

**PSIKOLOGI KOMUNIKASI HUMAS ACEH DALAM  
MENYIKAPI PANDEMI KORONA (COVID-19)  
( Analisis Pemberitaan Penyediaan Kuburan Masal oleh Pemerintah Aceh)**

**Eva Khairani**

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
evakhairani99@gmail.com

**Abstract**

Since early 2020 news and information about the Covid-19 outbreak in Aceh has been the target of the public. One source of news is the Aceh government's public relations. As a source of reference information about this pandemic, every word chosen in mass communication becomes important. From some of the news delivered by the Aceh government, the news about the provision of mass graves is causing controversy, this is certainly interesting to study. Psychology of communication is very influential in the process of delivering messages, the effectiveness of communication that is built is also an interesting thing to be associated with the situation. If the choice of words for the preparation of mass graves is changed to the provision of special graves for covid-19 sufferers, then the response that will be given by the public will be different. The fact is that the Aceh government does not yet understand the psychology of effective communication, so the message delivered has caused public unrest.

**Keywords:** Covid 19, mass graves, communication psychology

**Abstrak**

Sejak awal tahun 2020 berita dan informasi tentang wabah Covid-19 di Aceh menjadi incaran masyarakat. Salah satu sumber berita adalah humas pemerintah Aceh. Sebagai sumber rujukan informasi tentang pandemi ini, maka setiap kata yang dipilih dalam berkomunikasi massa menjadi hal yang penting. Dari beberapa berita yang disampaikan oleh pemerintah Aceh, berita penyediaan kuburan masal menuai kontroversi, hal ini tentu saja menarik untuk ditelaah. Psikologi komunikasi sangat berpengaruh dalam proses penyampaian pesan, efektifitas komunikasi yang dibangun juga merupakan hal yang menarik untuk dikaitkan dengan situasi. Jika pemilihan kata persiapan kuburan masal diubah menjadi penyediaan kuburan khusus penderita covid-19, maka respon yang akan diberikan masyarakat tentu berbeda. Faktanya pemerintah Aceh belum memahami psikologi komunikasi yang efektif, sehingga pesan yang disampaikan menimbulkan keresahan masyarakat.

**Kata kunci :** Covid-19, kuburan masal, psikologi komunikasi

## **A. Pendahuluan**

Dalam perkembangan kasus virus corona (covid-19) di Aceh, juru bicara humas aceh menjadi salah satu referensi masyarakat, setiap info yang disampaikan oleh juru bicara Bapak Saifullah Abdul Gani, merupakan berita menjadi sorotan setiap lapisan masyarakat di Aceh. Dalam berita cnn Indonesia tanggal 29 Maret disebutkan bahwa <sup>1</sup>Pemerintah Aceh berencana menyediakan pemakaman massal untuk orang yang meninggal karena terinfeksi Virus Corona COVID-19. Hal itu dilakukan demi mengantisipasi meluasnya penularan Virus Corona.

Juru Bicara COVID-19 Pemerintah Aceh, Saifullah Abdulgani membenarkan bahwa pihaknya sudah menyiapkan lahan untuk pemakaman massal, namun hingga saat berita ini diterbitkan belum diumumkan lebih lanjut mengenai lokasinya. Meskipun kabar terkait pemakaman massal itu bukanlah kabar baik untuk disampaikan, ia menyebut harus menginformasikannya sebagai salah satu bukti kesiapan pemerintah daerah.

"Tapi saya ingin sampaikan, Pemerintah Aceh sedang mempersiapkan tanah untuk kuburan massal korban Virus Corona," ujar Saifullah dalam jumpa pers melalui layanan streaming, Sabtu (28/3) malam.

Saifullah mengatakan, langkah tersebut perlu dilakukan melihat pengalaman di berbagai negara, serta kondisi terkini bahwa Indonesia salah satu negara dengan jumlah angka kematian tertinggi yang disebabkan karena Virus Corona. Selain lahan pemakanan, pemerintah Aceh juga telah menyiapkan fasilitas dan SDM demi menangani pasien COVID-19.

"Pak Sekda Aceh sudah melihat lokasinya. Mudah-mudahan dalam waktu dekat kita memiliki satu tempat yang bisa memakamkan jenazah korban virus corona ini," katanya.

