https://doi.org/10.24198/comdent.v2i1.61173

Strategi komunikasi krisis sekolah dalam menangani wabah cacar air di Tangerang Selatan

Najla Zahrani Aulia[1], Maulina Larasati Putri[2], Vera Wijayanti Sutjipto[3]
[1,2,3]Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Strategi komunikasi krisis menjadi elemen penting dalam menangani wabah penyakit menular, seperti cacar air di sekolah untuk menjaga stabilitas operasional dan meredam kekhawatiran pemangku kepentingan. Terdapat beberapa penelitian yang membahas komunikasi krisis dalam konteks pendidikan, namun penelitian yang secara spesifik menganalisis strategi komunikasi krisis terkait wabah cacar air di sekolah dengan pendekatan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengevaluasi strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh SMPN 8 Tangerang Selatan selama wabah cacar air. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh SMPN 8 Tangerang Selatan selama wabah cacar air dan menganalisis kendala dalam komunikasi krisis serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan manajemen komunikasi krisis di lingkungan sekolah pada masa depan. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, analisis dokumen, dan observasi langsung. **Hasil:** Penelitian menemukan bahwa strategi komunikasi sekolah berfokus pada transparansi, kecepatan, dan inklusivitas. Penggunaan saluran komunikasi digital, seperti grup WhatsApp, efektif untuk sebagian besar pemangku kepentingan, tetapi masih menghadapi kendala akses teknologi pada sebagian orang tua. Kolaborasi dengan puskesmas setempat terbukti meningkatkan kredibilitas informasi dan mendukung implementasi kebijakan kesehatan. Namun, kurangnya edukasi preventif sebelum wabah menyoroti kebutuhan akan program literasi kesehatan yang berkelanjutan.

Kata-kata kunci: Cacar air; komunikasi krisis pendidikan; SCCT; strategi komunikasi krisis; wabah di sekolah

Crisis communication strategies for schools in handling chickenpox outbreak in South Tangerang

ABSTRACT

Background: *Crisis communication strategies are essential elements in managing outbreaks of infectious diseases, such as chickenpox in schools, to maintain operational stability and alleviate stakeholder concerns. There are several studies discussing crisis communication in the educational context; however, research specifically analyzing crisis communication strategies related to chickenpox outbreaks in schools using the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) approach is still very limited. Therefore, this study evaluates the crisis communication strategies implemented by SMPN 8 Tangerang Selatan during the chickenpox outbreak.* ***Objective:*** *This research aims to evaluate the crisis communication strategies implemented by SMPN 8 Tangerang Selatan during the chickenpox outbreak and to analyze the constraints in crisis communication as well as to provide recommendations for improving crisis communication management in the school environment in the future.* ***Methods:*** *The research employs a descriptive qualitative approach with data collection through in-depth interviews, document analysis, and direct observation.* ***Results:*** *The research found that the school communication strategy focuses on transparency, speed, and inclusiveness. The use of digital communication channels, such as WhatsApp groups, is effective for most stakeholders, but still faces technological access constraints for some parents. Collaboration with the local health center has proven to enhance the credibility of information and support the implementation of health policies. However, the lack of preventive education before the outbreak highlighted the need for ongoing health literacy programs.*

Keywords: *Chickenpox; crisis communication strategies; educational crisis communication; SCCT; school outbreak*

Untuk mengutip artikel ini (Gaya APA):
Aulia, N. Z., Putri, M. L., & Sutjipto, V. W. (2024). Strategi komunikasi krisis sekolah dalam menangani wabah cacar air di Tangerang Selatan. *Comdent: Communication Student Journal*, *2*(1), 212-229. https://doi.org/10.24198/comdent.v2i1.61173

Korespondensi: Najla Zahrani Aulia, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta. Jl. Rawamangun Muka Raya No.11 Jakarta 13220. Email: najlazahraniaulia_1410621036@mhs.unj.ac.id

ISSN: 2986-8297 (Online). Website: http://jurnal.unpad.ac.id/comdent
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/). Copyright © 2024 The Author(s).

PENDAHULUAN

Cacar air merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus *varicella-zoster*. Gejala cacar air umumnya meliputi demam, sakit kepala, nyeri otot, hingga munculnya ruam dengan benjolan merah yang berkembang menjadi lepuh berisi cairan. Wabah penyakit menular seperti cacar air yang terjadi di lingkungan sekolah dapat memberikan dampak yang luas, bukan hanya pada kesehatan siswa, tetapi juga terhadap operasional institusi pendidikan serta dinamika sosial masyarakat. Studi kasus yang dilakukan di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 8 Tangerang Selatan menunjukkan bahwa 53 siswa dilaporkan terinfeksi cacar air (Gambar 1), yang mendorong pihak sekolah untuk menerapkan kebijakan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) selama dua pekan. Strategi penutupan kelas yang ditargetkan dapat mengurangi penyebaran penyakit menular di sekolah hampir sama efektifnya dengan penutupan seluruh sekolah dengan biaya yang jauh lebih rendah (Khan et al., 2021).

Peningkatan kasus cacar air di Indonesia berkaitan dengan rendahnya cakupan vaksinasi cacar air yang masih menjadi tantangan dalam upaya pencegahan penyakit menular. Ketua pengurus pusat Ikatan Dokter Anak Indonesia (IDAI), dr. Piprim Basarah Yanuarso, menyatakan bahwa cakupan vaksinasi cacar air masih terbatas karena vaksin tersebut belum termasuk dalam program imunisasi nasional, sehingga hanya masyarakat yang memiliki akses layanan kesehatan swasta yang dapat memperoleh vaksinasi tersebut (Prasetyo, 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan struktural dalam pencegahan penyakit menular yang membutuhkan perhatian pemerintah dan

ANTARA
HOME POLITIK HUKUM EKONOMI METRO SEPAKBO

Kasus bertambah, 53 pelajar SMPN Tangerang Selatan kena cacar air

Rabu, 30 Oktober 2024 18:03 WIB waktu baca 2 menit

cacar (ANTARA/freepick/pri) (Azmi)

Dinas Kesehatan telah memasok bantuan cairan disinfektan, sabun cuci tangan, dan masker

Tangerang (ANTARA) - Sebanyak 53 siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 8 Kota Tangerang Selatan (Tangsel), Banten, dilaporkan terkena wabah cacar air di daerah

Sumber: antaranews.com, 2024

Gambar 1 Kasus Cacar Air di SMPN Tangerang Selatan

pihak terkait untuk meningkatkan aksesibilitas vaksinasi secara merata dan program pencegahan penyakit menular di lingkungan sekolah. Komunikasi krisis berperan penting dalam mengelola wabah di lingkungan pendidikan, sejalan dengan langkah-langkah medis. Kepercayaan publik dipengaruhi oleh konsistensi informasi, pengulangan, ketepatan waktu, transparansi, dan ketidakpastian, dengan pejabat kesehatan dan pemimpin masyarakat sebagai sumber terpercaya (MacKay et al., 2022).

