*indepth interview*). Data juga digali melalui kajian dokumen publikasi tentang COVID-19 seperti majalah, koran, buletin, surat edaran, dan lain sebagainya.

Hasil penelitian sebelum disajikan, peneliti terlebih dahulu melakukan pengolahan data, meliputi reduksi, display, dan penarikan kesimpulan (Hidayat et al., 2018). Reduksi data dilakukan dengan memilah data hasil wawancara. Bentuk dari reduksi berupa transkrip wawancara mengenai proses pelaksanaan *SfH*. Tahapan display peneliti membuat kategorisasi data atas hasil reduksi data. Sedangkan tahapan penarikan kesimpulan merupakan tahapan akhir berupa analisis data berdasarkan teori relevan. Bagian ini biasanya disajikan pada bagian hasil pembahasan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

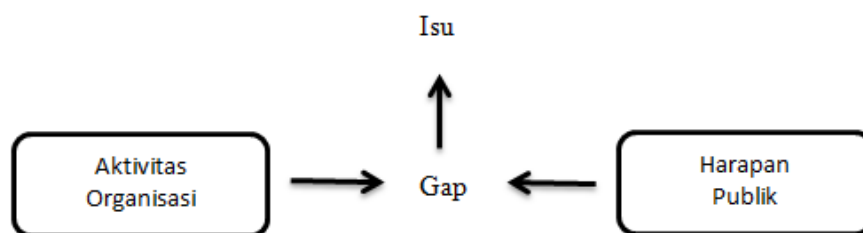
Kebijakan *SfH* pertama kali diterapkan secara serentak di Indonesia. Kebijakan ini sebagai salah satu upaya pencegahan penyebaran *Corona Virus Disease* atau COVID-19 di bidang pendidikan. Kebijakan pembelajaran di masa pandemi dilaksanakan dari rumah atau

SfH. Dimana siswa dan guru diharuskan melaksanakan kegiatan belajar mengajar melalui daring, dengan sistem pelaksanaan disesuaikan kemampuan masing-masing sekolah.

Kota Cimahi menjadi salah satu tempat perhatian dalam pelaksanaan kebijakan *Study from Home* ini, pertanggal 18 Mei Cimahi dinyatakan memasuki level zona merah. Berkenaan dengan penyebaran COVID-19 yang semakin luas kesehatan sivitas akademik menjadi pertimbangan utama dalam penerapan kebijakan *SfH*. Namun sejak di berlakukannya kebijakan belajar dari rumah secara nasional pada tanggal 16 Maret 2020, muncul beberapa peristiwa yang menimbulkan ketidakpastian penerapan kebijakan yang mengancam tujuan diterapkannya kebijakan *SfH*.

Hal ini terjadi karena, pengetahuan sivitas akademik mengenai proses *SfH* tidak menyeluruh, para guru memahami *SfH* sebagai pemberian dan pengumpulan tugas secara online. Selain itu, banyak respon dan isu dari siswa maupun orang tua siswa yang tidak setuju dengan kebijak *SfH*. Krisis ini tidak bisa dihindari, secara paksa siswa dan orang tua harus menerapkan pembelajaran melalui daring.

Dalam kondisi krisis yang tidak normal, berawal dari masyarakat cenderung memiliki ekspektasi terhadap pemerintah supaya bisa dipenuhi (Ulfa et al., 2019). Namun, ketika ekspektasi tidak dapat dipenuhi atau tindakan dari pemerintah kurang memuaskan maka dapat memunculkan permasalahan baru yang dapat merugikan pemerintah. Jika gap antara harapan dan kenyataan semakin besar, maka mendorong isu-isu yang lain yang memberikan tekanan-tekanan terhadap operasional organisasi (Kriyantono, 2015).