---

<sup>1</sup><https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200329123306-20-487971/aceh-siapkan-kuburan-massal-khusus-jenazah-corona>

Sebagai juru bicara yang ditunjuk untuk menyampaikan informasi terkait covid-19 Bapak Saifullah Abdul Gani tentulah dituntut untuk komunikatif, sehingga pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi tidak menimbulkan kesalah pahaman dan tidak menimbulkan bias. Harian Serambi Indonesia lebih awal memberitakan hal ini, yaitu pada tanggal 28 Maret 2020 tentang penyediaan kuburan masal yang disampaikan oleh Bapak Saifullah Abdul Gani menjadi salah satu berita yang mendapatkan respon kurang baik dari masyarakat, berita ini membuat masyarakat memberikan penilaian negatif kepada pemerintah Aceh.

Dalam ilmu komunikasi, hal diatas dapat ditelaah melalui ilmu psikologi komunikasi, karena psikologi komunikasi dapat menguraikan dan meramalkan apa reaksi yang akan diperoleh setelah seseorang menyampaikan pesan. Dapat kita lihat bagaimana pesan yang dikemas oleh jubar pemerintah Aceh ditengah kejiwaan masyarakat yang tidak stabil akibat dampak virus covid-19 ini menuai respon yang buruk.

Oleh sebab inilah penulis tertarik untuk menelaah tentang psikologi komunikasi yang dilakukan humas Aceh terkait pemberitaan penyediaan kuburan masal untuk pasien covid-19, alasan pemerintah menyediakan kuburan masal yang disampaikan oleh Bapak Saifullah Abdul Gani dianggap perlu karena melihat pengalaman berbagai negara dan Indonesia sebagai salah satu negara dengan pasien covid-19 terbanyak, pernyataan ini justru tidak didukung oleh data statistik pasien covid-19 di Aceh, hingga 28 April 2020 dari 9 kasus positif covid-19 1 kasus yang meninggal, sementara 4 pasien sembuh dan 4 pasien dirawat.<sup>2</sup>

Maka, wajar jika kebijakan tentang pemberitaan penyediaan kuburan masal menjadi hal yang dipertanyakan oleh masyarakat, apakah pemerintah tidak mengetahui tentang psikologi komunikasi tentang berita apa yang seharusnya disampaikan pada masa covid-19 ini? sehingga keputusan tentang pemberitaan kuburan masal adalah hal yang tidak seharusnya dilakukan, hal ini juga menyebabkan pemerintah dianggap tidak serius mendukung masyarakat yang

---

<sup>2</sup> <https://covid19.acehprov.go.id/>

menjadi pasien untuk sembuh malah menimbulkan *stigma* seolah-olah akan ada ribuan korban.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Psikologi Komunikasi dan Perannya**

Pengertian Psikologi Komunikasi Psikologi berasal dari perkataan Yunani “psyche” yang artinya jiwa, dan “logos” yang artinya ilmu pengetahuan. Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Pada definisi ini komunikasi juga dipandang sebagai proses. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan nonverbal yang mempunyai aturan tertentu.<sup>3</sup>

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa psikologi komunikasi, bagaimanapun bentuk kontekstualnya, adalah peristiwa psikologis dalam diri masing-masing peserta komunikasi. Dengan kata lain, psikologi mencoba menganalisa seluruh komponen yang terlibat dalam proses komunikasi. Pada diri komunikan, psikologi menganalisa karakteristik manusia komunikan serta faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi perilaku komunikasinya. Pada diri komunikator, psikologi melacak sifat-sifatnya dan bertanya: apa yang menyebabkan satu sumber komunikasi berhasil dalam mempengaruhi orang lain, sementara sumber komunikasi yang lain tidak.

