**KOMUNIKASI PUBLIK PUSAT INFORMASI DAN KOORDINASI COVID-19 JAWA BARAT DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Penggunaan Media Sosial Instagram PIKOBAR Di Masyarakat Wilayah Bandung Raya)**

**ARTIKEL JURNAL**



**Oleh**

**Aulia Nur Hasanah**

**198080018**

**PROGRAM STUDI**

**MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2022**

**ABSTRAK**

Pandemi Covid-19 telah menjadi pandemic global sehingga berdampak pada perubahan kehidupan masyarakat. Upaya pemerintah pusat dalam menekan peningkatan kasus covid-19 dengan memberikan berbagai kebijakan seperti taat pada protokol kesehatan, 3M hingga 6M, penerapan PSBB hingga PPKM, dan berbagai kebijakan lainnya. Upaya Pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat salah satunya dengan cara memberikan informasi mengenai covid-19 pada masyarakat Jawa Barat melalui media sosial.

Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) adalah program unggulan dari *Jabar Digital Service* (JDS) yang bernaung dibawah Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Barat. PIKOBAR adalah *website* resmi yang memiliki beberapa cabang media sosial seperti *facebook, twitter* dan *Instagram*. PIKOBAR diharapkan mampu menjadi *center* dalam wadah komunikasi publik mengenai Covid-19 melalui media social.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi publik yang digunakan PIKOBAR melalui media sosial Instagram kepada masyarakat Wilayah Bandung Raya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teori yang digunakan sebagai pedoman penelitian ini menggunakan *Medium Richness Theory* (MRT). Teknik pengumpulan data ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi, studi litelatur, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa media sosial instagram PIKOBAR sudah memberikan informasi yang baik, lengkap, terpercaya, dan ter-*up todate*. Namun dengan media yang berbasis digital, membuat informasi tidak tersebar dengan merata ke berbagai lapisan masyarakat. Tetapi Tim JDS yang sudah menyiapkan program lain untuk mendukung informasi Covid-19 bisa tersampaikan ke seluruh lapisan masyarakat. PIKOBAR juga sudah memenuhi kebutuhan informasi khususnya wilayah Bandung Raya dari segi penggunaan bahasa yang umum dan personaliti pesan. Penelitian ini selesai dibuktikan dengan hasil review dari *user instagram* PIKOBAR dari wilayah Bandung Raya.

Kata kunci:

Komunikasi publik, instagram *PIKOBAR*, vaksinasi dan isoman.

***ABSTRACT***

*The Covid-19 pandemic has become a global pandemic so that it has an impact on changing people's live. The central government's efforts to suppress the increase in COVID-19 cases by providing various policies such as complying with health protocols, 3M to 6M, implementing PSBB to PPKM, and various other policies. One of the efforts of the West Java Provincial Government is to provide information about COVID-19 to the people of West Java through social media.*

*The West Java Covid-19 Information and Coordination Center (PIKOBAR) is the flagship program of the Jabar Digital Service (JDS) which is under the auspices of DISKOMINFO.*

*PIKOBAR is an official website that has several branches of social media such as Facebook, Twitter and Instagram. PIKOBAR is expected to be a center for public communication regarding Covid-19 through social media.*

*The purpose of this study was to determine the public communication used by PIKOBAR through social media Instagram to the people of the Greater Bandung Region. This study used qualitative research methods. The theory used as a guide for this research is the Medium Richness Theory (MRT). This data collection technique uses in-depth interviews, observation, literature studies, and documentation.*

*The results of this study indicate that the PIKOBAR Instagram social media has provided good, complete, reliable, and up-to-date information. However, with digital-based media, information is not spread evenly to various levels of society. However, the JDS Team, which has prepared other programs to support Covid-19 information, can be conveyed to all levels of society. PIKOBAR has also met the information needs, especially in the Greater Bandung area in terms of the use of common language and the personality of the message. This research has been completed, as evidenced by the results of a review from the PIKOBAR Instagram user from the Greater Bandung area.*

*Keywords: Public communication, PIKOBAR instagram, vaccination and isoman.*

***RINGKESAN***

*Pandemik COVID-19 parantos janten pandém global anu ngagaduhan dampak dina ngarobih kahirupan masarakat. Upaya pamaréntah puseur pikeun nyegah ngaronjatna kasus COVID-19 ku cara méré rupa-rupa kawijakan saperti patuh kana protokol kaséhatan, 3M nepi ka 6M, ngalaksanakeun PSBB ka PPKM, jeung rupa-rupa kawijakan séjénna. Salasahiji tarékah Pemprov Jabar nyaéta méré informasi ngeunaan COVID-19 ka masarakat Jawa Barat ngaliwatan média sosial.*

*Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 (PIKOBAR) Jawa Barat mangrupa program unggulan Jabar Digital Service (JDS) anu aya dina naungan DISKOMINFO. PIKOBAR mangrupa ramatloka resmi nu boga sababaraha cabang média sosial kayaning Facebook, Twitter jeung Instagram. PIKOBAR dipiharep bisa jadi puseur komunikasi masarakat ngeunaan Covid-19 ngaliwatan média sosial.*

*Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho komunikasi masarakat anu digunakeun ku PIKOBAR ngaliwatan média sosial Instagram ka masarakat wewengkon Bandung Raya. Ieu panalungtikan ngagunakeun métode panalungtikan kualitatif. Tiori anu dijadikeun pedoman dina ieu panalungtikan nya éta Medium Richness Theory* *(MRT). Téhnik ngumpulkeun data ieu ngagunakeun wawancara, observasi, studi pustaka, jeung dokuméntasi.*

*Hasil tina ieu panalungtikan nunjukkeun yén média sosial Instagram PIKOBAR geus méré informasi anu alus, lengkep, bisa dipercaya, jeung up-to-date. Tapi, ku média berbasis digital, informasi henteu sumebar sacara merata ka sagala rupa lapisan masarakat. Tapi Tim JDS anu parantos nyiapkeun program sanés pikeun ngadukung inpormasi Covid-19, tiasa ditepikeun ka sakumna lapisan masarakat. PIKOBAR ogé geus nyumponan kabutuhan informasi hususna di wewengkon Bandung Raya dina hal ngagunakeun basa umum jeung kapribadian pesen. Ieu panalungtikan geus réngsé, dibuktikeun ku hasil resensi ti pamaké Instagram PIKOBAR ti wewengkon Bandung Raya.*

*kecap konci: Komunikasi publik, PIKOBAR instagram, vaksinasi jeung isoman.*

## PENDAHULUAN

Pada akhir tahun 2019 telah muncul sebuah wabah penyakit yang mematikan yang disebut dengan virus Covid-19, penyakit ini disebabkan oleh [*Corona virus sindrom* yang menyerang organ pernapasan akut berat 2](https://id.wikipedia.org/wiki/Koronavirus_sindrom_pernapasan_akut_berat_2) (*SARS-CoV-2*). Kasus pertama Covid-19 selama ini dikaitkan dengan pasar basah di Wuhan, China dan virus Corona diduga berpindah dari virus hewan liar ke manusia.

Virus Corona menyebar dengan cepat hingga menjadi sebuah wabah global hingga saat ini. Kasus pertama Covid-19 yang terjadi di Indonesia pada saat adanya kontak warga negara Indonesia dengan tamu dari Jepang pada tanggal 9 April 2020, dan langsung dengan cepat menyebar ke beberapa wilayah sekitarnya.

Pemerintah Indonesia melihat munculnya kasus-kasus baru terus meningkat maka pemerintah segera membuat sebuah kebijakan untuk menerapkan PSBB (Pembatasan sosial berskala besar). PSBB diberlakukan di Indonesia pada tahun 2020 awal sebagai tindakan pertama pemerintah dalam menghadapi penyakit Covid-19 yang telah menjadi pandemi. PSBB ini berfungsi untuk membatasi berbagai kegiatan masyarakat diluar ruangan diantaranya diliburkan kegiatan belajar mengajar, pembatasan kegiatan keagamaan, atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum, dan tempat kerja yang diganti dengan kegiatan daring/melakukan kegiatan didalam rumah masing-masing dengan media *gadget* dengan beberapa aplikasi seperti *google meet, zoom meeting, telegram* dan masih banyak lagi aplikasi *meeting* *online*.

Kebijakan PSBB (Pembatasan sosial berskala besar) ini diganti dengan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) pada tanggal 13 Januari 2021. Berbagai upaya pemerintah telah dilakukan untuk menurunkan dan juga menjinakan wabah pandemi Covid-19 ini,

Upaya penanggulangan Pandemi Covid-19 tidak hanya menjadi tanggung jawab Pemerintah namun perlu sinergitas, kontribusi dan kesadaran diri dari semua elemen bangsa. Keberadaan pandemi Covid-19 telah memaksa masyarakat tidak hanya Indonesia namun juga dunia untuk membatasi aktivitas karena penyebarannya yang sangat cepat dengan resiko dari angka kematian yang signifikan.

Sementara itu penyebaran Pandemi Covid-19 belum memperlihatkan tanda-tanda akan berakhir, **Presiden Joko Widodo** menerima vaksin Covid-19 di Istana Negara, sekaligus memulai program vaksinasi Covid-19 di Indonesia yang bisa meningkatkan kekebalan imunitas masyarakat agar tidak mudah turun kondisi secara fisik.

Selain dari beberapa upaya yang Pemerintah Pusat keluarkan, pemerintah daerah provinsi Jawa Barat **Ridwan Kamil** juga berinisiatif untuk membuat sebuah program unggulan sebagai wadah pusat informasi bagi seluruh warga Jawa Barat terkait informasi-informasi Covid-19 yang dapat mempermudah masyarakat Jawa Barat khusunya untuk wilayah Bandung Raya untuk dapat mengakses informasi seputar virus Covid.