Sumber : Buku Public Relations Issue & Crisis Management (Kriyantono,2015)

Gambar 2. Gap antara Harapan Publik dan Aktivitas Organisasi

Kebijakan *SfH* ini menuai respon yang membebankan terhadap siswa dan orang tua, terutama di tingkat sekolah dasar. Dalam pembelajarannya pun berbeda dengan tingkatan sekolah lainnya, dimana siswa belum terlalu paham dalam pengoperasian teknologi. Hasilnya proses kegiatan belajar mengajar yang di lakukan di rumah tidak efektif, penyampaian materi hanya sebatas komunikasi satu arah. Penyebab lainnya adalah orang tua

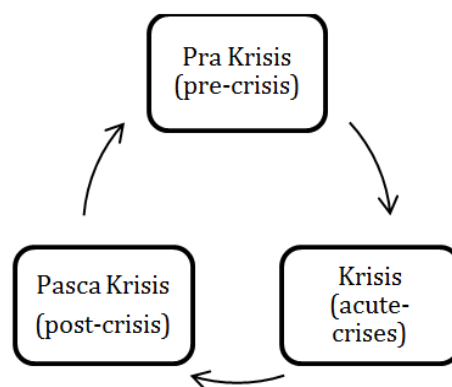
dari siswa masih banyak yang termasuk ke dalam golongan masyarakat dengan ekonomi rendah, untuk mempunyai gawai sebagai alat komunikasi tidak semua orang tua memiliki, disisi lain ada orang tua yang memiliki gawai dengan sistem andorid akan tetapi tidak bisa mengoperasikan gawai miliknya. Perbedaan letak geografis rumah siswa juga mempengaruhi kelancaran dan ketersediaan sinyal.

Pelaksanaan kebijakan *SfH* di sekolah dasar di dukung oleh adanya program Belajar dari Rumah yang serentak di tayangkan di stasiun televisi TVRI. Dalam praktiknya, program ini tidak dijalankan dengan baik. Suasana *SfH* sangat berbeda dengan belajar secara langsung di sekolah. Hal ini dikarenakan, siswa di sekolah akan fokus belajar, sedangkan di rumah banyak siswa yang bermain hingga lupa untuk belajar.

Disisi lain adanya keterbatasan guru dalam penyampaian materi maupun penggunaan media yang di gunakan. Banyak guru yang masih belum paham dalam penggunaan teknologi, hal ini menjadi masalah, karena proses mengajar memerlukan kreativitas agar materi mudah dipahami oleh siswa dengan memanfaatkan media daring yang ada (Jehanum, 2020).

Tahapan Krisis

Sesuai teori tahapan manajemen krisis yang di kemukakan oleh Edward Devlin dalam buku Public Relations, Issue & Management Crisis (Kriyantono, 2015), tahap manajemen krisis yang dilaksanakan Pemerintah Kota Cimahi dalam menanggulangi krisis kebijakan *SfH* yaitu tahap pra krisis, tahap krisis, dan pasca krisis.



Sumber : Buku Public Relations Issue & Crisis Managemen (Kriyantono,2015)

Gambar 2. Tahap Manajemen Krisis: Edward Devlin

Berdasarkan hasil penelitian, pada tahap pra-krisis Pemerintah Kota Cimahi sudah menyadari adanya isu COVID-19 yang pertama kali muncul di Wuhan, China. Namun tidak ada persiapan khusus dalam menghadapi krisis. Diterapkannya kebijakan *Study from Home (SfH)* ini merupakan kali pertama di Kota Cimahi dan berlaku secara nasional. Hal ini membuat keterkejutan Pemerintah Kota Cimahi. Kepala bidang pendidikan sekolah dasar Mochammad Zaenal mengungkapkan pendapatnya sebagai berikut:

“Kesiapan ini baru pertama yang dilakukan oleh dinas pendidikan.”

Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kota Cimahi gagal melakukan pencegahan (*preventive*) atau persiapan pada tahap pra krisis. Dimana pemerintah Kota Cimahi melakukan kesalahan antara lain: (a) tidak memiliki *crisis plan*, termasuk manajemen isu; (b) pemerintah menganggap remeh isu; (c) Pemerintah mengabaikan tanda-tanda munculnya isu (Kriyantono, 2015).

Keterbukaan informasi kepada publik merupakan salah satu cara untuk menanggulangi krisis semakin meluas, serta mengontrol arus informasi secara akurat dan efisien. Namun dalam penanganan krisis di Kota Cimahi tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah Kota Cimahi gagal menyediakan informasi yang dapat dipercaya secara reguler yang akhirnya membuat ketidakpastian.



Sumber : disdik.cimahikota.go.id

Gambar 3 : Website Dinas Pendidikan Kota Cimahi

Terlihat pada laman diatas informasi terakhir yang disampaikan mengenai PPDB 2019. Dimana dalam webiste resmi Dinas Pendidikan Kota Cimahi tidak ada update terbaru

mengenai pembelajaran maupun informasi lainnya mengenai perkembangan kebijakan *Study from Home*.



