

# Etika Komunikasi Krisis Pemerintah di Media Sosial Terhadap Penanganan *Covid-19* Perspektif al-Qur'an

Siti Ulfa Khoiriyah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Email: *muhaminsahab@gmail.com*

## **Abstrak**

Wabah *Covid-19* telah menjangkit publik khususnya warga negara Indonesia. Manajemen komunikasi krisis sangat diperlukan oleh pemerintah. Sumber data yang peneliti dari twitter akun @Jokowi dan situs resmi pemerintah (*Covid19.go.id*). *Pertama*, peneliti menemukan data terkait informasi yang dipublikasikan oleh pemerintah dilakukan secara cepat serta efisien sehingga publik dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan terkait penanganan *Covid-19*. Informasi dipublikasikan secara transparan (terbuka), data tersebut murni niat idealis pemerintah dalam menangani *Covid-19* tanpa adanya niat pragmatis dalam artian pemerintah mempunyai niat terselubung yang beresensi menguntungkan pihak pemerintah sendiri. Informasi dipublikasikan secara konsisten antara pemerintah satu dengan yang lain. *Kedua*, etika komunikasi krisis pemerintah di media sosial relevan dengan indikator terminologi term *qaulan* dalam al-Qur'an. Terdapat indikator term *qaulan sadidan* bahwa data yang peneliti paparkan menginterpretasikan perkataan yang benar, jujur, transparan dan konsisten. *Qaulan balighan* pemerintah memberikan informasi yang membekas di hati publik, sehingga publik lebih memperhatikan serta mematuhi protokol kesehatan sehingga meminimalisir terjadinya krisis baru. Term *qaulan ma'rufan*, *qaulan kariman*, *qaulan layyinan* bahwa semua data dalam akun @Jokowi dan situs resmi pemerintah dalam hal kebaikan dan mencegah hal-hal yang berdampak negatif. Adapun indikator terminologi terakhir yakni *qaulan maysuran* pemerintah memberikan

empati, simpati serta bantuan moril maupun materiil terhadap publik yang terdampak wabah *Covid-19*.

**Kata Kunci:** *Etika Komunikasi Krisis, Media Sosial, Al-Qur'an*

## PENDAHULUAN

Krisis yang telah terjadi diseluruh penjuru dunia khususnya negara Indonesia menjadikan rumitnya persoalan. Latar belakang penulis tertarik meneliti etika komunikasi krisis pemerintah dimedia sosial diantaranya, adapun stigma negatif publik terhadap jenazah yang terpapar *Covid-19* sehingga konsep intimidasi di implementasikan, selanjutnya kebijakan pemerintah yang diperdebatkan oleh publik menjadikan tidak tercapainya komunikasi intersubjektif antara pemerintah dan publik. Adapun isu hilangnya konsistensi dalam penyampaian informasi terkait penanganan *Covid-19* antar pemerintah, sehingga masyarakat semakin yakin bahwa pemerintah tidak dapat mengatasi krisis yang terjadi.

Data primer yang digunakan oleh peneliti adalah data dalam twitter akun @jokowi dan situs resmi pemerintah (*Covid.go.id*), akan tetapi peneliti membatasi penelitian terhitung data tanggal 7 September 2020 sampai 10 September 2020 agar pembahasan tidak terlalu melebar. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian pustaka (*library research*). Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian tafsir tematik (*maudhu'i*), dimana penelitian ini menggunakan kajian tafsir atau mencari ayat-ayat dalam al-Qur'an yang relevan dengan tema yang peneliti bahas.

Objek penelitian ini adalah data dalam twitter akun @jokowi dan situs resmi pemerintah (*Covid19.go.id*), sedangkan objek material terletak pada etika komunikasi krisis pemerintah dan objek formal penelitian ini adalah perspektif al-Qur'an. Objek formal tersebut menjadi pisau analisis dalam mengupas etika

komunikasi pemerintah di media sosial. Latar belakang diatas mengacu peneliti untuk mengetahui etika komunikasi krisis pemerintah di media sosial dan ayat-ayat mana sajakah yang relevan dengan tema yang peneliti bahas?