Tantangan komunikasi krisis menjadi semakin kompleks dalam konteks pendidikan. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan dalam *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) oleh Coombs (2022), krisis sering kali memiliki dimensi-dimensi unik yang memengaruhi cara komunikasi harus dilakukan. Salah satu prinsip utama SCCT adalah menyesuaikan strategi komunikasi dengan jenis krisis yang terjadi dan tingkat tanggung jawab terhadap institusi yang terlibat. Sehubungan dengan penanganan wabah cacar air, pendekatan komunikasi perlu mempertimbangkan bagaimana pandangan siswa, orang tua, dan masyarakat melihat tanggung jawab sekolah terhadap penyebaran wabah dan bagaimana institusi membangun kepercayaan melalui tanggapan yang berdasarkan bukti. Strategi komunikasi krisis yang efektif melibatkan perencanaan proaktif, transparansi, empati, dan pesan yang disesuaikan untuk berbagai pemangku kepentingan, yang mendorong pemahaman dan dukungan (Mwandembo, 2024).

Berdasarkan SCCT, strategi komunikasi harus dimulai dengan memberikan *instructing information* kepada pemangku kepentingan, yaitu informasi yang memberi tahu mereka apa yang harus dilakukan untuk melindungi diri mereka secara fisik selama krisis (Irwanti, 2023). Konsep *adjusting information* juga perlu diberikan untuk membantu pemangku kepentingan mengatasi ketidakpastian dan stres yang diakibatkan oleh situasi krisis. Informasi yang berfokus pada reputasi institusi dapat diberikan untuk memulihkan kepercayaan terhadap organisasi setelah krisis mereda. Studi kasus di SMPN 8 Tangerang Selatan memberikan peluang untuk mengevaluasi penerapan prinsip SCCT dalam konteks krisis kesehatan di lingkungan sekolah.

Penelitian mengenai komunikasi krisis dalam institusi pendidikan lebih banyak membahas kebijakan pembelajaran jarak jauh selama pandemi COVID-19, seperti kebijakan *Study from Home* (SfH) yang bertujuan memitigasi penyebaran virus sambil menjaga keberlanjutan pendidikan. Salah satu studi kasus yang dilakukan di Sekolah Dasar Kota Cimahi menemukan bahwa kebijakan ini merupakan respons krisis yang situasional dan kondisional (Vebrianti & Hidayat, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai strategi komunikasi krisis dalam menghadapi wabah cacar air di sekolah masih terbatas, terutama yang secara spesifik menyoroti penerapan SCCT dalam mengelola wabah cacar air di lingkungan sekolah dan mengeksplorasi efektivitas komunikasi digital bagi orang tua siswa yang memiliki keterbatasan akses teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh SMPN 8 Tangerang Selatan selama wabah cacar air dengan menggunakan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis kendala dalam komunikasi krisis serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan manajemen komunikasi krisis di lingkungan sekolah pada masa depan.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT)

Teori komunikasi krisis menekankan pentingnya kecepatan, transparansi, dan konsistensi informasi dalam menangani situasi darurat. Model *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana organisasi dapat merespons krisis dengan mempertimbangkan jenis krisis dan persepsi publik terhadap tanggung jawab organisasi (Coombs, 2022). SCCT mengidentifikasi bagaimana aspek utama dari situasi krisis memengaruhi krisis atribusi dan reputasi *stakeholder* yang terkait (Zana et al., 2021). Pemahaman dan penerapan prinsip SCCT memungkinkan organisasi untuk meminimalkan dampak negatif krisis, memulihkan reputasi, dan menjaga stabilitas operasional bahkan di tengah tantangan yang kompleks.

SCCT juga mengidentifikasi tiga elemen utama yaitu jenis krisis, strategi respons krisis, dan proses pencocokan antara situasi krisis dan strategi respons yang tepat. Penerapan SCCT di bidang pendidikan sangat relevan untuk memastikan komunikasi yang efektif dengan siswa, orang tua, dan staf sekolah. Organisasi yang mengalami krisis yang disebabkan oleh faktor eksternal dapat menggunakan strategi organisasi yang berfokus pada pemberian informasi yang jelas dan langkah-langkah mitigasi yang cepat. Organisasi yang menghadapi krisis internal, seperti kelalaian institusi, strategi komunikasi harus lebih fokus pada permintaan maaf, kompensasi, dan upaya untuk memperbaiki kepercayaan publik (Kyhn, 2008).

Komunikasi Krisis di Lingkungan Pendidikan

Komunikasi yang efektif di lingkungan pendidikan berperan penting dalam situasi krisis seperti wabah penyakit menular. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang menunjukkan bahwa institusi pendidikan sering menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola komunikasi krisis. Ho et al. (2024) menegaskan bahwa komunikasi yang tepat selama krisis kesehatan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap protokol kesehatan dan secara signifikan mengurangi penyebaran penyakit. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan tindakan pencegahan, seperti isolasi siswa yang terinfeksi, yang pada akhirnya meningkatkan risiko penularan (Sá et al., 2023).

Salah satu tantangan utama adalah memastikan bahwa semua pemangku kepentingan termasuk siswa, orang tua, guru, dan masyarakat menerima informasi yang konsisten dan akurat. Ławecka (2024) menemukan bahwa komunikasi yang tidak terorganisasi antara guru dapat menimbulkan frustrasi, kesalahan interpretasi, dan bahkan menurunkan efektivitas kegiatan pendidikan. Situasi ini juga dapat menciptakan ketidakpercayaan di antara pemangku kepentingan, memperburuk dampak krisis.