Sumber : [instagram.com/cimahikota/](https://www.instagram.com/cimahikota/)

Gambar 4 : Instagram Kota Cimahi

Dalam laman media social khususnya instagram, DISDIK Kota Cimahi tidak memiliki akun official. Dimana semua pusat informasi disatukan dengan Instagram pusat Humas Kota Cimahi. Dalam laman tersebut sangat minim informasi mengenai kebijakan *Study from Home* atau sekadar tips menjalankan pembelajaran dari rumah.

Pada tahap pra-krisis permasalahan *Study from Home* tidak bisa dilaksanakan dengan baik, oleh karena itu krisis semakin luas. Pada akhirnya mulai bermunculan reaksi yang beragam, dimana siswa mulai merasa terbebani dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan. Dari sisi orang tua siswa banyak mengeluhkan bahwa kebijakan *SfH* menuntut orang tua untuk mendampingi dan mengawasi anak belajar dari rumah secara penuh waktu, sedangkan kapasitas pengetahuan dan kemampuan orang tua tidak bisa di sama ratakan. Tahap ini sudah memasuki tahap krisis akut.

Dalam pelaksanaannya *SfH* dirumah tidak semua anak mau mendengarkan orangtua sebagaimana guru mereka, seperti layaknya guru yang menyuruh murid di sekolah. Terkadang anak melakukan kegiatan yang mereka sukai seperti bermain tanpa harus mengerjakan beban tugas dari sekolah (Panca, 2020).

Seperti yang dikatakan oleh seorang siswa sekolah dasar di Kota Cimahi, permasalahan lainnya adalah komunikasi yang di lakukan antara guru dan siswa kebanyakan satu arah, tidak ada *feedback* mengenai materi yang disampaikan, dan pembelajaran daring sering terkendala oleh sinyal. Selain itu, program belajar dari rumah yang di tayangkan secara serentak di stasiun televisi TVRI juga di nilai tidak efektif, siswa tersebut juga

menyampaikan tidak mengerti mengenai materi yang disampaikan, juga merasa bosan dengan materi yang setiap harinya menyampaikan mengenai COVID-19. Program Belajar dari Rumah yang ditayangkan di stasiun TVRI hanya efektif 1-2 minggu. Tidak sedikit juga yang mengeluhkan bosan dengan materi yang ditayangkan, karena hamper semua materi yang ditayangkan setiap harinya membahas COVID-19.

Secara teoritis, hal ini merupakan kesalahan dalam penanganan krisis yang mengakibatkan situasi tersebut menyebar luas ke luar organisasi (Kriyantono, 2015; Rohayati, 2018). Hal tersebut dibenarkan oleh Pemerintah Kota Cimahi, dimana dalam permasalahan ini adanya perbedaan sumber daya manusia yang berbeda-beda, seperti guru, orang tua dan siswa. Letak geografis rumah siswa yang berbeda juga mempengaruhi sinyal yang tersedia.

Pada tahap penanganan pasca krisis, Pemerintah Kota Cimahi berupaya untuk memperbaiki segala akibat yang ditimbulkan oleh krisis dengan menyusun rencana krisis (*crisis plan*). Kepala bidang pendidikan sekolah dasar menyatakan bahwa:

“Utuk pemulihannya di kita sudah menyiapkan, untuk pelaksanaan ini kita masih ada di zona kuning ya. Kemudian zona hijau nanti, zona hijau pun kita belum bisa melaksanakan untuk pembelajaran, sebenarnya pembelajaran itu memang harus benar-bener mah sampai pulih. Karena apa, si peserta didik yang ada di rumah itu belum bisa memahami bagaimana hidup sehat. Nah makanya pembelajaran itu salah satu penanggulangannya. Pembelajaran hidup sehat, COVID bagaimana, tapi kita juga tidak menuntut pencapaian target program pengajaran 100% tidak, dengan adanya wabah ini yang penting tersampaikan. Kemudian pada saat akan sampai masuk, kita sudah mempersiapkan, sekolah-sekolah oleh dinas pendidikan sudah di siapkan, dan wajib untuk menyiapkan pencucian tangan di pintu masuk sekolah-sekolah, itu salah satu penanggulangan untuk di awal nanti, awal masuk sekolah kita sudah menyiapkan sabun, jadi pencuci tangan yang tadinya punya satu sekarang karena kita oleh dinas pendidikan sudah di sampaikan kepada kepala sekolah, tidak hanya harus satu keran saja, khusus untuk cuci tangan setiap sabun ada disana. Itu di sekolah sekarang sudah membuat hal tersebut, jadi pas masuk sudah bisa dilaksanakan.”