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika merupakan suatu ilmu yang berbicara tentang penilaian baik atau buruknya perbuatan manusia.<sup>1</sup> Etika dalam praktik *public relation* terdapat indikator norma-norma seperti mempunyai pemikiran yang adil, jujur, terbuka, serta loyalitas yang tinggi dalam berkomunikasi.<sup>2</sup> Krisis sendiri diinterpretasikan sebagai sesuatu memberikan ancaman bagi nama baik berbagai macam organisasi, industri, perusahaan.<sup>3</sup> Krisis tersebut menjadikan rumitnya persoalan sehingga bahaya dapatmengancam organisasi tersebut, maka manajemen komunikasi krisis sangat dibutuhkan. Manajemen isu krisis diinterpretasikan sebagai strategi atau rencana yang telah disusun untuk menangani krisis yang melanda sebuah organisasi, baik bersifat *human eror* atau alamiyah.<sup>4</sup> Untuk menghindari bahaya

---

<sup>1</sup> Audah Mannan, "Etika Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Kepada Dosen Melalui Smartphone", *Jurnal Aqidah-Ta*, ISSN:2477-5711, E-ISSN: 26153130, Vol. V, No. 1, (2019) 5.

<sup>2</sup> Heni Indrayani, "Etika Advokasi *Public Realitions* dala Manajemen Krisis Reputasi", *Jurnal Interaksi*, Vol. 5, No. 1, (Januari, 2016) 70.

<sup>3</sup> Narayana Mahendra Prastya, "Komunikasi Krisis di Era *New Media* dan *Social Media*", *Jurnal Komunikasi*, ISSN 1907-898X, Vol. 6, No. 1, (Oktober, 2011) 3.

<sup>4</sup> Arief Fajar, "Sistem Kendali dan Strategi Penanganan (Manajemen) Krisis dalam Kajian *Public Relations*", *Jurnal Komunikasi*, Vol. 1, No. 3, (Juli, 2011) 281.

adanya krisis, sebuah organisasi harus melakukan komunikasi krisis dengan cepat, tepat dan efisien, sehingga meminimalisir adanya krisis baru. Komunikasi krisis sebagai sebuah deseminasi informasi menurut Coombs dan komunikasi krisis adalah proses dialog berkelanjutan untuk pencapaian komunikasi intersubjektif yang beresensi menanggapi, mempersiapkan, mengurangi bahayanya sebuah ancaman.<sup>5</sup>

Interpretasi dari media sosial adalah sebuah populasi aplikasi yang dibangun atas teknologi Web 2.0 dan atas dasar ideologi yang berbasis internet.<sup>6</sup> Para pemangku kepentingan dapat mengajukan sebuah pertanyaan serta mendapatkan jawaban secara *live* dari organisasi atau perusahaan yang berkepentingan lewat media sosial.<sup>7</sup> Masa pra krisis, saat krisis, maupun pasca krisis adalah suatu tahapan krisis dan komunikasi krisis sendiri telah diubah oleh internet.<sup>8</sup> Dalam jurnal yang ditulis oleh Narayana, menurut Coombs terdapat tiga prinsip utama dalam komunikasi krisis yaitu penyampaian informasi dilakukan secara cepat, konsisten dan terbuka.<sup>9</sup> Memberikan informasi dengan benar dan jujur serta diformasikan secara transparan

---

<sup>5</sup> Astriwibawanti, dkk, "Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian Pada Kasus Penggerebekan Gudang Beras PT IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan *Situational Crisis Communicatin Theory*), *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, ISSN: 1978-5003, E-ISSN: 2407-6015) 56.

<sup>6</sup> Uud Wahyudin dan Kismiyati El Karimah, "Etika Komunikasi di Media Sosial", *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*, (2016) 219.

<sup>7</sup> Rina Juwita, "Media Sosial dan Perkembangan Komunikasi Korporat", *Jurnal Penelitian Komunikasi*, ISSN: 1410-8291, E-ISSN: 2460-0172, Vol. 20, No. 1, (Juli, 2017) 49.