Penelitian oleh Anggeriyane dan Rahayu (2022) menunjukkan bahwa media audiovisual dapat membantu meningkatkan pemahaman siswa tentang penyakit seperti cacar air, namun implementasi teknologi di berbagai institusi pendidikan belum merata. Beberapa sekolah memiliki keterbatasan akses terhadap alat teknologi, sementara tenaga pengajar sering kali tidak mendapatkan pelatihan yang memadai untuk menggunakan media ini secara efektif.

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi tantangan utama dalam penanganan wabah cacar air. Guru dan staf sekolah sering kali harus menjalankan peran tambahan sebagai komunikator krisis, yang menambah beban kerja mereka. Penelitian oleh Widayanti dan Prastyawati (2021) menunjukkan bahwa meskipun edukasi kesehatan kepada orang tua dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang pencegahan penyakit, keberhasilan kegiatan ini sangat bergantung pada ketersediaan fasilitator yang kompeten serta alat pendukung seperti media edukasi berbasis teknologi.

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian menunjukkan efektivitas edukasi kesehatan dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap penyakit cacar air (*Varicella*). Anggeriyane et al. (2022) menemukan bahwa penggunaan media audiovisual sebagai alat edukasi kesehatan dapat meningkatkan kesadaran siswa tentang bahaya cacar air. Studi yang dilakukan di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah 3 Al-Furqan, Banjarmasin, menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang interaktif dan visual efektif dalam membantu siswa memahami pentingnya kebersihan diri untuk mencegah penyakit menular seperti cacar air. Chandra et al. (2020) menjelaskan bahwa sistem ini memungkinkan pengguna untuk menjawab pertanyaan terkait gejala yang dialami, seperti demam, ruam merah, dan nyeri tenggorokan, untuk memperoleh diagnosis awal dengan tingkat kepercayaan yang tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Widayanti dan Prastyawati (2021) menyoroti pentingnya pendidikan kesehatan kepada orang tua siswa dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang pencegahan dan penanganan cacar air. Edukasi yang diberikan kepada orang tua di TK Bunga Pertiwi, Surabaya, berhasil meningkatkan pengetahuan mereka tentang pentingnya vaksinasi, cara merawat anak yang terinfeksi, dan langkah-langkah isolasi untuk mencegah penularan di

lingkungan sekolah. Studi ini menunjukkan peningkatan pemahaman orang tua setelah diberikan edukasi kesehatan dengan 67% responden memahami materi pada *post-test*. Hasil dari penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa pendekatan berbasis edukasi, baik melalui media interaktif, teknologi, maupun komunikasi langsung sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai penyakit cacar air.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode penelitian studi kasus untuk mengkaji strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh SMPN 8 Tangerang Selatan selama wabah cacar air. Studi kasus adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengeksplorasi secara mendalam suatu program, kejadian, proses, aktivitas, atau terhadap satu orang atau lebih (Sugiyono, 2018). Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi komunikasi dikembangkan dan diimplementasikan, serta bagaimana langkah-langkah tersebut berdampak pada penanganan krisis di lingkungan sekolah. Peneliti menggunakan metode ini bukan hanya untuk memaparkan data, tetapi juga memberikan analisis kritis mengenai komunikasi dalam mengurangi dampak krisis.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dan menjadi sasaran dalam penelitian. Subjek penelitian mencakup individu yang terlibat langsung dalam pengelolaan krisis sebanyak tiga orang, yaitu kepala sekolah, guru, dan komite sekolah atau perwakilan orang tua siswa (Tabel 1).

Subjek ini dipilih untuk mendapatkan pandangan yang komprehensif dari berbagai perspektif yang relevan. Objek penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Sugiyono, 2018). Objek penelitian mencakup langkah-langkah komunikasi yang dilakukan oleh sekolah, seperti penyebaran informasi melalui grup media sosial, surat edaran, forum diskusi daring, dan intervensi langsung, seperti pembelajaran jarak jauh (PJJ) dan prosedur isolasi mandiri.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMPN 8 Tangerang Selatan, pada Oktober hingga Desember

Tabel 1 Subjek Penelitian

No	Informan	Kontribusi
1	Kepala Sekolah	Pengambil kebijakan utama
2	Guru	Pelaksana di lapangan
3	Komite Sekolah	Perwakilan orang tua
	Jumlah	3

Sumber: Penulis, 2025

2024 saat menghadapi lonjakan kasus cacar air dengan 53 siswa dilaporkan terinfeksi. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara *purposive* karena sekolah tersebut merupakan salah satu yang paling terdampak wabah di wilayah Tangerang Selatan. Kondisi ini memberikan peluang untuk mengkaji strategi komunikasi krisis yang diterapkan secara mendalam, terutama dalam konteks manajemen krisis kesehatan di lingkungan pendidikan. Pembelajaran jarak jauh (PJJ) diberlakukan sejak tanggal 4 November 2024 sampai dengan tanggal 1 Desember 2024.

Pengambilan Sampel dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan berfokus pada individu yang terlibat langsung dalam penanganan krisis. Kriteria pemilihan mencakup kepala sekolah yang bertanggung jawab atas kebijakan strategis, guru yang aktif dalam menyampaikan informasi kepada siswa dan orang tua, serta orang tua siswa yang mengalami dampak langsung dari kebijakan, seperti isolasi mandiri atau Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, analisis dokumen, dan observasi partisipan.