Rencana pembelajaran di era *new normal* sudah dipersiapkan oleh pemerintah Kota Cimahi. Pada tahap ini Pemerintah Kota Cimahi berupaya untuk memperbaiki segala akibat yang ditimbulkan krisis dan mempertahankan citra positif (Kriyantono, 2015). Pemerintah Kota Cimahi juga menambahkan perencanaan di masa *new normal* yaitu pembelajaran dilaksanakan secara tatap muka (*luring*) di sekolah, dimana siswa dalam satu kelas dibagi menjadi 2 kelompok. Hal ini untuk menerapkan *physical distancing* dan mencegah kerumunan banyak orang. Secara teknis pelaksanaannya siswa dapat belajar tatap muka di

sekolah dengan ketentuan: siswa mendapatkan izin dari orang tua, dinyatakan dengan surat pernyataan yang telah disediakan oleh masing-masing sekolah, orang tua bersedia antar jemput anak pada saat pergi dan pulang sekolah dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan, bersedia mengikuti protokol kesehatan sesuai standar Menteri Kesehatan dan WHO dan bersedia menanggung segala konsekuensi yang terjadi tanpa melakukan tuntutan apapun.

Mendukung pembelajaran berjalan lancar, jika siswa tidak memiliki izin dari orang tua, siswa tersebut masih berhak mendapatkan hak pendidikan secara online. Pemerintah Kota Cimahi juga mengatasipasi krisis dengan menyiapkan aplikasi daring, yang bisa di akses secara fleksible bisa digunakan dimana saja dan kapan saja oleh siswa.

Strategi Manajemen Krisis

Menanggapi krisis yang terjadi Pemerintah Kota Cimahi melakukan tindakan dengan dasar meminimalkan dampak negatif bagi publik merujuk kepada strategi manajemen krisis dan komunikasi krisis menurut Kriyantono (Kriyantono, 2015: 235–253). Hal pertama yang dilakukan Pemerintah Kota Cimahi adalah membuat perencanaan krisis dan tim manajemen krisis. Dimana Pemerintah Kota Cimahi membuat perencanaan dengan kemungkinan situasi akan terus memburuk. Perencanaan tersebut adalah proses *SfH* yang dilaksanakan secara daring dan luring. Daring merupakan proses pembelajaran yang menggunakan internet, sedangkan luring merupakan proses belajar di luar jaringan. Proses pembelajaran luring yang di terapkan di Kota Cimahi yaitu, dengan menyediakan pembelajaran melalui kertas. Siswa yang memiliki keterbatasan dalam melakukan pembelajaran daring bisa ke sekolah mengambil materi dan tugas-tugas pelajaran, namun tetap sesuai dengan protokol kesehatan. Pemerintah Kota Cimahi juga sedang menyusun aplikasi daring yang bisa di akses oleh siswa.

Bagi orang tua siswa yang tidak memiliki handphone dan akses jaringan internet pemerintah membuat peraturan pembelajaran berkelompok. Pembelajaran berkelompok ini bisa dilaksanakan jika rumah siswa satu dengan lainnya saling berdekatan, dapat melakukan pembelajaran melalui orang tua temannya, dengan catatan tetap mematuhi sesuai protokol kesehatan.

Dalam menangani krisis ini Pemerintah Kota Cimahi membentuk tim manajemen krisis dimana termasuk di dalamnya adalah Dinas Pendidikan Kota Cimahi, Pengawas, Ketua Gugus, Kepala sekolah dan Guru. Tim ini sudah mendapatkan pembagian tugas kerja untuk

mengevaluasi program pelaksanaan *SfH*. Tujuan dibentuknya tim manajemen krisis yaitu, untuk kepentingan publik.