<sup>8</sup> Aqida Nuril Salma, "Berkomunikasi Saat Krisis: Strategi Penggunaan Media Internet dalam Menghadpi Krisis di Era Digital", *Prosiding Konferensi Nasional Komunikasi*, Vol. 01, No. 01 (2017) 58.

<sup>9</sup> Narayana, "Komunikasi Krisis", 4.

adalah sebuah tanggung jawab negara dan kalimat tersebut dinyatakan oleh Mahfud MD.<sup>10</sup> Informasi yang berkualitas adalah kualitas informasi yang konsisten, lengkap, akurat serta tepat.<sup>11</sup> Berikut adalah pengklasifikasian data dalam akun @jokowi dan situs resmi pemerintah (*Covid19.go.id*) berdasarkan indikator menurut Coombs:

**Tabel 1. Etika Komunikasi Krisis Pemerintah dalam twitter akun @jokowi**

No	Data Twitter Akun @Jokowi	URL	Indikator
1.	Lembaga Eijkman telah melalui upaya pengembangan vaksin merah putih dengan isolate virus yang beredar di Indonesia. Sekitar awal tahun depan, bibit vaksin ditargetkan dapat diserahkan kepada bio farma untuk formulasi dan produksi, dalam rangka uji klinis tahap satu hingga tiga. 09/09/20	www.twitter.com/jokowi/status/1303611145035546629. Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
2.	Saya menerima Tim VaksinMerah	www.twitter	Inform

<sup>10</sup> Kadek Cahya Susila Wibawa, "Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah yang Baik", *Administrative Law & Governance Journal*. ISSN 2621-2781, Vol. 2 Issue 2, (Juni, 2019) 231.

<sup>11</sup> Yuyut Krisdiantoro, dkk, "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi", *Jurnal Akuntansi Aktual*, E-ISSN:25801015, P-ISSN: 20879695, Vol. 5, No. 2, (Juni, 2018) 163.

	Putih pagi ini di Istana Bogor. Saya menaruh harapan besar bagi pengembangan vaksin <i>Covid-19</i> di dalam negeri, selain untuk masyarakat juga menunjukkan kemampuan dan kemandirian bangsa Indonesia untuk mengembangkan vaksin sendiri. 09/09/20	r.com/jokowi/status/130361099498846617 . Diakses 18 September 2020	asi cepat, transparan dan konsisten
3.	Pilkada serentak Desember mendatang harus diselenggarakan dengan protokol kesehatan ketat, dengan tetap menjaga kualitas demokrasi. Jangan ada narasi yang membahayakan persatuan bangsa seperti politik identitas atau sara. Aparat birokrasi, TNI dan Polri juga harus tetap netral. 09/09/20	www.twitter.com/jokowi/status/1303259846037311489. Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
4.	Saya mendukung penuh pemeriksaan atas pengelolaan dan tanggung Jawab Keuangan Negara dalam penanganana Pandemi <i>Covid-19</i> tahun 2020 oleh BPK. Ini bentuk tanggung jawab pemerintah atas pengelolaan keuangan negara dalam penanganan <i>Covid-19</i> yang transparan, akuntabel, dan efektif. 08/09/20	www.twitter.com/jokowi/status/1303258308724236289. Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
5.	Di era pandemic <i>Covid-19</i> ini,	www.twitter	Inform

	pemerintah sangat membutuhkan fleksibilitas kerja dan prosedur sederhana untuk menangani masalah secara cepat, tepat sasaran serta efisien demi kemaslahatan masyarakat. Namun, pengelolaan keuangan negara tetap harus transparan, akuntabel, dan efektif. 08/09/20	r.com/jokowi/status/130325810731785830 4. Diakses 18 September 2020	asi cepat, transparan dan konsisten
6.	Dalam sidang Kabinet Paripurna di Istana Negara, hariini saya mengingatkan segenap jajaran pemerintah untuk mengantisipasi penyebaran <i>Covid-19</i> melalui tiga klaster, yakni klaster perkantoran, klaster keluarga, dan klaster Pilkada	www.twitter.com/jokowi/status/130289447926368665 7. Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
7.	Banyak orang justru merasa aman ketika kembali ke rumah setelah beraktivitas, dari kantor, pabrik, atau selepas perjalanan. Padahal, dimanapun kita berada, protokol kesehatan dan kebiasaan baru harus tetap diperhatikan dan dilakukan dengan ketat. 08/09/20	www.twitter.com/jokowi/status/130287887987120128 0. Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
8.	Agar ekonomi kita baik, kesehatan harus baik. Ini artinya, fokus utama pemerintah dalam penanganan pandemic ialah	www.twitter.com/jokowi/status/130287423	Informasi cepat, transp