Adapun penjelasan dari tiga teknik pengumpulan data tersebut adalah, (1) Wawancara mendalam, dilakukan terhadap tiga orang, yaitu kepala sekolah sebagai pengambil kebijakan utama, guru sebagai pelaksana di lapangan, dan komite sekolah atau perwakilan orang tua siswa sebagai penghubung antara orang tua dan pihak sekolah yang dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan mereka dalam penanganan krisis cacar air di sekolah. Wawancara dilakukan secara langsung dan daring melalui *Zoom/WhatsApp*, dengan durasi 30-60 menit per sesi. Panduan wawancara berfokus pada efektivitas komunikasi krisis, hambatan dalam komunikasi, dan strategi komunikasi yang digunakan sekolah, (2) Analisis dokumen, mencakup kebijakan komunikasi krisis sekolah, laporan penyebaran wabah cacar air, dan kebijakan pembelajaran jarak jauh yang diterapkan selama krisis. Analisis dilakukan dengan pendekatan analisis isi kualitatif, menyoroti bagaimana strategi komunikasi dirancang dan diimplementasikan, dan (3) Observasi partisipan, yang dilakukan selama tiga minggu di lingkungan sekolah untuk mengamati bagaimana komunikasi dilakukan dalam situasi krisis. Observasi partisipan adalah peneliti secara aktif menjadi bagian dari subjek penelitian dengan melakukan pengamatan dan terlibat langsung dalam aktivitas atau lingkungan yang diamati (Creswell & Creswell, 2022). Observasi difokuskan pada cara sekolah menyampaikan informasi kepada siswa dan orang tua, penggunaan media komunikasi digital (WhatsApp, surat edaran), serta reaksi komunitas sekolah terhadap kebijakan komunikasi krisis. Peneliti mendatangi sekolah di tanggal 2 Desember sampai dengan 5 Desember 2024 untuk melakukan observasi lapangan melihat keadaan sekolah.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis melalui tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian, menghilangkan data yang tidak signifikan, dan mengorganisasikan data sesuai dengan tema penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menganalisis temuan penelitian berdasarkan teori komunikasi krisis situasional (SCCT) guna memahami pola komunikasi yang diterapkan oleh sekolah dalam menangani krisis. Hasil temuan ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi strategis yang dapat diadaptasi oleh institusi pendidikan lain dalam menghadapi krisis serupa.

Validitas Data

Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara, dokumen, dan observasi untuk memastikan akurasi dan konsistensi informasi. Triangulasi metode dilakukan dengan memadukan berbagai teknik pengumpulan data, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan mencerminkan kenyataan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan bagaimana strategi komunikasi krisis diterapkan oleh SMPN 8 Tangerang Selatan dalam menangani wabah cacar air yang berdampak pada 53 siswa. Hasil wawancara dengan kepala sekolah, guru/wali kelas, dan orang tua siswa menunjukkan bahwa meskipun strategi komunikasi berjalan cukup baik, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitasnya, seperti keterbatasan akses teknologi, kurangnya edukasi sebelum wabah, dan kesenjangan dalam penerimaan informasi di antara pemangku kepentingan. Jonnedi et al. (2020) menyatakan bahwa kendala dalam implementasi strategi komunikasi meliputi terbatasnya akses terhadap teknologi, kurangnya pendidikan, dan kurangnya kemauan untuk berubah di antara para pemangku kepentingan.

Kepala sekolah menjelaskan bahwa data tentang siswa yang terdampak telah dicatat secara rinci untuk memantau tren penyebaran. Data ini digunakan sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan pembelajaran jarak jauh selama dua minggu. Dalam wawancara, kepala sekolah menyatakan:

> "Ya, kami telah mencatat secara rinci jumlah siswa yang terdampak. Dari total 53 siswa yang terinfeksi, kami juga memetakan tren penyebaran berdasarkan kelas dan jadwal interaksi mereka. Data ini sangat membantu dalam menentukan langkah mitigasi, seperti memutus

rantai penyebaran dengan menerapkan pembelajaran jarak jauh."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengumpulan dan analisis data menjadi salah satu komponen kunci dalam merespons krisis, sejalan dengan prinsip komunikasi berbasis data dalam teori *Situational Crisis Communication Theory* (Coombs, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa adanya data yang akurat dan terstruktur dapat memudahkan institusi pendidikan untuk memahami situasi secara objektif dan menyusun strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran sehingga dapat meminimalkan kepanikan dan meningkatkan kepatuhan terhadap protokol kesehatan. Namun, kepala sekolah juga mengakui bahwa tingkat kesadaran siswa, guru, dan orang tua tentang bahaya cacar air sebelum wabah masih rendah, yang mempercepat penyebaran wabah di awal kasus. Ketika ditanya tentang edukasi sebelum wabah, kepala sekolah menambahkan:

> "Sebelum wabah, edukasi tentang cacar air belum kami lakukan secara khusus. Namun, selama wabah, kami segera mengedarkan informasi melalui grup WhatsApp orang tua dan siswa, serta membuat panduan kesehatan sederhana. Kami juga mengundang petugas dari puskesmas untuk memberikan sosialisasi kepada guru dan siswa tentang gejala dan pencegahan cacar air."

Pernyataan di atas menunjukkan adanya upaya sekolah untuk meningkatkan pemahaman komunitas sekolah selama krisis, meskipun keterbatasan edukasi preventif sebelumnya menjadi pelajaran penting untuk masa depan. Sekolah juga melibatkan tenaga kesehatan sebagai sumber informasi yang kredibel untuk meningkatkan kesadaran guru dan siswa dalam mencegah penyebaran cacar air.

Berdasarkan perspektif guru/wali kelas, penyampaian informasi dilakukan melalui grup *whatsapp* kelas. Guru memberikan penjelasan tambahan kepada siswa dan orang tua tentang gejala cacar air serta langkah-langkah pencegahan. Namun, terdapat kendala dalam menjangkau orang tua yang tidak memiliki akses memadai ke teknologi. Salah satu guru menjelaskan:

> "Kami menyampaikan informasi melalui grup WhatsApp, tetapi ada beberapa orang tua yang tidak aktif atau tidak memiliki smartphone. Dalam kasus seperti ini, kami menghubungi mereka secara langsung melalui telepon atau bahkan bertemu secara tatap muka terbatas."

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun saluran digital efektif untuk sebagian besar pemangku kepentingan, ada kebutuhan untuk menyediakan saluran komunikasi alternatif guna memastikan inklusivitas informasi. Penyediaan saluran komunikasi alternatif berupa kombinasi komunikasi digital dan tatap muka memungkinkan orang tua menerima informasi yang dibutuhkan untuk mengurangi risiko penyebaran penyakit. Strategi ini juga dapat memperkuat hubungan antara orang tua siswa dengan sekolah dan menciptakan partisipasi aktif yang lebih besar.

Sementara itu, wawancara dengan orang tua siswa mengungkapkan pandangan yang beragam tentang efektivitas komunikasi sekolah selama wabah. Sebagian besar orang tua merasa bahwa

informasi yang disampaikan cukup membantu, terutama terkait panduan isolasi mandiri dan langkah-langkah pencegahan. Namun, beberapa orang tua merasa informasi kurang rinci atau terlambat diterima, terutama pada awal wabah. Salah satu orang tua menyatakan:

> "Kami mendapatkan informasi tentang wabah melalui grup WhatsApp dan surat edaran. Informasinya cukup jelas, tetapi ada saat-saat di mana kami merasa pembaruan kurang cepat, terutama ketika kasus mulai meningkat."

