

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Konteks Penelitian**

Saat ini Negara Indonesia dihadapkan dengan adanya virus Covid-19. Dengan adanya wabah virus corona yang melanda di Negara Indonesia. Pandemi wabah Corona yang berasal dari Wuhan China, sejak Maret 2020 mulai terdeteksi menyebar virus corona di Negara Indonesia dengan melandanya virus tersebut telah mengubah tata kehidupan sosial serta perekonomian masyarakat Indonesia. Virus corona seperti penyakit flu pada umumnya virus ini merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan infeksi saluran pernapasan ringan hingga sedang, tidak sedikit orang dibelahan dunia hingga penduduk indonesia yang terkena virus ini. Virus ini tidak memandang bulu, siapa saja bisa terinfeksi virus ini mulai dari bayi, anak-anak hingga orang dewasa serta lansia, dapat menular sesama manusia melalui udara. Di Indonesia salah satu daerah yang terkena wabah virus tersebut yaitu Kota Serang.

Di Indonesia sudah banyak korban yang terkena infeksi virus Covid-19, yang saat ini sudah menjadi wabah di Negara Indonesia, pemerintah sudah mengambil langkah awal guna mencegah penyebaran virus corona dan juga beberapa pemerintahan daerah sudah mengambil langkah guna meminimalisir penyebaran virus corona. Ibu Kota Provinsi Banten yaitu Kota Serang sendiri sudah banyak yang terpapar oleh virus corona, dengan banyaknya pendatang yang masuk kewilayah Kota Serang. Kota Serang sebagai Ibu Kota Provinsi Banten,

banyak wisatawan dari berbagai kota yang masuk ke Kota Serang sangat memerlukan pelayanan informasi. Berdasarkan data ter-update dari Dinas Kesehatan Kota Serang angka yang terinfeksi terkenanya virus Covid-19 dan tingkat kematian akibat virus covid-19 semakin meningkat yang terpapar virus Covid-19 pada tanggal 25 Februari 2021 terkonfirmasi total positif 1.826 dan kasus meninggal dunia 49 jiwa.

Sehubungan dengan banyaknya jumlah korban yang terkena Covid-19 yang semakin hari semakin bertambah berbagai tindakan penanganan dan pencegahan yang dilakukan pemerintah Kota Serang, yaitu diantaranya dengan menerapkan kegiatan *check point* yang dilakukan di Kota Serang. Tindakan tersebut sebagai langkah awal untuk mengantisipasi penyebaran virus corona yang ada di Kota Serang yang telah menjadi pandemi. Dengan atas persetujuan Kementerian Kesehatan Pembatasan tersebut dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Per-tanggal 10 September 2020 hingga 14 hari atau tanggal 24 September 2020, Kota Serang resmi mengadakan PSBB, bagi warga yang dari luar Kota Serang atau yang akan datang ke Kota Serang, akan ada "*Check Point*" di 8 titik pintu masuk Kota Serang, dalam pos "*Check Point*" warga yang datang membawa kendaraan akan diperiksa suhu dan masker, bagi yang melanggar atau memiliki suhu tubuh di atas 37°C, akan diminta untuk memutar balik dan tidak boleh memasuki Kota Serang. Dengan seiringnya waktu sudah banyak korban yang terinfeksi virus corona maka dari itu lembaga instansi pemerintahan Kota Serang mengadakan penertipan guna meminimalisir penyebaran virus Covid-19.

Dari gambar diatas bahwa dari waktu ke waktu korban yang terinfeksi virus corona mengalami peningkatan yang signifikan, hal itu tentu dapat membuat pemerintah mengadakan pencegahan penyebaran virus Covid-19. Sehubungan

dengan meningkatnya kasus Covid-19 masyarakat sangat amat membutuhkan informasi tentang Covid-19 serta pencegahannya yang dilakukan lembaga pemerintahan. Saat ini pemerintahan Indonesia sedang melakukan usaha guna mengantisipasi penyebaran virus Covid-19 yang melanda Negara Indonesia. Dibeberapa kota yang ada di Indonesia sudah banyak yang terpapar virus Covid- 19.

Di Kota Serang yang banyak sekali pendatang dan juga wisatawan yang berkunjung ke Kota Serang, untuk itu dibutuhkan cara didalam suatu lembaga atau organisasi guna memperkuat visi dan misi yang sudah dibangun sehingga mampu menciptakan kinerja-kinerja yang professional mengingat banyaknya pendatang yang berkunjung di Kota Serang. Kota Serang agar mampu meningkatkan suatu kualitas pelayanan yang bisa memenuhi keberlangsungan kepuasan pendatang. Dengan banyaknya wisatawan ataupun pendatang yang masuk ke Kota Serang, Kota Serang harus lebih memperketat menerapkan protokol kesehatan pada masa pandemi Covid-19 karena dengan banyaknya pendatang kemungkinan besar ada pendatang yang membawa virus corona. Maka dari itu pemerintahan Kota Serang menerapkan aturan “*Check Point*” guna meminimalisi penyebaran virus Covid-19. Masyarakat membutuhkan informasi mengenai virus Covid-19. Pada saat pandemi ini masyarakat diperintahkan agar saling menjaga jarak, komunikasi yang terjalin menjadi terhambat. Kota Serang saat ini sudah dikategorikan sebagai zona merah karena banyak penduduk yang terpapar virus corona, penelitian ini ditunjukan pada salah satu kota yang termasuk zona merah, yaitu Kota Serang. Sehingga dibutuhkan adanya strategi komunikasi untuk memudahkan komunikator menyampaikan informasi yang dituju.