	kesehatan dan keselamatan masyarakat. Jangan sampai urusan kesehatan ini belum tertangani dengan baik, kita sudah merestart ekonomi. Kesehatan tetap nomor satu. 08/09/20	762811699 4. Diakses 18 September 2020	aran dan konsist en
--	--	--	------------------------------

**Tabel 2. Data Etika Komunikasi Krisis Pemerintah di Situs Resmi Pemerintah (Covid19.go.id)**

No	Data Situs Resmi Pemerintah (Covid.go.id)	URL	Indikator
9.	Jubir COVID: Lima Minggu Terakhir DKI Zona Merah. 10/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/jubir-covid-lima-minggu-terakhir-dki-zona-merah">www.covid.go.id/p/berita/jubir-covid-lima-minggu-terakhir-dki-zona-merah</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
10.	Implementasi protokol kesehatan ketat pada daerah penyelenggara Pilkada. 10/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Implementasi-protokol-kesehatan-ketat-pada-daerah-penyelenggara-pilkada">www.covid.go.id/p/berita/Implementasi-protokol-kesehatan-ketat-pada-daerah-penyelenggara-pilkada</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
11.	Operasi yustisi diluncurkan, dorong masyarakat tingkatkan	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Operasi-yustisi-diluncurkan">www.covid.go.id/p/berita/Operasi-yustisi-diluncurkan</a>	Informasi cepat, transparan

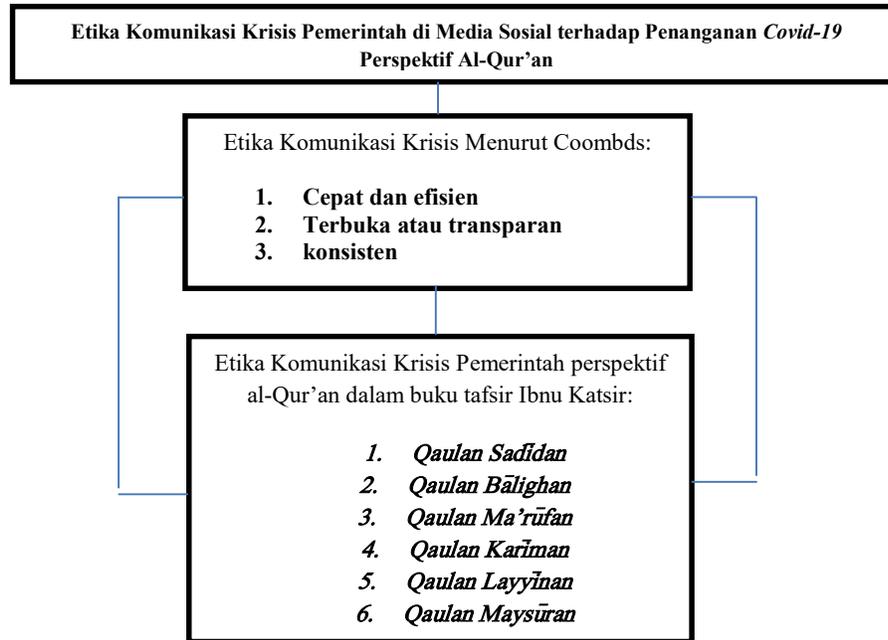
	disiplin protokol kesehatan dengan penindakan langsung. 10/09/20	dorong-masyarakat-tingkatkan-disiplin-protokol-kesehatan-dengan-penindakan-langsung. Diakses 18 September 2020	dan konsisten
12.	Pasien sembuh mencapai 147.510 kasus. 10/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Pasien-sembuh-mencapai-147.510-kasus">www.covid.go.id/p/berita/Pasien-sembuh-mencapai-147.510-kasus</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
13.	Kebijakan rem darurat, Pemprov DKI Jakarta tetapkan kembali pembatasan sosial berskala besar. 10/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Kebijakan-rem-darurat-Pemprov-DKI-Jakarta-tetapkan-kembali-pembatasan-sosial-berskala-besar">www.covid.go.id/p/berita/Kebijakan-rem-darurat-Pemprov-DKI-Jakarta-tetapkan-kembali-pembatasan-sosial-berskala-besar</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
14.	Infografis <i>Covid-19</i> (10 September 2020). 10/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Infografis-Covid-19-10-September-2020">www.covid.go.id/p/berita/Infografis-Covid-19-10-September-2020</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
15.	Total kesembuhan secara Nasional dari <i>Covid-19</i>	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Total-">www.covid.go.id/p/berita/Total-</a>	Informasi cepat,