Dalam pelaksanaan kebijakan *SfH* Pemerintah Kota Cimahi mendahulukan kepentingan siswa dalam mendapatkan hak pendidikan dengan penyusunan program daring. Tim ini bertugas melakukan koordinasi, pengawasan dan perencanaan dengan tiap pengawas, tiap gugus, melibatkan sebanyak 125 sekolah dasar di Kota Cimahi. Pemerintah dan tim gugus bekerja sama untuk menyusun materi dan sistem pembelajaran daring. Pembelajaran daring tersebut disusun perbulan sebagai pemenuhan hak siswa mendapatkan pendidikan.

Dalam pelaksanaan *SfH* Pemerintah Kota Cimahi menyediakan berbagai macam media informasi bagi masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mengurangi spekulasi-spekulasi khususnya di awal krisis Pemerintah Kota Cimahi menggunakan berbagai saluran komunikasi, secara langsung, digital dan cetak. Dalam media cetak Pemerintah Kota Cimahi sudah melakukan kerjasama dengan dua media cetak daerah untuk mensosialisasikan informasi kepada publiknya. Hasil dari pemberitaan tersebut nantinya di bagikan kepada kecamatan dan keluarahan yang ada di Kota Cimahi, supaya bisa di baca dan di ketahui oleh masyarakat mengenai permasalahan dan *update* terbaru mengenai kebijakan *SfH*.

Penyebaran informasi mengenai update terbaru mengenai surat edaran ataupun himabauan selama proses *SfH* disampaikan secara digital, DISDIK Kota Cimahi berkomitmen untuk memperbaiki saluran komunikasi melalui website dan berencana membuat akun *official* sendiri. Hal tersebut dievaluasi langsung oleh tim manajemen krisis dengan melakukan komunikasi secara langsung melalui aplikasi *Zoom Meeting*, dilaksanakan bersama pengawas dan perwakilan setiap gugus untuk nantinya disampaikan kepada tiap-tiap kepala sekolah di Kota Cimahi.

Pemerintah Kota Cimahi juga menunjukkan komunikasi empati sebagai rasa perhatian atas krisis yang berdampak pada proses pembelajaran dan merasakan kesedihan yang mendalam. Komunikasi empati ini dapat diartikan sebagai proses komunikasi yang menekankan pada aspek perasaan orang lain sebelum melakukan tindakan (Yayu et al., 2019). Pemerintah Kota Cimahi menerapkan kebijakan belajar *online* atau menggunakan teknologi dengan memperhatikan keterbatasan ekonomi masyarakat. Pemerintah Kota Cimahi yakin setelah pandemi ini berakhir, orang tua dan siswa sudah mulai terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam pelaksanaan pembelajaran.

Dalam hal tersebut Pemerintah Kota Cimahi berkomitmen untuk memperbaiki kualitas sistem pelaksanaan *SfH*. Dengan menjalin komunikasi dengan semua elemen internal

dan eksternal seperti, bidang kurikulum pendidikan sekolah dasar, pengawas, ketua gugus, kepala sekolah dan guru agar penyelesaian krisis dapat optimal.

Rencana Strategis Jangka Panjang

Pemerintah Kota Cimahi mempersiapkan skenario pembelajaran dengan peraturan *new normal* di tengah pandemi COVID-19. Skenario ini dilaksanakan ketika situasi sampai benar-benar pulih. Skenario dengan protokol kesehatan yang ketat, mengingat siswa sekolah dasar belum bisa memahami bagaimana hidup sehat. Informan penelitian, Kepala Bidang Pendidikan Sekolah Dasar Kota Cimahi, menjelaskan beberapa strategi rencana pembelajaran di masa *new normal*. Dalam situasi pandemi pencapaian target program pengajaran tidak dituntut harus 100%, yang diutamakan adalah hak-hak mendapatkan pendidikan siswa sekolah dasar terpenuhi, materi tersampaikan dan anak bisa belajar.

Selama pelaksanaan *SfH* ada pembagian jadwal piket untuk guru, hal ini bertujuan untuk menjaga pembelajaran secara luring (luar jaringan). Sistemnya guru-guru di sekolah dasar secara bergantian piket di sekolah, supaya siswa atau orang tua yang mengalami kendala dalam pembelajaran daring masih bisa melaksanakan pembelajaran melalui luring.