Raymond S. Ross mendefinisikan komunikasi sebagai ‘a transaccional process involving cognitive sorting, selecting, and sharing of symbol in such away as to help another elicit from his own experiences a meaning or responses similar to that intended by the source.’ (proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambang secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti atau respons yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Abu Ahmadi, Psikologi umum, (Jakarta: Rineka Cipta: 2010), hal. 1

<sup>4</sup> Rakhmat, DRS. Jalaluddin. Psikologi Komunikasi.hlm 3

Dalam bukunya Jalaludin Rakhmat menyimpulkan bahwa Psikologi komunikasi adalah ilmu yang berkaitan dengan bagaimana cara mencapai komunikasi yang efektif dalam interaksi manusia. Lingkup psikologi komunikasi mencakup penyampaian energi, gelombang suara, dan stimulus terhadap kejiwaan komunikan.<sup>5</sup> Psikologi dalam komunikasi akan sangat berperan dalam perubahan perilaku pada manusia terutama ketika sedang berkomunikasi dengan manusia lainnya secara pribadi, kelompok ataupun massa. Dalam hubungannya dengan konteks ini, psikologi telah mencoba untuk menganalisis komunikasi antar individu, mengenai bagaimana pesan yang disampaikan akan menjadi stimulus yang menimbulkan respon pada individu lain dan bagaimana lambang – lambang dapat menjadi bermakna dan mengubah perilaku orang lain.

Konsep tersebut menunjukkan bahwa psikologi komunikasi sangat berperan dalam perubahan perilaku manusia, terutama saat manusia berkomunikasi dengan manusia lain, baik yang sifatnya interpersonal, kelompok maupun massa. Dengan orang memahami dan mengerti psikologi komunikasi, orang mampu melihat dan menganalisis gerak dan tingkah laku kedua komponen tersebut.

Psikologi komunikasi mempunyai batasan makna yang sangat luas, meliputi segala penyampaian energi, gelombang suara, tanda diantara tempat, sistem atau organisme. Kata komunikasi sendiri dipergunakan sebagai proses, sebagai pesan, sebagai pengaruh atau secara khusus kepada penerima pesan (masyarakat).

Dari perspektif psikologi, Havland, Janis, dan Kelly mendefinisikan komunikasi sebagai *“The process by which an individual (the communicator) transmits stimulus (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience).* Dalam konteks ini psikologi mencoba menganalisis komunikasi antar individu; bagaimana pesan yang disampaikan menjadi stimulus yang menimbulkan respon bagi individu lain, bagaimana lambang-lambang dapat bermakna dan bisa mengubah perilaku orang lain.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ibid, hlm 4

<sup>6</sup>Riswandi, *Psikologi Komunikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). Hal. 1

Dengan memahami psikologi komunikasi juga dapat meminimalisir reaksi negatif dan kesalah pahaman komunikator dalam menerima pesan. Dalam psikologi komunikasi pesan yang disampaikan hendaknya pesan yang jelas, intonasi penyampaian yang tepat, cara menyampaikan pesan bahkan pemilihan kata yang tepat sehingga membuat pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat serta tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Prof. Nina W. Syam, pada Buku Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi, memaparkan bahwa dalam psikologi komunikasi yang terpenting adalah gejala kejiwaan yang ada pada aliran psikologi, yang sangat bermanfaat untuk menganalisis proses komunikasi interpersonal, ketika orang sedang melakukan proses interpretasi dari suatu stimulus, mulai dari sensasi, asosiasi, persepsi, memori, sampai dengan berfikir, baik untuk pekerjaan mengirim maupun menerima pesan.<sup>7</sup>

Berdasarkan teori diatas komunikasi oleh pihak humas Aceh hendaknya memahami kondisi kejiwaan masyarakat yang sedang dalam keadaan tidak stabil ketika menerima pesan tentang persiapan kuburan masal, malah semakin memburuk, sehingga menimbulkan persepsi yang negatif pula terhadap pemerintah aceh. Meskipun tujuan dari pesan yang disampaikan tidaklah demikian adanya.

Fisher menyebutkan Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi, ide, emosi, ketrampilan dan lain sebagainya melalui penggunaan simbol baik berupa kata, gambar, angka, grafik dan lain-lain dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan dapat berhasil apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak, si pengirim dan penerima informasi dapat memahaminya.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Nina W. Syam, *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011). Hal. 35

<sup>8</sup>Jalaluddin Rakhmat, 2010, *Psikologi komunikasi*, Bandung : Remaja Rosdakarya

## **2. Perkembangan Covid 19 di Aceh**

Tanggal 23 Maret 2020 salah satu warga aceh dinyatakan positif Covid-19, ini merupakan kasus pertama covid-19 di Aceh.<sup>9</sup> Kasus pertama ini merupakan seorang Pasien Dalam Pengawasan (PDP) yang meninggal dalam perawatan di Respiratory Intensif Care Unit (RICU) Rumah Sakit Zainoel Abidin. Pasien PDP inisial AA, usia 56 tahun, asal Lhokseumawe. Pasien kasus covid-19 ini juga sekaligus menjadi pasien covid-19 yang ke 826 Nasional.