	berjumlah 145.200. 09/09/20	kesembuhan- secara-Nasional- dari-Covid-19- berjumlah-145.200. Diakses 18 September 2020	transparan dan konsisten
16.	Infografis Covid-19 (9 September 2020). 09/09/20	www.covid.go.id/p/ berita/Infografis- Covid-19-9- September-2020. Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
17.	Soal warning CDC Amerika, Prof Wiku: Semua negara pasti melindungi warganya. 09/09/20	www.covid.go.id/p/ berita/Soal- warning-CDC- Amerika-Prof-Wiku- Semua-negara- pasti-melindungi- warganya. Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
18.	Perluasan jejaring laboratorium daerah guna tingkatkan kapasitas tes. 08/09/20	www.covid.go.id/p/ berita/Perluasan- jejaring- laboratorium- daerah-guna- tingkatkan- kapasitas-tes. Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
19	Tim percepatan penanganan vaksin	www.covid.go.id/p/ berita/Tim-	Informasi cepat,

	<i>Covid-19</i> sinergikan seluruh lembaga penelitian. 08/09/20	percepatan- penanganan-vaksin- <i>Covid-19</i> - sinergikan-seluruh- lembaga-penelitian . Diakses 18 September 2020	transparan dan konsisten
20.	Sistem kerja ASN berdasar zona risiko guna tekan klaster perkantoran. 08/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Sistem-kerja-ASN-berdasar-zona-risiko-guna-tekan-klaster-perkantoran">www.covid.go.id/p/berita/Sistem-kerja-ASN-berdasar-zona-risiko-guna-tekan-klaster-perkantoran</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan terbuka
21.	Satgas: penggunaan masker oleh 75 persen populasi tekan penyebaran <i>COVID-19</i> . 08/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Satgas-penggunaan-masker-oleh-75-persen-populasi-tekan-penyebaran-COVID-19">www.covid.go.id/p/berita/Satgas-penggunaan-masker-oleh-75-persen-populasi-tekan-penyebaran-COVID-19</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
22.	Ada 74 kabupaten/kota tanpa kasus aktif. 08/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Ada-74-kabupaten/kota-tanpa-kasus-aktif">www.covid.go.id/p/berita/Ada-74-kabupaten/kota-tanpa-kasus-aktif</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
23.	Pasien sembuh sudah mencapai 142.958 kasus.	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Pasien-">www.covid.go.id/p/berita/Pasien-</a>	Informasi cepat,

	08/09/20	sembuh-sudah-mencapai-142.958-kasus. Diakses 18 September 2020	transparan dan konsisten
24.	Tangani pandemi, Presiden: fokus nomor satu kita tetap kesehatan. 07/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Tangani-pandemi-Presiden-fokus-nomor-satu-kita-tetap-kesehatan">www.covid.go.id/p/berita/Tangani-pandemi-Presiden-fokus-nomor-satu-kita-tetap-kesehatan</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten
25.	Infografis COVID-19 (7 September 2020). 07/09/20	<a href="http://www.covid.go.id/p/berita/Infografis-COVID-19-7-September-2020">www.covid.go.id/p/berita/Infografis-COVID-19-7-September-2020</a> . Diakses 18 September 2020	Informasi cepat, transparan dan konsisten