Memasuki peraturan *new normal*, pemerintah sudah mempersiapkan tempat cuci tangan di pintu masuk sekolah, penyediaan sabun, yang sebelumnya hanya memiliki satu keran cuci tangan saja, saat ini sekolah sudah memiliki banyak tempat cuci tangan. Dalam pelaksanaannya juga sekolah mempersiapkan sesuai protokol kesehatan, dengan memberlakukan peraturan pemakaian masker untuk siswa, tidak berkerumun, jaga jarak dan pemberian *handsanitizer*.

Pandemi COVID-19 menuntut kreativitas sumber daya manusia, dalam hal ini Pemerintah Kota Cimahi bekerjasama dengan pihak internal dan eksternal, seperti pengawas, ketua gugus, kepala sekolah dan guru untuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan melaksanakan pemberdayaan dan kerja sama. Hal ini secara berkala di evaluasi oleh Pemerintah Kota Cimahi.

Salah satu inovasi dari peningkatan sumber daya manusia, melahirkan sebuah inovasi pembuatan aplikasi daring untuk belajar siswa. Ide ini muncul karena adanya keterbatasan siswa dalam membeli kuota dan sinyal yang tidak merata. Hal tersebut juga merupakan sebagai salah satu *crisis plan* yang disiapkan Pemerintah Kota Cimahi, jika kembali krisis serupa bisa memudahkan siswa melaksanakan pembelajaran daring.

Sebagai rencana jangka panjang Pemerintah Kota Cimahi mempersiapkan rencana pendidikan informal. Jalur pendidikan sendiri terbagi menjadi 3 yaitu informal, non formal dan formal. Pendidikan formal merupakan pendidikan di sekolah, mulai tingkat Taman Kanak-kanak (TK), SD sampai Perguruan Tinggi, sedangkan non formal kegiatan pembelajaran yang dilakukan di luar sekolah, seperti PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat), SKB (Sanggar Kegiatan Belajar), dan kursus-kursus itu termasuk ke dalam pendidikan non formal. Di masa pandemi ini akan di rencanakan masuk ke pendidikan informal, yaitu pendidikan dalam rumah tangga. Dimana orang tua berperan penting dalam proses pembelajaran, harus memahami cara mengajar anak di rumah dan tugas penting dari pendidikan informal ini adalah anak memiliki kegiatan, dan pendidikan karakter yang harus ditanamkan, di masa pandemi ini menjadi salah satu permasalahan adalah karakter anak tidak bisa di bentuk oleh teknologi (Bachri, 2020).

SIMPULAN

Manajemen krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi pada saat menerapkan kebijakan *SfH* merupakan respon krisis secara situasional dan kondisional. Dalam pelaksanaan pembelajaran DISDIK Kota Cimahi menerapkan pembelajaran daring (pembelajaran melalui jaringan) dan luring (di luar jaringan). Hal tersebut merupakan strategi bagi siswa yang tidak memiliki fasilitas pembelajaran daring untuk mendapatkan hak pendidikan.

Perubahan metode pembelajaran dari tatap muka menjadi pembelajaran daring dari rumah membutuhkan peningkatan kompetensi guru. Hal ini menghindari *one gate communication*. Menurut penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidakmerataan di seluruh wilayah Indonesia, seperti kapasitas informasi, komunikasi dan teknologi. Akses internet yang tidak merata, kualitas pendidikan, kompetensi guru, dan kurangnya keterampilan dalam penggunaan teknologi menjadi penyebab munculnya krisis pada kebijakan *SfH* di Indonesia (Azzahra, 2020).

Faktor keberhasilan pembelajaran jarak jauh bergantung kepada pengajar, siswa dan teknologi. Pada saat *SfH* kemampuan dan kreativitas pengajar dalam menggunakan media menjadi penunjang keberhasilan kebijakan *SfH* (Latip et al., 2020). Dalam analisis manajemen krisis program kebijakan *SfH* di sekolah dasar Kota Cimahi dapat disimpulkan bawa manajemen krisis kebijakan *Study from Home* memiliki kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaannya diantaranya: Kekuatan melaksanakan kebijakan *SfH* membuat