Berdasarkan data yang diberikan oleh pemerintah aceh di laman khusus covid-19, masyarakat Aceh yang terkonfirmasi positif berjumlah 9 orang per tanggal 28 April 2020. Dari kesembilan pasien ini satu-satunya pasien yang meninggal adalah pasien kasus pertama, sedangkan 4 kasus lainnya sembuh dan 4 kasus lagi sedang dalam perawatan.

Adapun data pasien covid-19 Aceh sebagai berikut :<sup>10</sup>

1. AA, 56 tahun, asal Lhokseumawe, dirawat di RSUDZA Banda Aceh, meninggal 23 Maret 2020.
2. IB, 60 tahun, asal Aceh Besar, dirawat di RSUDZA Banda Aceh, sembuh dan dipulangkan pada 5 April 2020.
3. YRP, 23 asal Aceh Besar, dirawat di RSUDZA Banda Aceh, sembuh dan dipulangkan pada 5 April 2020.
4. IF (60) dari Banda Aceh, dirawat di RSUDZA Banda Aceh, sembuh dan dipulangkan 5 April 2020.
5. AJ, 60 tahun asal Banda Aceh, dirawat di RSUDZA Banda Aceh, sembuh dan dipulangkan 13 April 2020.
6. NS, 41 tahun, asal Gayo Lues, dinyatakan positif berdasarkan hasil swab yang dikeluarkan Balitbangkes Aceh pada 18 April 2020 hingga kini masih dirawat di RSUDZA.

---

<sup>9</sup> <https://dinkes.acehprov.go.id/news/read/2020/03/27/326/aceh-laporkan-kasus-positif-pertama-covid-19-tercatat-yang-ke-826-nasional.html>

<sup>10</sup> <https://anteroaceh.com/news/kembali-bertambah-pasien-postif-corona-di-aceh-jadi-delapan/index.html>

7. AI, 54 tahun, asal Medan dinyatakan positif berdasarkan hasil swab 19 April 2020 hingga kini masih dirawat di ruang isolasi RSUD Tgk. Chik di Tiro.
8. MS, 47 tahun, asal Banda Aceh dinyatakan positif berdasarkan hasil swab yang dikeluarkan Balitbangkes Aceh pada 24 April 2020 hingga kini masih dirawat di RSUDZA.
9. AS, 46 tahun, asal Abdya, dinyatakan positif berdasarkan hasil swab yang dikeluarkan Balitbangkes Aceh pada 24 April 2020.

Adapun Orang dalam pemantauan di Aceh berjumlah 1832, dari jumlah tersebut orang yang telah selesai pemantauan berjumlah 1516 orang dan yang sedang dalam pemantauan berjumlah 316 orang. Sedangkan pasien dalam pengawasan (PDP) di Aceh berjumlah 83 orang, dari total 83 orang tersebut 69 orang dinyatakan sehat dan diperbolehkan pulang sedangkan 13 orang lagi masih dalam perawatan.

### **3. Efektivitas Komunikasi**

Pada faktanya komunikasi merupakan salah satu kebutuhan manusia yang terjadi dimana saja. Komunikasi dapat terjadi setiap waktu oleh siapa saja. Komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu cara pemerintah memberikan informasi agar masyarakat mengetahui hal-hal yang terjadi lingkup daerah yang dikelola oleh Pemerintah.

Komunikasi merupakan alat bagi individu dan kelompok dalam menyampaikan ide, pikiran atau perasaan dalam interaksi satu sama lain. Tanpa komunikasi tak akan ada interaksi antara seseorang dengan orang lain, tak akan ada interaksi antar kelompok. Proses komunikasi ini tahap akhirnya ialah menciptakan persamaan persepsi antara yang menyampaikan pesan dengan yang menerima pesan. Melalui proses komunikasi seseorang dapat mencoba menciptakan makna bagi orang lain. Proses ini juga dapat menunjang seseorang membangun citra dirinya dihadapan orang lain yang menjadi sasaran komunikasi. Sehingga banyak tokoh yang menjadikan komunikasi sebagai alat pembentuk kredibilitas.