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Adapun enam indikator terminologi *qaulan* dalam ayat-ayat al-Qur'an yang relevan dengan tema yang peneliti angkat. Berikut etika komunikasi krisis pemerintah di media sosial terhadap penanganan Covid-19 perspektif al-Qur'an:

**a. *Qaulan Sadīdan* (Perkataan yang Benar dan Jujur)**

1. QS. *An-Nisa'* ayat (9)

Artinya:

*"Dan hendaklah takut kepada Allah, orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka*

*mengucapkan perkataan yang benar*".<sup>12</sup>

## 2. QS. Al-Ahzab (70)

Terjemahnya:

*"Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar".<sup>13</sup> Dalam buku tafsir Ibnu Katsir kata qaulan sadidan menginterpretasikan perkataan yang tidak menyimpang dalam artian lurus.<sup>14</sup>*

Dalam data twitter akun @jokowi peneliti menemukan data 4 dan 5 serta data 12, 14, 16, 17, 22, 23, 25 dari situs resmi pemerintah yang mengandung indikator terminologi *qaulan sadidan* yakni pemerintah mempublikasikan informasi disertai data yang sudah diverifikasi kevalidannya. Data yang peneliti klasifikasikan tersebut tidak ditemukan tanda-tanda niat pragmatis dalam artian pemerintah memiliki kepentingan pribadi dalam penanganan tersebut. data tersebut menurut peneliti berdasarkan data yang ada, niat tersebut murni niat idealis yakni demi kepentingan bersama yang beresensi sebagai penunjang kesejahteraan publik.

### **b. Qaulan Balighan (Perkataan yang Membekas)**

#### 1. QS. An-Nisa' (63)

Terjemahnya:

*"Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang (ada) di dalam hati mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka*

---

<sup>12</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid* (Al-Qur'an Terjemah, dan Tajwid Warna) (Jakarta: S.F. Al-Fatih, 2014), 78.

<sup>13</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid* (Al-Qur'an Terjemah, dan Tajwid Warna) (Jakarta: S.F. Al-Fatih, 2014), 427.

<sup>14</sup> Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 7*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2008-2009) 430.

*perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.*<sup>15</sup>

Dalam buku tafsir Ibnu Katsir kata *qaulan balighan* menginterpretasikan perintah memberi nasehat atau kata yang berbekas dalam jiwa seseorang sehingga kata tersebut dapat mencegah mereka dari hal-hal yang negatif.<sup>16</sup>

Dalam data di twitter akun @jokowi peneliti menemukan data 6 dan 7 dan data dalam situs resmi pemerintah Covid19.go.id yakni data 10, 11, 13, data yang peneliti klasifikasikan mengandung indikator terminologi *qaulan balighan* bahwa pemerintah memberikan informasi dengan perkataan yang tegas dan membekas dalam hati publik, sehingga publik mematuhi aturan pemerintah dalam penanganan krisis yang terjadi. Seperti halnya publik mematuhi protokol kesehatan yang sudah digalakkan oleh pemerintah dan publik. Adapun sanksi yang diberlakukan bagi pelanggar aturan tersebut sehingga para pelanggar takut untuk melanggar.

### c. **Qaulan Ma'rufan (Perkataan yang Baik)**

#### 1. QS. An-Nisa' (5)

Terjemahnya:

*“Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik”.*<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid*, 88.

<sup>16</sup> Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2008-2009) 438.

<sup>17</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid*, 77.

Dalam buku yang berjudul tafsir Ibnu Katsir, kata *qaulan ma'rufan* menginterpretasikan perkataan baik dan perkataan tersebut diucapkan dalam silaturrahim.<sup>18</sup>

## 2. QS. An-Nisa' (8)

Terjemahnya:

*"Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik".<sup>19</sup>*

## 3. QS. Al-Baqarah (235)

Terjemahnya:

*"Dan tidak ada dosa bagi kamu meminang wanita-wanita itu dengan sindiran atau kamu menyembunyikan (keinginan mengawini mereka) dalam hatimu. Allah mengetahui bahwa kamu akan menyebut-nyebut mereka, dalam pada itu janganlah kamu mengadakan janji kawin dengan mereka secara rahasia, kecuali sekedar mengucapkan (kepada mereka) perkataan yang ma'ruf. Dan janganlah kamu ber'azam (bertetap hari) untuk berakad nikah, sebelum habis 'iddah-nya. Dan ketahuilah bahwasannya Allah mengetahui apa yang ada dalam hatimu maka takutlah kepada-Nya, dan ketahuilah bahwa Allah Mahapengampun lagi Mahapenyantun".<sup>20</sup>*

Dalam tafsir Ibnu Katsir merepresentasikan *qaulan ma'rufan* adalah perkataan baik dan perkataan tersebut diucapkan dalam hal lamar-dilamar.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2008-2009) 300.

<sup>19</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid*, 78.

<sup>20</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid*, 38.

<sup>21</sup> Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2008-2009) 608.

#### 4. QS. *Al-Ahzab* (32)

Terjemahnya:

*"Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya, dan ucapkanlah perkataan yang baik".<sup>22</sup>*

Dalam tafsir Ibnu Katsir, kata *qaulan ma'rufan* menginterpretasikan perkataan yang baik.<sup>23</sup> Semua data yang peneliti lampirkan mengandung indikator terminologi *qaulan ma'rufan*, karena pemerintah dalam mempublikasikan informasi menggunakan kalimat atau ucapan yang baik dan tidak ada indikator *hate speech* yang menjadikan perpecahan. Pemerintah melarang publik untuk melakukan kegiatan yang merugikan serta menyebabkan krisis baru dan lebih memeritah kepada hal-hal positif yang beresensi pencapaian kesejahteraan rakyat dalam menangani krisis yang sedang terjadi.

#### d. *Qaulan Kariman* (Perkataan yang Mulia)

##### 1. QS. *Al-Isra'* (23)

Terjemahnya:

*"Dan Rabb-mu telah memerintahkan supaya kamu jangan beribadah kepada selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan 'ah' dan janganlah kamu membentuk mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia".<sup>24</sup>*

---

<sup>22</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid*, 422.

<sup>23</sup> Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 7*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2008-2009) 348.

<sup>24</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid*, 284.

Dalam buku tafsir Ibnu Katsir, kata *qaulan kariman* menginterpretasikan perkataan yang mulia.<sup>25</sup> Semua data yang peneliti lampirkan mengandung indikator terminologi *qaulan kariman*, karena pemerintah dalam mempublikasikan informasi menggunakan kalimat atau ucapan yang mulia dan tidak ada indikator *hate speech* yang menjadikan perpecahan.

**e. *Qaulan Layyinan* (Perkataan yang Lembut)**

1. QS. At-Thaha (44)

Terjemahnya:

*"Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut".<sup>26</sup>*

Dalam buku tafsir Ibnu Katsir, kata *qaulan layyinan* merepresentasikan berbicara dengan lemah-lembut diiringi dengan sopan-santun.<sup>27</sup> Semua data yang peneliti lampirkan mengandung indikator terminologi *qaulan layyinan*, karena pemerintah dalam mempublikasikan informasi menggunakan kalimat atau ucapan yang sopan santu serta lemah-lembut dan tidak ada indikator *hate speech* yang menjadikan perpecahan.

**f. *Qaulan Maysuran* (Perkataan yang Pantas)**

1. QS. Al-Isra' (28)

Terjemahnya:

*"Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari*

---

<sup>25</sup> Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2008-2009) 296.

<sup>26</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid*, 314.

<sup>27</sup> Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 6*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2008-2009) 21.