Pernyataan ini menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan komunikasi untuk mengurangi ketidakpastian dan kepanikan di antara pemangku kepentingan. Kerja sama dengan puskesmas setempat juga menjadi bagian penting dari strategi komunikasi krisis. Kepala sekolah menyebutkan bahwa petugas puskesmas membantu memberikan panduan medis terkait isolasi dan pencegahan penularan, serta melakukan penyuluhan kepada siswa dan guru. Kolaborasi ini memperkuat kredibilitas dan validitas informasi yang disampaikan oleh sekolah, sebagaimana disarankan dalam teori SCCT bahwa melibatkan pihak eksternal yang kredibel dapat meningkatkan efektivitas komunikasi selama krisis (Coombs, 2022).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sekolah telah melakukan upaya strategis dalam menangani wabah cacar air, terdapat peluang untuk meningkatkan konsistensi, inklusivitas, dan kecepatan komunikasi. Kolaborasi yang efektif antara penyedia layanan kesehatan dan sekolah sangat penting untuk mengurangi dampak wabah penyakit menular di sekolah (Sá et al., 2023). Edukasi preventif sebelum krisis juga menjadi faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kesiapan komunitas sekolah dalam menghadapi situasi serupa di masa depan.

Pembahasan

Teori komunikasi krisis situasional atau *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menjadi kerangka utama untuk memahami respons organisasi terhadap situasi darurat, termasuk wabah cacar air yang terjadi di SMPN 8 Tangerang Selatan. Strategi komunikasi yang diterapkan sekolah mengacu pada *instructing information* dan *adjusting information* sebagaimana diuraikan oleh Coombs (2022), yaitu memberikan panduan teknis untuk mencegah penyebaran dan membangun pemahaman di antara pemangku kepentingan tentang krisis yang sedang berlangsung.

Strategi *instructing information* terlihat dari kebijakan pembelajaran jarak jauh yang diterapkan oleh sekolah, didukung dengan penyebaran informasi tentang protokol isolasi mandiri melalui grup WhatsApp dan surat edaran. Hal ini mencerminkan prinsip transparansi yang disarankan oleh Kyhn (2008), di mana informasi yang cepat dan akurat mampu mengurangi kebingungan di tengah krisis . Teknologi sering kali menjadi kendala konsistensi komunikasi bagi sebagian orang tua. Temuan ini menguatkan hasil studi Udin dan Ritiauw (2023) yang menyatakan bahwa hambatan teknologi sering kali mempersulit penyampaian informasi di komunitas pendidikan, terutama di kalangan

yang kurang memiliki akses.

Kesenjangan dalam komunikasi digital ini memerlukan inovasi. Salah satunya adalah memanfaatkan media pembelajaran alternatif seperti modul cetak atau penyuluhan langsung sebagaimana diusulkan oleh Anggeriyane et al. (2022). Komunikasi secara tatap muka dengan tetap menjaga protokol kesehatan juga dapat memperkuat pemahaman tentang langkah pencegahan penyakit.

Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat tentang bahaya cacar air sebelum wabah mencerminkan lemahnya upaya edukasi preventif di sekolah. Kepala sekolah menyebutkan bahwa edukasi tentang penyakit menular, khususnya cacar air, belum menjadi prioritas sebelum kasus mulai bermunculan. Penelitian Widayanti dan Prastyawati (2021) mendukung temuan ini, di mana edukasi kesehatan kepada orang tua siswa secara signifikan meningkatkan pemahaman mereka tentang cara penanganan penyakit. Sebuah program edukasi preventif berbasis sekolah dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kesadaran dan mempercepat respons masyarakat terhadap wabah di masa depan.

Kolaborasi SMPN 8 Tangerang Selatan dengan puskesmas setempat adalah salah satu langkah strategis yang relevan dalam meningkatkan kredibilitas informasi. Hal ini mendukung rekomendasi Coombs (2022), bahwa organisasi yang melibatkan pihak eksternal dengan kredibilitas tinggi cenderung lebih dipercaya oleh pemangku kepentingan. Keterlibatan tenaga kesehatan untuk memberikan penyuluhan langsung kepada siswa dan guru menciptakan komunikasi berbasis data yang akurat dan dapat dipercaya.

Pembelajaran jarak jauh (PJJ) menjadi kebijakan utama untuk memutus rantai penularan di lingkungan sekolah. Pelaksanaan PJJ juga melalui tantangan seperti adanya keluhan dari beberapa orang tua mengenai keterbatasan perangkat atau jaringan internet yang menunjukkan bahwa kebijakan mitigasi semacam ini harus diimbangi dengan dukungan operasional yang memadai. Penerapan sistem berbasis teknologi, seperti *expert system* berbasis metode Bayes sebagaimana diusulkan oleh Chandra et al. (2020) dapat membantu pemantauan kesehatan siswa secara lebih efisien.

Era digital memungkinkan penyebaran informasi lebih cepat, tetapi juga membuka peluang untuk disinformasi. Berdasarkan literatur Irwanti et al. (2023), strategi komunikasi krisis harus mencakup mekanisme untuk menangkal informasi palsu dan memastikan penyampaian pesan yang konsisten di berbagai saluran komunikasi. Dalam kasus SMPN 8 Tangerang Selatan, transparansi dan kecepatan komunikasi yang diterapkan melalui grup WhatsApp telah membantu membangun kepercayaan publik, meskipun terdapat ruang untuk perbaikan dalam mekanisme pembaruan informasi secara berkala.

Strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh SMPN 8 Tangerang Selatan mencerminkan prinsip SCCT dengan fokus pada transparansi, kecepatan, dan inklusivitas. Kendala seperti akses teknologi, kurangnya edukasi preventif, dan keterbatasan dukungan operasional perlu diperbaiki melalui komunikasi terkoordinasi dan kolaborasi eksternal. Hal ini sesuai dengan pendapat Checchi et al. (2017) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya dan metode yang tervalidasi menghambat kualitas informasi dalam krisis. Strategi terencana, seperti edukasi berbasis teknologi atau tatap muka, dapat menjadi investasi jangka panjang untuk meningkatkan kesiapan sekolah menghadapi wabah.