kebiasaan baru, dengan membuktikan belajar bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja secara daring menggunakan teknologi. Sebelum adanya pandemi ini penggunaan teknologi sudah di himbau untuk di terapkan dalam pembelajaran, tetapi penggunaannya tidak efektif. Di masa pandemi ini secara paksa mau tidak mau siswa dan guru dituntut untuk menggunakan teknologi dalam melaksanakan pembelajaran. Namun, tidak sedikit juga kelemahan yang merugikan banyak pihak dengan pelaksanaan kebijakan *SfH*, situasi dilapangan terdapat adanya ketidakmerataan penggunaan teknologi, terkendala oleh sinyal, bentuk penyampaian materi yang tidak efektif, akhirnya membuat komunikasi satu arah antara guru dan siswa. Sistem pemberian tugas juga membuat siswa merasa terbebani dengan tugas-tugas yang menumpuk tetapi tidak ada penjelasan, itu semua menimbulkan siswa tidak bersemangat untuk belajar. Dari sisi orang tua, banyak yang mengeluhkan karena ketidaksiapan secara pengalaman dan materi dalam mendidik anak seperti di sekolah.

Dalam pengelolaan manajemen krisis beberapa strategi telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Cimahi, seperti perencanaan krisis dan tim manajemen krisis, meletakkan prioritas utama pada keselamatan dan kepentingan siswa dan orang tua, melakukan tindakan untuk harapan publik, memiliki komunikasi krisis, dan komitmen untuk meyakinkan kebijakan lebih baik. Ditunjang dengan strategi manajemen krisis jangka panjang, tujuannya agar saat krisis kembali pemerintah sudah mempunyai *crisis plan*, dan sudah siap menangani krisis secara cepat dan tidak panik. Namun, dalam beberapa aspek strategi yang dilaksanakan oleh pemerintah tidak memenuhi harapan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyarankan langkah-langkah dan upaya manajemen krisis agar bisa meminimalisir krisis menjadi luas dengan cara: (1) Mengidentifikasi manajemen isu, memonitor lingkungan, mengumpulkan data atas isu-isu yang berpotensi menjadi krisis dan mengevaluasinya, (2) *Respons* cepat dan tidak panik, (3) Melakukan konferensi pers berkala, (4) Tidak menutup informasi, (5) Merancang komunikasi reputasi, (6) Memiliki sistem “*one gate communication*”, (7) Mengaktifkan kembali media sosial sebagai media penyampaian informasi, (8) Memberikan pelatihan mengenai cara melaksanakan pembelajaran daring, (9) Memberikan bantuan terhadap keluarga siswa yang terkena dampak COVID-19 (10) Meningkatkan sumber daya manusia yang adaptif terhadap perubahan teknologi baik secara materi maupun praktek.

DAFTAR PUSTAKA

Book

- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations Issues & Crisis Management*. Prenadmedia Group.
Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Bandung.

Artikel

- Muchlisin Riadi. (2020). *Manajemen Krisis (Pengertian, Jenis, Tahapan dan Penanganan)*.
<https://www.kajianpustaka.com/>. <https://www.kajianpustaka.com/2020/04/manajemen-krisis-pengertian-jenis-tahapan-dan-penanganan.html>

Jurnal online

- Aida, N. R. (2020). Update Virus Corona di Dunia: Tembus 200 Negara, 529.614 Kasus, 123.380 Sembuh. *Kompas.Com*. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/27/090200565/update-virus-corona-di-dunia--tembus-200-negara-529.614-kasus-123.380?page=all.%0A>
- Akmala. (n.d.). Teori Belajar dan Eksperimen Ivan Petrovich Pavlov. 2014.
<https://www.kompasiana.com/akmaljoice/54f7b284a33311707a8b4ba8/teori-belajar-dan-eksperimen-ivan-petrovich-pavlov>
- Aprilianto, R. (2020). *Kendala Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dalam Masa Pandemi April*.
- Azzahra, N. F. (2020). *Indonesia di Masa Krisis Covid-19*. 19(2), 1–9.
- Bachri, S. (2020). *Saepuluh : Pembelajaran Daring Tak Bisa Membentuk Spiritual dan Karakter Siswa*. <https://www.pikiran-rakyat.com>. <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-01375746/saepuluh-pembelajaran-daring-tak-bisa-membentuk-spiritual-dan-karakter-siswa>
- Darmalaksana, W., Hambali, R. Y. A., Masrur, A., & Ushuluddin, F. (2020). *11042020 15.30 Kti*. 1–12.
- Firdaus, Z., & Susilowati, T. (2020). *Nilai aksiologis kebijakan covid - 19*. 20(3), 276–290.
- Hidayat, D., Kuswarno, E., Zubair, F., & Hafiar, H. (2018). Public Relations Communication Behavior Through a Local-Wisdom Approach : The Findings of Public Relations Components Via Ethnography as Methodology. *Malaysian Journal of Communication*, 34(3), 56–72.
- Jehanum, P. (2020). *Dilema Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring) Pada Masa Pandemi Covid-19*. [Bernasnews.Com](https://bernasnews.com). <https://bernasnews.com/dilema-pembelajaran-dalam-jaringan-daring-pada-masa-pandemi-covid-19/>
- KEMENDIKBUD. (2020). *Perkuliahan Dapat Dilakukan Secara Tatap Muka dan dalam Jaringan Tahun 2021*. <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2020/12/perkuliahan-dapat-dilakukan-secara-tatap-muka-dan-dalam-jaringan-tahun-2021>
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations Issues & Crisis Management*. Prenadmedia Group.
- Latip, A., Studi, P., Ilmu, P., & Alam, P. (2020). *KOMUNIKASI PADA PEMBELAJARAN JARAK*