Dalam proses komunikasi tentunya komunikasi yang efektif adalah bentuk komunikasi yang seharusnya terjadi. Jika tidak efektif maka proses komunikasi tentu saja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Proses komunikasi akan efektif jika informasi yang dikirimkan oleh pengirim pesan dapat diterima dengan sebenarnya sebagaimana yang dimaksudkan sehingga terjadi perubahan perilaku penerima pesan. Hal inilah yang menyebabkan konten pesan komunikasi menjadi sesuatu yang perlu diperhatikan dan dikemas dengan baik sehingga tidak menimbulkan bias bagi si penerima pesan.

Proses komunikasi dipahami sebagai fasilitas yang memudahkan manusia dalam proses pemenuhan keperluan hidupnya dalam pergaulan yang sangat luas. Hal ini dapat dilihat bagaimana komunikasi dapat menciptakan keakraban, kedekatan, serta kenyamanan yang menunjang kehidupan menjadi lebih baik. Secara esensial, komunikasi mencakup pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain, dalam latar pergaulan dan kehidupan organisasi, maka sejatinya proses pemindahan informasi bahkan pengetahuan biasanya merupakan tujuan perilaku komunikasi antar individu dan individu dengan kelompok atau bahkan antar kelompok. Muaranya tercipta perubahan perilaku.

Pendapat lain menegaskan bahwa komunikasi akan menjadi efektif, bila memperhatikan lima prinsip yang disingkat dengan REACH, yakni Respect, Empathy, Audible, Clarity, atau Care dan humble, dalam konteks ini dipahami bahwa respect adalah saling menghargai, karena komunikasi tidak akan berjalan dengan baik jika tidak ada saling menghargai sedangkan empathy berarti kita harus berempati dengan lawan bicara. Ketika kita mengedepankan ego maka komunikasi akan terhambat. Audible berarti bahasa dan media yang digunakan mudah dipahami dan ditangkap oleh pihak lawan bicara. Clarity berarti ada kejelasan isi pesan. Sementara care adalah adanya perhatian dan kepedulian. Akhirnya komunikasi akan berjalan dengan baik jika ada sikap rendah hati (tidak sombong) atau dengan rendah hati<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Moore, Kenneth D, 2005. *Effective Instructional Strategies, From Theory to Practice*, London: Sage Publications.

#### **4. Pemilihan Kata Kuburan Masal dan Model Komunikasi Wilbur Schramm**

Wilbur Schramm mengemukakan komunikasi senantiasa membutuhkan setidaknya tiga unsure yaitu : sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran (*destination*). Bila dilihat lebih lanjut maksud dari model Wilbur Schramm ini akan kelihatan bahwa yang dimaksud dengan sumber tersebut adalah seorang individu yang berbicara, menulis, menggambar, memberi isyarat di suatu organisasi komunikasi seperti sebuah surat kabar, penerbit, stasiun televisi atau studio film. Sedangkan pesan adalah apa yang disampaikan, dan sasaran adalah orang yang menerima pesan.<sup>12</sup>

Dalam model Schramm sumber dapat menjadi sasaran dan dapat menyandi-balik pesan, berdasarkan pengalaman yang dimilikinya masing masing. Bila kedua lingkaran memiliki wilayah bersama yang besar, maka komunikasi mudah dilakukan. Semakin besar wilayah tersebut, semakin miriplah bidang pengalaman ( *field of experience* ) yang dimiliki kedua pihak yang berkomunikasi. Namun bila kedua lingkaran itu tidak bertemu artinya bila tidak ada pengalaman bersama maka komunikasi tidak akan berlangsung. Bila wilayah yang berimpit itu kecil artinya bila pengalaman sumber dan pengalaman sasaran sangat jauh berbeda maka sangat sulit untuk menyampaikan makna dari seseorang kepada orang yang lainnya.