Salah satu kendala utama adalah keterbatasan akses teknologi yang membuat sebagian orang tua tidak dapat menerima informasi secara langsung melalui *platform* digital. Situasi ini perlu diatasi dengan melakukan diversifikasi saluran komunikasi yang tidak hanya berfokus pada teknologi digital, tetapi juga mencakup media cetak, seperti pamflet, dan pendekatan langsung, seperti kunjungan rumah.

Kurangnya edukasi preventif sebelum wabah menjadi salah satu faktor yang mempercepat penyebaran penyakit di tahap awal krisis. Edukasi yang terencana dan berkelanjutan meningkatkan kesadaran dan meminimalkan kepanikan saat krisis terjadi. Program edukasi berbasis teknologi, seperti video interaktif dan aplikasi kesehatan sekolah dapat menjadi alat yang efektif untuk membangun pemahaman tentang pencegahan penyakit menular. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Cheng et al. (2022) bahwa pendidikan kesehatan dapat mengurangi angka infeksi hanya jika cukup banyak orang yang rentan menerima pendidikan kesehatan. Penyuluhan tatap muka yang dilakukan secara berkala seperti seminar kesehatan bersama puskesmas dapat melengkapi pendekatan digital dan memberikan pengalaman edukasi langsung yang mendalam.

Kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti dinas kesehatan dan puskesmas, memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi krisis. Pihak eksternal tidak hanya memberikan panduan medis yang akurat tetapi juga menambah legitimasi informasi yang disampaikan sekolah. Pejabat kesehatan dapat meningkatkan kemanjuran komunikasi krisis dengan mengembangkan pesan yang berbasis fakta dan transparan, menggunakan strategi yang berpusat pada masyarakat (Su et al., 2022). Hal ini mendukung rekomendasi SCCT bahwa melibatkan pihak eksternal yang kredibel dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi. Kolaborasi seperti ini juga dapat mencakup pelatihan bagi tenaga pendidik tentang bagaimana menyampaikan informasi kesehatan dengan cara yang efektif dan mudah dipahami oleh siswa dan orang tua.

Pelajaran penting dari penelitian ini adalah perlunya komunikasi yang terkoordinasi di semua bagian mulai dari pengelola sekolah hingga tenaga pendidik untuk memastikan bahwa semua

pemangku kepentingan menerima pesan yang konsisten. Lembaga pendidikan menggunakan strategi komunikasi krisis melalui transparansi, tim krisis, integrasi media sosial, dukungan psikologis, dan evaluasi dalam pembelajaran (Faustyna, 2023). Komunikasi yang tidak terkoordinasi dapat menimbulkan kebingungan dan memperburuk situasi krisis. Sekolah perlu mengembangkan sistem komunikasi internal yang memungkinkan distribusi informasi yang seragam, misalnya dengan menggunakan *platform* manajemen komunikasi berbasis aplikasi yang memungkinkan pemantauan distribusi pesan secara *real-time*.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan studi komunikasi krisis di sekolah lain yang menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi sangat bergantung pada koordinasi internal dan transparansi informasi. Penelitian oleh Nielo (2024) menekankan bahwa sekolah yang memiliki sistem komunikasi yang jelas dan sistematis dapat mengurangi kepanikan di kalangan siswa dan orang tua selama krisis kesehatan. Komunikasi krisis di beberapa sekolah lebih terpusat pada kepala sekolah dan tenaga kependidikan tanpa adanya sistem komunikasi formal sehingga sering kali menyebabkan ketidakpastian di kalangan pemangku kepentingan (Ławecka, 2024). Tantangan yang serupa ditemukan di SMPN 8 Tangerang Selatan terutama dalam menjangkau orang tua yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi.

Studi ini juga memiliki relevansi dengan komunikasi krisis selama pandemi COVID-19, di mana keterbukaan informasi dan aksesibilitas pesan sangat penting untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan kesehatan. Studi oleh Mwandembo (2024) menemukan bahwa komunikasi yang tidak efektif selama pandemi menyebabkan kebingungan di kalangan orang tua dan siswa, terutama ketika kebijakan berubah secara mendadak. Sekolah yang menerapkan komunikasi berbasis data dan transparansi lebih mampu mengelola transisi pembelajaran daring dan kepatuhan terhadap protokol kesehatan (Su et al., 2022). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang inklusif dan berbasis kolaborasi yang diterapkan SMPN 8 Tangerang Selatan selama wabah cacar air dapat menjadi model bagi sekolah dalam menangani krisis kesehatan di masa depan, seperti pandemi global lainnya.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa komunikasi digital dapat menjadi alat yang efektif dalam menangani krisis di lingkungan pendidikan. Studi oleh Irwanti et al. (2023) menyoroti bahwa pemanfaatan *platform* digital seperti WhatsApp dan media sosial memungkinkan penyebaran informasi yang lebih cepat dan luas. Penelitian ini juga menemukan bahwa tidak semua pemangku kepentingan memiliki akses yang sama terhadap teknologi, yang dapat menciptakan kesenjangan informasi. Hasil penelitian ini mendukung temuan tersebut, di mana sekolah menghadapi kendala dalam menjangkau orang tua yang tidak memiliki akses internet atau perangkat digital yang memadai. Diversifikasi saluran komunikasi yang mencakup media cetak dan pendekatan tatap

muka menjadi solusi yang dapat diterapkan oleh sekolah lain dalam menghadapi tantangan serupa.

Hasil penelitian ini memiliki dampak yang signifikan bagi sekolah dan dinas pendidikan dalam merancang strategi komunikasi krisis yang lebih efektif. Salah satu rekomendasi utama adalah penguatan sistem komunikasi internal, di mana sekolah perlu membentuk tim komunikasi krisis yang bertanggung jawab dalam merancang dan mengoordinasikan strategi, serta penggunaan *platform* berbasis aplikasi guna mempercepat penyebaran informasi. Diversifikasi saluran komunikasi, baik digital, cetak, maupun tatap muka juga diperlukan untuk menjangkau seluruh pemangku kepentingan.

Kerja sama dengan pihak eksternal, seperti puskesmas dan dinas kesehatan dapat meningkatkan kredibilitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Sekolah dapat bekerja sama dengan tenaga medis untuk memberikan edukasi kesehatan secara berkala kepada siswa, guru, dan orang tua, sehingga meningkatkan kesadaran mereka terhadap tindakan pencegahan. Pengembangan program edukasi preventif juga menjadi hal yang perlu diintegrasikan dalam kurikulum sekolah. Literasi kesehatan harus menjadi bagian dari pembelajaran agar siswa dan orang tua lebih memahami cara mencegah penyakit menular. Penyuluhan rutin tentang kebersihan dan pola hidup sehat dapat membantu mencegah wabah penyakit di lingkungan sekolah dan membangun kesiapsiagaan komunitas sekolah terhadap krisis kesehatan.

Strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh SMPN 8 Tangerang Selatan sejalan dengan konsep *instructing information* dan *adjusting information* dalam *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) (Coombs, 2022). Konsep *instructing information* diterapkan melalui pemberian informasi mengenai langkah-langkah yang harus diambil untuk mengatasi krisis, seperti kebijakan isolasi mandiri bagi siswa yang terinfeksi dan pembelajaran jarak jauh yang disampaikan melalui WhatsApp, surat edaran, dan pertemuan orang tua. Sementara itu, konsep *adjusting information* diwujudkan melalui penyuluhan kesehatan bersama puskesmas untuk mengurangi ketidakpastian dan membangun kepercayaan di kalangan guru, siswa, dan orang tua dalam menghadapi krisis kesehatan. Penerapan kedua strategi ini memungkinkan semua pihak mendapatkan informasi yang akurat dan kredibel, sehingga mengurangi kebingungan serta meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan krisis.

Penelitian ini tidak hanya memiliki implikasi praktis bagi sekolah dan dinas pendidikan, tetapi juga memiliki kontribusi akademik yang penting. Secara akademik, penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana strategi komunikasi yang inklusif dapat diterapkan untuk menghadapi wabah penyakit menular. Salah satu kontribusi akademik yang dapat dikembangkan lebih lanjut adalah pengembangan model komunikasi krisis sekolah yang dapat diadaptasi dalam berbagai situasi darurat. Model ini dapat menjadi pedoman bagi sekolah dalam menghadapi krisis kesehatan

atau bencana lainnya dengan pendekatan komunikasi yang lebih sistematis dan efektif.

Penelitian ini dapat memberikan manfaat langsung bagi praktisi komunikasi dan pengelola sekolah. Salah satu manfaat utamanya adalah pengembangan pedoman komunikasi krisis sekolah yang dapat digunakan sebagai referensi dalam menyusun kebijakan komunikasi yang lebih sistematis. Sekolah juga dapat mengadakan pelatihan bagi guru dan staf sekolah mengenai cara menyampaikan informasi secara efektif selama krisis. Pelatihan ini akan membantu tenaga pendidik dalam mengelola komunikasi dengan siswa dan orang tua, sehingga mereka dapat menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan setiap pemangku kepentingan. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan teori komunikasi krisis tetapi juga memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan langsung dalam lingkungan pendidikan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh SMPN 8 Tangerang Selatan selama wabah cacar air berfokus pada penyampaian informasi melalui berbagai saluran komunikasi digital, kerja sama dengan pihak eksternal, dan penerapan kebijakan mitigasi seperti pembelajaran jarak jauh. Berdasarkan analisis wawancara dan data, strategi ini mencerminkan prinsip *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), khususnya dalam penggunaan *instructing information* untuk memberikan panduan teknis mengenai langkah-langkah yang harus diambil selama krisis dan *adjusting information* untuk membantu pemangku kepentingan mengelola ketidakpastian.

Strategi komunikasi yang digunakan sekolah meliputi penyebaran informasi melalui grup WhatsApp, surat edaran, dan pertemuan tatap muka terbatas. Langkah ini sesuai dengan konsep *multi-channel communication*, di mana berbagai saluran komunikasi digunakan untuk menjangkau audiens yang berbeda, termasuk siswa, guru, dan orang tua. Kolaborasi dengan pihak eksternal seperti puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan kredibilitas pesan yang disampaikan oleh sekolah, sebagaimana ditegaskan dalam SCCT bahwa keterlibatan pihak yang memiliki otoritas di bidang kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap informasi yang diberikan.

Penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penerapan strategi komunikasi krisis, seperti keterbatasan akses teknologi bagi sebagian orang tua, kurangnya edukasi preventif sebelum krisis, serta tantangan dalam memastikan konsistensi komunikasi di berbagai tingkat pemangku kepentingan. Kendala ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis sekolah harus mempertimbangkan keterbatasan akses informasi di komunitas yang beragam serta pentingnya *pre-crisis communication* dalam mencegah kepanikan dan meningkatkan kesiapan masyarakat sekolah sebelum wabah terjadi.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi krisis yang efektif di lingkungan pendidikan harus berbasis pada prinsip komunikasi inklusif dan adaptif. Penggunaan *multi-channel communication* dan integrasi komunikasi digital menjadi strategi yang semakin relevan dalam menangani krisis kesehatan di sekolah. Penelitian ini juga menambah wawasan dalam studi komunikasi krisis dengan menyoroti pentingnya strategi komunikasi berbasis kolaborasi eksternal untuk meningkatkan kredibilitas informasi selama krisis.

Hasil penelitian ini secara praktis memberikan rekomendasi bagi sekolah dan dinas pendidikan untuk merancang strategi komunikasi krisis yang lebih efektif. Pertama, sekolah perlu mengembangkan program edukasi preventif secara berkala untuk meningkatkan pemahaman siswa, guru, dan orang tua tentang pencegahan penyakit menular. Pemanfaatan media audiovisual interaktif, seperti video edukasi yang disebarluaskan melalui media sosial atau *platform* digital sekolah dapat membantu meningkatkan efektivitas edukasi ini. Kedua, diversifikasi saluran komunikasi perlu dilakukan untuk memastikan informasi dapat diakses oleh secara merata. Sekolah juga dapat mengadakan sesi sosialisasi tatap muka dan membagikan *leaflet* atau pamflet edukasi sebagai alternatif bagi orang tua yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Ketiga, kerja sama dengan pihak eksternal, seperti puskesmas harus diperkuat melalui perjanjian formal agar sekolah mendapatkan dukungan yang berkelanjutan dalam menyampaikan informasi medis yang akurat. Terakhir, sekolah juga perlu membangun mekanisme pembaruan informasi yang terjadwal dan konsisten melalui berbagai *platform* komunikasi, seperti situs web sekolah, grup media sosial, dan aplikasi pesan instan guna menjaga kepercayaan berbagai pihak serta mengurangi potensi disinformasi selama krisis. Penerapan strategi komunikasi yang lebih terstruktur, berbasis data, dan inklusif dapat meningkatkan efektivitas manajemen krisis serta memperkuat ketahanan komunitas pendidikan dalam menghadapi wabah penyakit menular di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggeriyane, E., & Rahayu, S. F. (2022). The effect of hypnoparenting in overcoming the problem of smart device addiction in preschool children at Ar Raudah Kindergarten Banjarmasin. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, *6*(1), 8–17. https://doi.org/10.18196/ijnp.v6i1.12802