JAUH DI. 1(2), 107–115.

- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Muchlisin Riadi. (2020). *Manajemen Krisis (Pengertian, Jenis, Tahapan dan Penanganan)*.
<https://www.kajianpustaka.com/2020/04/manajemen-krisis-pengertian-jenis-tahapan-dan-penanganan.html>
- Panca, R. A. (2020). *Belajar dari Rumah Saat Pandemi Corona Memerlukan Kerja Sama Orangtua, Anak dan Guru* Artikel ini telah tayang di [Tribunnews.com](http://tribunnews.com) dengan judul *Belajar dari Rumah Saat Pandemi Corona Memerlukan Kerja Sama Orangtua, Anak dan Guru*,. [Tribunnews.Com](http://tribunnews.com).
<https://www.tribunnews.com/corona/2020/04/04/belajar-dari-rumah-saat-pandemi-corona-memerlukan-kerja-sama-orangtua-anak-dan-guru>
- Rahman, S. R. (2020). *Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19*. 02(02), 81–89.
- Rohayati. (2018). *Strategi dan Tahapan Manajemen Krisis dalam Kajian Public Relations*.
- Ulfa, N., Suadnya, W., & Khusnia, H. N. (2019). *Manajemen Krisis Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara Pada Saat Gempa Bumi Lombok 2018* *Crisis Management of North Lombok District Government Public Relations During The Lombok Earthquake In 2018*. 2(2), 5–8.
- Yayu, N., Hidayat, D., & Suhadi, M. (2019). Pendekatan intercultural communication pada public relations PT Santos dalam membangun komunikasi empati. *Jurnal Profesi Humas Universitas Padjadjaran*, 4(1), 1–22.

Surat Kabar Online

- Bachri, S. (2020). *Saepuloh : Pembelajaran Daring Tak Bisa Membentuk Spiritual dan Karakter Siswa*. <https://www.pikiran-rakyat.com>. <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-01375746/saepuloh-pembelajaran-daring-tak-bisa-membentuk-spiritual-dan-karakter-siswa>
- CNN Indonesia. (2020). *Kemendikbud Buat Skenario Belajar di Rumah sampai Akhir 2020*. www.cnnindonesia.com. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200424114337-20-496861/kemendikbud-buat-skenario-belajar-di-rumah-sampai-akhir-2020>
- Jehanum, P. (2020). *Dilema Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring) Pada Masa Pandemi Covid-19*. [Bernasnews.Com](http://bernasnews.com). <https://bernasnews.com/dilema-pembelajaran-dalam-jaringan-daring-pada-masa-pandemi-covid-19/>
- Panca, R. A. (2020). *Belajar dari Rumah Saat Pandemi Corona Memerlukan Kerja Sama Orangtua, Anak dan Guru* Artikel ini telah tayang di [Tribunnews.com](http://tribunnews.com) dengan judul *Belajar dari Rumah Saat Pandemi Corona Memerlukan Kerja Sama Orangtua, Anak dan Guru*,. [Tribunnews.Com](http://tribunnews.com).
<https://www.tribunnews.com/corona/2020/04/04/belajar-dari-rumah-saat-pandemi-corona-memerlukan-kerja-sama-orangtua-anak-dan-guru>