Proses kembali dalam model Wilbur Schramm disebut umpan balik ( *feed back*), yang memainkan peran sangat penting dalam komunikasi, karena hal itu memberi tahu kita bagaimana pesan kita ditafsirkan, baik dalam bentuk kata-kata sebagai jawaban, anggukan kepala, gelengan kepala, kening berkerut, menguap, wajah yang melengos, dan sebagainya. Begitu juga surat pembaca kepada redaksi sebagai protes atas editorial yang ditulis surat kabar tersebut, ataupun tepuk tangan khalayak yang mendengarkan ceramah. Namun menurut Schramm, umpan balik juga dapat berasal dari pesan kita sendiri, misalnya kesalahan ucapan atau kesalahan tulisan yang kemudian kita perbaiki.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Deddy mulyana, Ilmu komunikasi suatu pengantar ( Bandung : Rosdakarya) hal.

<sup>13</sup> Ibid hal . 156

Dari model Schram diatas dapat kita pahami bahwa penyampain pesan kuburan massal oleh Bapak Saifullah Abdul Gani secara tidak langsung membangun komunikasi sesuai dengan pengalaman bersama antara Bapak Saifullah Adul Gani dengan masyarakat Aceh. Kata kuburan masal kembali mengingatkan masyarakat Aceh dengan kejadian tahun 2004 silam, yakni peristiwa Tsunami, sehingga tidak salah jika yang tergambar dalam pikiran masyarakat aceh ketika mendengar adalah akan jatuhnya korban ratusan ribu jiwa.

Dalam model komunikasi yang dikemukakan oleh schramm diatas umpan balik (( *feed back*) merupakan hal yang penting untuk mengukur dan mengetahui bagaimana pesan kita ditafsirkan. Sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam keberhasilan komunikasi yang dibangun. *Feedback* yang didapatkan dari masyarakat terhadap pesan penyediaan kuburan masal yang disampaikan oleh Bapak Saifullah Abdul Gani dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui bahwa komunikasi yang dibangun tidaklah efektif. Hal ini dapat dilihat dari reaksi 90 persen masyarakat yang menyayangkan sikap yang diambil pemerintah dalam menangani covi-19 ini.

Masih menurut Shrammbahwa umpan balik dapat bersumber dari diri penyampai pesan, yang bisa saja timbul dari kesalahan ucapan sehingga perlu diperbaiki. Kesalahan pemilihan kata kuburan masal merupakan salah satu hal yang menyebabkan pesan dari Bapak Saifullah Abdul Gani menjadi hal yang menarik dan menimbulkan penafsiran pesan yang disampaikan oleh masyarakat.

### **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan studi lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat induktif yaitu peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama, yaitu menggambarkan dan mengungkap serta menggambarkan dan menjelaskan.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Nana Syaodih Sukamadinata, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008), hal. 60.

Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa menggunakan teknik statistic.<sup>15</sup> Apabila dalam penelitian ini dihasilkan angka-angka, maka angka-angka ini bukan sebagai data utama, tetapi sebagai data penunjang. Penelitian ini diambil berdasarkan purposive sampling, artinya sampel sumber data yang diambil didasarkan pada beberapa pertimbangan tertentu yaitu jurnal dan berita terkait covid-19 di Aceh. Selain itu sumber data yang diambil adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan komunikasi, psikologi komunikasi dan tentang komunikasi yang efektif.

#### **D. Hasil Dan Pembahasan**

Pasca pihak juru bicara covid Aceh menyampaikan penyediaan kuburan massal bagi pasien covid-19. Timbul berbagai reaksi dari masyarakat. Kebanyakan reaksi yang timbul adalah reaksi negatif. Bentuk komunikasi yang dibangun oleh pemerintah aceh adalah salah satu bentuk komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara masyarakat dan pemerintah. Ketika pemerintah mengumumkan adanya persiapan kuburan masal, secara tidak langsung pemerintah juga membentuk komunikasi yang tidak efektif dan efisien.

Mengingat peran pemerintah dalam menangani covid-19 merupakan hal yang tidak dapat disepelekan, maka seharusnya pemerintah lebih bijaksana dalam mengemas komunikasi yang ingin disampaikan, serta memahami psikologi komunikasi. Dalam psikologi komunikasi yang terpenting adalah gejala kejiwaan yang ada pada aliran psikologi, yang sangat bermanfaat untuk menganalisis proses komunikasi interpersonal, ketika orang sedang melakukan proses interpretasi dari suatu stimulus, mulai dari sensasi, asosiasi, persepsi, memori, sampai dengan berfikir, baik untuk pekerjaan mengirim maupun menerima pesan.