Anggeriyane, E., Rahayu, S. F., Salamiah, D., Murizki, D. B., & Maulida, M. H. (2022). The education on the importance of protecting from the dangers of chickenpox through audiovisual learning media. *Medani: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *1*(3), 83–91. https://doi.org/10.59086/jpm.v1i3.105

Chandra, E. M., Yulindon, Y., & Hidayat, R. (2020). Implementasi sistem pakar guna mendiagnosa penyakit cacar air dengan metode Bayes. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, *10*(1), 21. https://doi.org/10.35585/inspir.v10i1.2546

Checchi, F., Warsame, A., Treacy-Wong, V., Polonsky, J., van Ommeren, M., & Prudhon, C. (2017). Public health information in crisis-affected populations: A review of methods and their use for advocacy and action. *The Lancet*, *390*(10109), 2297–2313. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)30702-X

Cheng, G., Wang, N., & Qi, L. (2022). Modeling the influence of health education on individual behavior in the process of disease transmission. *Mathematical Methods in the Applied Sciences*, *45*(17), 11498–11525. https://doi.org/10.1002/mma.8463

Coombs, W. T. (2022). Situational Crisis Communication Theory (SCCT). In *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 193–204). Wiley. https://doi.org/10.1002/9781119678953.ch14

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.

Faustyna. (2023). OBE-based education crisis communication strategy after the COVID-19 pandemic. *Randwick International of Social Science Journal*, *4*(2), 334–344. https://doi.org/10.47175/rissj.v4i2.674

Ho, S. S., Chuah, A. S. F., Ho, V. S., Rosenthal, S., Kim, H. K., & Soh, S. S. H. (2024). Crisis and emergency risk communication and emotional appeals in COVID-19 public health messaging: Quantitative content analysis. *Journal of Medical Internet Research*, *26*, e56854. https://doi.org/10.2196/56854

Irwanti, M. (2023). *Manajemen krisis komunikasi: Tinjauan teoritis dan praktis*. Widina Media Utama.

Irwanti, M., Nuriman, D., Lestari, P., & Sigit, R. (2023). Risk communication strategy in dealing with the tsunami disaster. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, *2*(2), 675–682. https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i2.639

Jonnedi, J., Ginting, R., & Hendra, Y. (2020). Strategi komunikasi lembaga penjaminan mutu pendidikan Sumatera Utara dalam implementasi sistem penjaminan mutu internal. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, *6*(1), 76–85. https://doi.org/10.31289/simbollika.v6i1.3617

Khan, M., McGinley, C., Noor, A., & Karamali, L. (2021). Mitigation of disease in primary schools : Implications for school policies during the COVID-19 pandemic. *The Cutting Edge: The Stanford Undergraduate Journal of Education Research*, *3*(2), 1–26. https://ojs.stanford.edu/ojs/index.php/ce/article/view/1837/1382

Kyhn, H. S. (2008). *Situational crisis communication theory: Its use in a complex crisis with Scandinavian airlines' grounding of dash 8-Q400 airplanes* [Aarhus School of Business]. https://dl.icdst.org/pdfs/files/0e8d769c306ae51d9075fa87693ede99.pdf

Ławecka, E. (2024). Interpersonal communication as a basis for cooperation between early school education teachers. *Prima Educatione*, *8*, 111–118. https://doi.org/10.17951/pe.2024.8.111-118

MacKay, M., Colangeli, T., Thaivalappil, A., Del Bianco, A., McWhirter, J., & Papadopoulos, A. (2022). A review and analysis of the literature on public health emergency communication practices. *Journal of Community Health*, *47*(1), 150–162. https://doi.org/10.1007/s10900-021-01032-w

Mwandembo, F. (2024). Navigating the storm; Effective crisis communication strategies. *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)*, *9*(3), 2685–2697. https://doi.org/10.38124/ijisrt/IJISRT24MAR2080

Nielo, L. C. G. (2024). A disaster communication plan for higher education institutions in the island province of Occidental Mindoro, Philippines. *Frontiers in Communication*, *9*, 1–20. https://doi.org/10.3389/fcomm.2024.1368221

Prasetyo, D. A. (2024). *IDAI sebut kasus cacar air anak meningkat, ini kemungkinan penyebabnya*. Detikhealth. https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-7616936/idai-sebut-kasus-cacar-air-anak-meningkat-ini-kemungkinan-penyebabnya

Sá, R., Garganta, S., Borges, C., Correia, M., Emilio, D., & Rodrigues, A. P. (2023). Addressing influenza outbreaks in schools. *European Journal of Public Health*, *33*(Suppl 2). https://doi.org/10.1093/eurpub/ckad160.1540

Su, Z., Zhang, H., McDonnell, D., Ahmad, J., Cheshmehzangi, A., & Yuan, C. (2022). Crisis communication strategies for health officials. *Frontiers in Public Health*. https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.796572

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Udin, F., & Ritiauw, S. P. (2023). Sosialisasi pencegahan cacar air pada anak-anak di kelurahan Hative Kecil

Aster melalui video pembelajaran. *Pattimura Mengabdi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *1*(4), 204–208. https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/pattimuramengabdi/article/view/11861

Vebrianti, S., & Hidayat, D. (2021). Kebijakan di masa new normal. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, *6*(1).

Widayanti, M. R., & Prastyawati, I. Y. (2021). Upaya peningkatan pengetahuan orang tua siswa melalui pendidikan kesehatan tentang pencegahan dan penatalaksanaan cacar air pada anak taman kanak-kanak. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *2*(2), 60–68. https://doi.org/10.47560/pengabmas.v2i2.306

Zana, F., Azista, K., & Astuti, P. (2021). Teori komunikasi krisis situasional: Strategi komunikasi pemerintah dan Walhi dalam penanganan asap Riau tahun 2015. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, *6*(8). https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i8.2067