Manusia membutuhkan komunikasi dalam setiap aspek kehidupannya guna menjalankan kehidupan sehari-harinya. Proses interaksi antara sesama manusia baik

dengan menggunakan simbol, perilaku maupun tindakan disebut komunikasi. Komunikasi suatu penyampaian pesan, komunikasi dilakukan oleh seseorang seperti melalui tulisan, lisan maupun nonverbal. Komunikasi sendiri dapat dikatakan berhasil apabila timbul suatu kesepahaman antara komunikator dengan komunikan. Kehidupan manusia pada umumnya haruslah berkomunikasi yang artinya seorang manusia memerlukan orang lain dan membutuhkan masyarakat untuk saling berinteraksi. Dengan seiringnya zaman tingkat komunikasi antar masyarakat semakin rendah dikarenakan teknologi yang semakin berkembang pesat, sehingga manusia zaman sekarang lebih memanfaatkan teknologi yang ada seperti menggunakan handphone, laptop dan lain-lain. Terutama pada teknologi handphone dimana setiap orang sudah memiliki dan menggunakannya di setiap kegiatan aktifitasnya seperti berkomunikasi melalui fitur whatsApp, line, telegram dan sebagainya.

Hal tersebut sehingga menyebabkan rendahnya komunikasi masyarakat di Indonesia. Meskipun teknologi komunikasi telah berkembang begitu pesat akan tetapi tidak satupun masyarakat modern yang mampu bertahan tanpa komunikasi karena manusia pada dasarnya makhluk sosial dimana kehidupan manusia selalu ditandai dengan pergaulan antar manusia misalnya pergaulan dalam keluarga, sekolah, lingkungan tetangga, tempat bekerja, organisasi dan lain-lain. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa komunikasi antara masyarakat sangat penting. Dengan terciptanya komunikasi sesama masyarakat maka akan memberikan dampak yang baik dan positif seperti terciptanya lingkungan yang rukun, teratur, harmonis dan tercipta adanya komunikasi yang baik serta berjalan dengan semestinya. Pada dasarnya, pemerintahan di negara-negara berkembang telah memahami bahwa terwujudnya keterbukaan dalam memperoleh informasi bagi publik dapat

memberikan dampak positif bagi kehidupan sosial, ekonomi, politik dan hukum di negaranya. Kebebasan informasi menjadi semangat yang menyuguhkan kebebasan sekaligus tanggung jawab secara melekat. Kebijakan ini diharapkan mampu mendorong akses publik terhadap informasi secara luas. Sekarang telah ada berbagai teknologi digital yang dapat digunakan untuk menambah informasi. Komunikasi yang dilakukan pada kenyataannya terkadang sulit untuk dimengerti oleh pihak lain dan tidak jarang menimbulkan kesalah pahaman.

Dalam masa pandemi virus Covid-19 peran teknologi sangat dibutuhkan. Lembaga instansi pemerintahan pastinya ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan informasi yang guna bermanfaat untuk publik, selain menyajikan pelayanan terbaik, mereka berupaya menghindari berbagai informasi yang tidak bermanfaat untuk publik. Kantor Dinas Perhubungan Kota Serang merupakan lembaga pelayanan masyarakat yang memberikan beberapa pelayanan seperti mengadakan pelayanan *check point*. Minimnya pelayanan publik upaya yang dilakukan oleh pemerintah memerlukan strategi.

Dengan adanya lembaga pemerintahan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi bahwasannya mampu dipahami suatu strategi komunikasi sangat dibutuhkan serta berguna dalam mencapai suatu berbagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi untuk mencapai keefektifitasan. Kegiatan komunikasi sangat mencakup di beberapa pengkajian yang luas, asal mula adanya kegiatan komunikasi adanya agar terbina kerja sama antar anggota organisasi serta sesama anggota, memantau dalam mencapai suatu tujuan yang ditentukan. Dengan adanya komunikasi dapat membantu hubungan bersama publik. Untuk bisa berkomunikasi secara efektif tentu harus memiliki cara dan taktik dalam berkomunikasi agar lebih efektif serta lebih memudahkan komunikator guna mencapai tujuan yang diinginkan

komunikator cara atau taktik dalam berkomunikasi biasanya disebut strategi komunikasi.