Seharusnya humas aceh dan juru bicara covid-19 hendaklah lebih memperhatikan bagaimana cara untuk menyampaikan pesan yang baik, pesan apa yang seharusnya disampaikan, bagaimana kondisi penerima pesan pada saat

---

<sup>15</sup> Moch. Ainin, *Metodologi Penelitian Bahasa Arab*, (Malang: Hilal Pustaka, 2007), Hal. 12.

berkomunikasi. Sehingga stimulus yang disampaikan tidak melahirkan persepsi yang negatif.

Sebagai pelaku komunikasi juru bicara covid-19 Bapak Saifullah Abdul Gani dituntut untuk memahami aspek psikologi komunikasi, baik dari segi peran beliau sebagai komunikator yang menyampaikan, pesan yang disampaikan tentang penyediaan kuburan massal, serta kondisi komunikator (masyarakat) yang sedang tidak baik baik saja ketika berita ini disampaikan. Keberagaman informasi yang tersedia juga menyebabkan kegelisahan masyarakat bertambah. Pemerintah sebagai salah satu sumber informasi terpercaya dan menjadi rujukan hendaknya mampu memahami situasi ini. Sehingga pesan yang disampaikan bukanlah berita yang memperparah kondisi kejiwaan masyarakat.

Pemerintah hendaknya lebih arif dalam menyampaikan pesan, memilih dan memilah pesan mana yang seharusnya disampaikan, memahami kondisi bagaimana keadaan si penerima berita covid-19 dan efeknya terhadap masyarakat. Berita tentang penyediaan kuburan massal, merupakan berita yang tidak tepat untuk disampaikan dalam kondisi masyarakat yang tidak stabil pasca covid-19 merebak di Aceh. Pemerintah terkesan siap untuk jatuhnya banyak korban. Sehingga penyediaan kuburan kesannya lebih diutamakan dibanding kesembuhan. Tanpa disadari pemerintah menciptakan situasi pesimistis, sedangkan seharusnya pemerintah bersikap optimis dan menguatkan jiwa masyarakat melalui komunikasi yang disampaikannya.

Mewabahnya covid-19 menyebabkan kondisi sosial masyarakat tidak stabil, baik dari sisi psikologis, sosial dan ekonomi. Peran pemerintah sangat dibutuhkan, guna memperbaiki kondisi ini. Minimal memberi ketenangan psikologi bagi masyarakat, hal ini dapat dicapai dengan mudah, melalui komunikasi yang baik dan efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Pemilihan kata kuburan massal dan penyediaannya sepertinya kurang tepat, karena menimbulkan tafsir akan ada ratusan ribu warga yang akan menjadi korban. Sedangkan faktanya Aceh belum butuh kuburan massal, karena yang

meninggal baru 1 orang. Hal diatas juga tidak sesuai dengan fakta bahwa pasien covid-19 yang meninggal di aceh ketika berita penyediaan kuburan masal ini dikeluarkan masih berjumlah 1 orang . Hingga tanggal 28 April 2020, pasien yang dinyatakan sembuh berjumlah 4 orang dan pasien yang dirawat berjumlah 4 orang. Berdasarkan data ini, tentu saja kebijakan pemerintah tentang penyediaan kuburan masal, perlu dipertanyakan. Data covid-19 di Aceh per tanggal 28 April 2020

1. ODP ( orang dalam pemantauan)

Total 1832

Selesai pemantauan 1516

Sedang dalam pemantaun 316

2. PDP ( Pasien dalam Pengawasan)

Total 83

Sembuh dan pulang 69

Dirawat 13

Meninggal 1

3. Positif Covid-19

Total 9

Meninggal 1

Sembuh 4

Dirawat 4

Dari data covid 19 diatas juga dapat dilihat bahwa langkah pemerintah dalam menyampaikan penyediaan kuburan masal untuk pasien covid-19 merupakan hal yang keliru. Dari 9 pasien positif 1 pasien yang meninggal. Kemungkinan untuk sembuh lebih dominan dibandingkan angka kematian. Pemerintah masih belum memahami bagaimana cara menyampakan komunikasi yang efektif sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman dan persepsi yang negatif. Pengabaian psikologi komunikasi baik dari segi komunikator, pesan dan komunikan, sehingga menimbulkan reaksi tidak baik dari masyarakat terhadap stimulus yang dibangun oleh pemerintah.