*rabb-mu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas*".<sup>28</sup>

Dalam buku tafsir Ibnu Katsir, kata *qaulan maysuran* menginterpretasikan perintah untuk manusia dalam menjanjikan sesuatu harus dengan janji yang pantas serta lembut.<sup>29</sup>

Data dalam twitter akun @jokowi 8 dan 9 serta data dalam situs resmi pemerintahan yakni data 18 dan 19, data tersebut mengandung indikator terminologi *qaulan maysuran*, karena pemerintah memberikan dukungan empati, simpati serta dukungan moril maupun materiil terhadap korban yang terdampak wabah krisis *Covid-19*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di atas dapat peneliti simpulkan bahwa; *Pertama*, peneliti menemukan data terkait informasi yang dipublikasikan oleh pemerintah dilakukan secara cepat serta efisien sehingga publik dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan terkait penanganan *Covid-19*. Informasi dipublikasikan secara transparan (terbuka), data tersebut murni niat idealis pemerintah dalam menangani *Covid-19* tanpa adanya niat pragmatis dalam artian pemerintah mempunyai niat terselubung yang beresensi menguntungkan pihak pemerintah sendiri. Informasi dipublikasikan secara konsisten antara pemerintah satu dengan yang lain. *Kedua*, etika komunikasi krisis pemerintah di media sosial relevan dengan indikator terminologi term *qaulan* dalam al-Qur'an. Terdapat indikator term *qaulan sadidan* bahwa data yang peneliti paparkan menginterpretasikan perkataan yang benar, jujur, tranparan dan konsisten. *Qaulan*

---

<sup>28</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Majid*, 285.

<sup>29</sup> Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2008-2009) 301.

*balighan* pemerintah memberikan informasi yang membekas di hati publik, sehingga publik lebih memperketat serta mematuhi protokol kesehatan sehingga meminimalisir terjadinya krisis baru. Term *qaulan ma'rufan, qaulan kariman, qaulan layyinan* bahwa semua data dalam akun @Jokowi dan situs resmi memerintah dalam hal kebaikan dan mencegah hal-hal yang berdampak negatif. Adapun indikator terminologi terakhir yakni *qaulan maysuran* pemerintah memberikan empati, simpati serta bantuan moril maupun materiil terhadap publik yang terdampak wabah Covid-19.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Astriwibawanti, dkk, "Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian Pada Kasus Penggerebekan Gudang Beras PT IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan *Situational Crisis Communicatin Theory*), *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, ISSN: 1978-5003, E-ISSN: 2407-6015).
- Fajar, Arief. 2011, "Sistem Kendali dan Strategi Penanganan (Manajemen) Krisis dalam Kajian *Public Relations*", *Jurnal Komunikasi*, Vol. 1, No. 3, (Juli).
- Indrayani, Heni. 2016, "Etika Advokasi *Public Realitions* dala Manajemen Krisis Reputasi", *Jurnal Interaksi*, Vol. 5, No. 1, (Januari).
- Juwita, Rina. 2017, "Media Sosial dan Perkembangan Komunikasi Korporat", *Jurnal Penelitian Komunikasi*, ISSN: 1410-8291, E-ISSN: 2460-0172, Vol. 20, No. 1, (Juli).
- Karimah, Uud Wahyudin dan Kismiyati El, 2016. "Etika Komunikasi di Media Sosial", *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*.

- Krisdiantoro, Yuyut dkk, 2018. "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi", *Jurnal Akuntansi Aktual*, E-ISSN:25801015, P-ISSN: 20879695, Vol. 5, No. 2, (Juni).
- Mannan, Audah, 2019, "Etika Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Kepada Dosen Melalui Smartphone", *Jurnal Aqidah-Ta*, ISSN: 2477-5711, E-ISSN: 26153130, Vol. V, No. 1.
- Prastya, Narayana Mahendra, 2011, "Komunikasi Krisis di Era *New Media* dan *Social Media*", *Jurnal Komunikasi*, ISSN 1907-898X, Vol. 6, No. 1, (Oktober)
- RI, Kementerian Agama, 2014. *Al-Majid* (Al-Qur'an Terjemah, dan Tajwid Warna) (Jakarta: S.F. Al-Fatih).
- Salma, Aqida Nuril, 2017, "Berkomunikasi Saat Krisis: Strategi Penggunaan Media Internet dalam Menghadpi Krisis di Era Digital", *Prosiding Konferensi Nasional Komunikasi*, Vol. 01, No. 01.
- Syaikh, Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu, 2008-2009, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1-7*, terj. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i).
- Wibawa, Kadek Cahya Susila, 2019. "Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah yang Baik", *Administrative Law & Governance Journal*. ISSN 2621-2781, Vol. 2 Issue 2, (Juni).