Dengan demikian strategi komunikasi yakni suatu pelaksanaan dan perencanaan semua jaringan komunikasi dengan kegiatan organisasi, maupun antar organisasi. Dalam segi komunikasi antara merancang arahan baik komunikasi eksternal maupun internal dan juga mengembangkan strategi komunikasi perusahaan, serta mengelola arus informasi termasuk komunikasi online. Seorang humas masyarakat memiliki fungsi yang sangat penting dalam pengembangan suatu organisasi. Seorang humas harus mampu menangani suatu masalah yang dihadapi oleh organisasi dan mampu memberikan sebuah solusi. Sebelum memberikan suatu solusi alangkahnya seorang humas mampu mengidentifikasi masalah, butuhnya tingkat kreativitas yang tinggi untuk mencapai strategi yang dituju serta membuat inovasi untuk mempertahankan citra yang baik terhadap suatu lembaga ataupun organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas terkait bagaimana strategi komunikasi mengenai pelayanan informasi *check point* kesehatan pada masyarakat Kota Serang.

## **1.2. Fokus Penelitian/Pertanyaan Masalah**

### **1.2.1. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini kepada pemahaman bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan, maka dapat dirumuskan fokus penelitian dapat dirumuskan Bagaimana “Strategi Komunikasi Mengenai Pelayanan Informasi *Check Point* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang”

### **1.2.2. Pertanyaan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka dapat dipertanyaan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi Komunikasi dalam Pemilihan Komunikator Mengenai Pelayanan Informasi *Check Point* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang.
2. Bagaimana Strategi Komunikasi dalam Penyusunan Pesan Komunikasi Mengenai Pelayanan Informasi *Check Point* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang.
3. Bagaimana Strategi Komunikasi dalam Pemilihan Media Komunikasi Mengenai Pelayanan Informasi *Check Point* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang.
4. Bagaimana Strategi Komunikasi dalam Menentukan Khalayak Sasaran Mengenai Pelayanan Informasi *Check Point* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian untuk syarat memperoleh informasi dan data yang diperlukan untuk memenuhi penyusunan laporan skripsi sebagai syarat ujian siding sarjana konsentrasi hubungan masyarakat, jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan

1. Untuk mengetahui Strategi Komunikasi Pemilihan Komunikator Mengenai Pelayanan Informasi *CheckPoint* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang.
2. Untuk Mengetahui Strategi Komunikasi Pesan Mengenai Pelayanan Informasi *Check Point* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang.
3. Untuk mengetahui Strategi Komunikasi Media Komunikasi Mengenai

Pelayanan Informasi *Check Point* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang.

4. Untuk Mengetahui Strategi Komunikasi Khalayak Sasaran Mengenai

Pelayanan Informasi *Check Point* Kesehatan pada Masyarakat Kota Serang.

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan ilmu komunikasi dan strategi komunikasi yang berkaitan dengan judul penelitian serta dapat menjadi rujukan tambahan pada penelitian selanjutnya berkaitan dengan judul penelitian, kegunaan penelitian ini dibagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

#### **1.3.2.1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan pula bermanfaat karena bukan sekedar untuk praktikan tetapi bagi pembaca lainnya.

1. Memberi kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi serta dalam hasil penelitian ini dapat menambah bahan kajian tentang strategi komunikasi menangani pelayanan *check point* kesehatan pada masyarakat Kota Serang.
2. Menjadi bahan informasi dan referensi bagi yang membutuhkan, khususnya akademisi komunikasi dan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan melalui upaya suatu menerapkan, mengkaji, menjelaskan serta membentuk teori-teori dan konsep dalam bidang ilmu komunikasi.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu melengkapi kepustakaan tentang strategi komunikasi.
4. Dengan adanya penelitian ini maka sangat berguna bagi perkembangan Program Studi ilmu Komunikasi pada umumnya dan khusus ilmu hubungan masyarakat terutama dalam penelitian tentang strategi komunikasi dalam penelitian ini tentang strategi komunikasi.

### **1.3.2.2. Kegunaan Pratik**

#### **1. Praktisi ilmu komunikasi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang berkonsentraasi pada program ilmu komunikasi jurusan hubungan masyarakat untuk mampu mengetahui strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan serta diharapkan penelitian ini berguna untuk dalam pelaksanaan suatu strategi komunikasi disuatu instansi pemerintahserta dapat mengambil nilai-nilai positif dan mengerti serta memahami bagaimana tentang strategi komunikasi.

#### **2. Masyarakat**

Masyarakat dapat mengambil nilai-nilai positif dan mengerti serta memahami bagaimana tentang strategi komunikasi.

#### **3. Lembaga instansi pemerintah**

Bagi lembaga yang bersangkutan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagus Dinas Perhubungan Kota Serang dalam melakukan strategi komunikasi.