Sehingga respon negatif masyarkat terhadap pemerintah setelah berita ini disampaikan merupakan hal yang wajar. Diantara beberapa informasi yang

disampaikan oleh Jubir Pemerintah Aceh, berita ini merupakan berita yang paling banyak menimbulkan reaksi dari masyarakat. Komunikasi yang disampaikan oleh Humas Pemerintah Aceh terkait covid 19 ini menimbulkan tanda tanya dari masyarakat terhadap kepedulian dan keseriusan pemerintah dalam menangani covid-19 di Aceh.

### **E. Kesimpulan**

Dalam menyampaikan informasi hendaknya memperhatikan tentang psikologi komunikasi, hal ini mencakup situasi kejiwaan masyarakat yang menerima pesan. Hal ini disebabkan psikologi komunikasi sangat berperan dalam perubahan perilaku manusia, terutama saat manusia berkomunikasi dengan manusia lain, baik yang sifatnya interpersonal, kelompok maupun massa. Jika pemerintah memahami dan mengerti psikologi komunikasi. Pemerintah akan mampu melihat dan menganalisis dengan baik bagaimana cara berkomunikasi dengan masyarakatnya, Sehingga respon terhadap informasi yang disampaikan diterima dengan baik.

Pemerintah Aceh dapat memilih berita mana yang perlu dan tidak perlu disampaikan, jikapun harus disampaikan kepada masyarakat hendaknya jubir pemerintah Aceh hendaknya memperhatikan bagaimana mengemas pesan sehingga tidak menimbulkan reaksi negatif dari masyarakat. Proses komunikasi Efektif dengan melibatkan lima komponen yaitu Respect, Empathy, Audible, Clarity, atau Care dan humble merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh juru bicara covid 19 saat menyampaikan informasi kepada masyarakat sehingga komunikasi yang disampaikan menjadi efektif sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Aceh.

Karena jika kelima komponen diatas tidak terpenuhi maka proses komunikasi menjadi komunikasi yang tidak efektif. Hal ini pulalah yang menjadi penyebab kenapa komunikasi yang disampaikan oleh Jubir covid-19 tidak dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Pemilihan kata kuburan masal dan tindakan penyediaan kuburan masal merupakan hal yang seharusnya tidak

menjadi fokus pemerintah dalam situasi saat ini. Ada hal yang harusnya lebih diperhatikan seperti kondisi psikologi masyarakat, sosial masyarakat dan ekonomi masyarakat yang kian memburuk.<sup>3</sup>

Sudah selayaknya humas memahami bagaimana strategi komunikasi yang baik, memilih kata yang baik, dan mengemas pesan dengan baik. Karena pelaku komunikasi tentu memahami kesalahan dalam memilih satu kata saja dapat menimbulkan kegaduhan dan kepanikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Jalaluddin Rakhmat, 2010, *Psikologi komunikasi*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2007
- Moore, Kenneth D, 2005. *Effective Instructional Strategies, From Theory to Practice*, London: Sage Publications.
- Riswandi, *Psikologi Komunikasi*, 2013, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nina W. Syam, 2011, *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Abu Ahmadi, 2010, *Psikologi Umum*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Deddy mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : Rosdakarya
- Nana Syaodih Sukamadinata, 2008, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Moch. Ainin, 2007, *Metodologi Penelitian Bahasa Arab*, Malang: Hilal Pustaka, 2007
- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200329123306-20-487971/aceh-siapkan-kuburan-massal-khusus-jenazah-corona>
- <https://covid19.acehprov.go.id/>
- <https://dinkes.acehprov.go.id/news/read/2020/03/27/326/aceh-laporkan-kasus-positif-pertama-covid-19-tercatat-yang-ke-826-nasional.html>
- <https://anteroaceh.com/news/kembali-bertambah-pasien-positif-corona-di-aceh-jadi-delapan/index.html>