Inilah yang menjadikan terlahirnya gagasan dalam pembentukan *Jabar Digital Servic*e (JDS) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Layanan Digital, Data dan Informasi Geospasial, sebuah unit di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat.

*Jabar Digital Servic*e (JDS) sendiri memiliki beberapa program unggulan yaitu; Sapawarga, Ekosistem data JABAR, Desa *Digital*, *Jabar command Center, dan* Pusat Informasi & Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR); Sebagai media komunikasi & layanan penanganan Covid-19 satu pintu di Jawa Barat.

PIKOBAR inilah yang menjadi pusat informasi covid-19 untuk Jawa Barat dan di apresiasi sebagai program provinsi yang cepat melakukan inisiatif dalam hal kebutuhan data. Karena akurasi data yang dibutuhkan untuk pemerintahan provinsi Jawa Barat, dapat diakses dan mempermudah penanganan yang bisa dilakukan oleh masyarakat, tim medis, logistik dan satuan tugas (satgas) Covid-19. Demi memaksimalkan upaya pemerintah dalam menekan kasus baru Covid-19, adanya PIKOBAR proses penanganan yang dilakukan tim satgas menjadi lebih bisa terkoordinir dengan pihak berwenang lainnya.

Media sosial adalah alat komunikasi publik yang paling mudah untuk dijadikan alat sosialisasi karena selain akses yang mudah, waktu yang tidak terbatas, dan pada zaman 4.0 ini hampir semua orang memiliki *gadget* dan tentunya memiliki media sosial.

Media sosial memiliki banyak kekayaan media yang akan mempermudah penggunanya untuk berkomunikasi, dan menghasilkan hasil kerja yang lebih banyak dengan waktu yang efisien. tetapi media sosial juga memiliki dampak yang buruk apabila penggunanya mengaksesnya dengan cara tidak bijak. Oleh karena itu media sosial menjadi target utama untuk Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai media pusat informasi.

PIKOBAR bekerja dengan Sistem input data yang mulai bekerja dengan teknologi komunikasi di era 4.0 dan *society* 5.0 dimana kondisi masyarakat bisa dengan cepat meng-*update* informasi dengan sendirinya, maka pemerintah daerah memutuskan untuk membuat kebijakan dengan dibuatnya sebuah Website PIKOBAR *online,* Data informasi dari laboratoriom, puskesmas dan pelayanan kesehatan daerah di *input* ke *website* PIKOBAR dan di *convert* dalam beberapa media sosial PIKOBAR berupa akun media sosial *facebook, twitter, instagram* dan aplikasi PIKOBAR yang bisa diunduh di *playstore*, sehingga masyarakat Jawa Barat bisa mengakses bagaimana tren-tren kasus COVID di Jawa Barat.

Aplikasi media sosial instagram yang sudah dilengkapi dengan fitur lengkap dan unik seperti *Story*, dan *highlights* dipilih team *Jabar Digital Service (*JDS) untuk media PIKOBAR karena dianggap sebagai media paling efektif untuk mempublikasikan informasi mengenai Covid-19 di Jawa Barat, khusunya wilayah Bandung Raya.

Dengan dibuatnya program PIKOBAR di media sosial ini apakah sudah memaksimalkan upaya pemerintah dalam memberikan informasi dan koordinasi tentang penanganan covid-19 dengan media sosial instagram sebagai media komunikasi publik?

Maka dari itu berdasarkan konteks penelitian di atas peneliti akan membahas dan mengambil judul: **“KOMUNIKASI PUBLIK PUSAT INFORMASI DAN KOORDINASI COVID-19 JAWA BARAT DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM”.**

## FOKUS PENELITIAN

Fokus dari penelitian disini adalah bagaimana Komunikasi Publik PIKOBAR di media sosial instagram untuk warga Bandung Raya, dalam memberikan informasi terkait Covid-19. Media digital berupa website resmi yang memiliki data informasi yang di *convert* ke beberapa aplikasi media sosial. Akun instagram PIKOBAR dengan produk konten yang mengedukasi, dengan berbagai fitur yang mendukung kemampuan PIKOBAR dalam memberikan informasi, kualitas informasi serta kebermanfaatannya untuk pengguna / *user* instagram. Maka dari itu ada beberapa pertanyaan penelitian berdasarkan teori sebagai pedoman dalam penelitian ini:

## PERTANYAAN PENELITIAN.

Berdasarkan perumusan fokus penelitian di atas, ada tiga *point* pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana PIKOBAR dalam Mentransmisikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram.
2. Bagaimana PIKOBAR Menggunakan Variasi Bahasa dalam Mengkomunikasikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram.
3. Bagaimana PIKOBAR Mem*personal*isasikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram.

## TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dikehendaki. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

* 1. Untuk mengetahui PIKOBAR dalam Mentransmisikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram.
  2. Untuk mengetahui Komunikasi Publik PIKOBAR Menggunakan Variasi Bahasa dalam Mengkomunikasikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram..
  3. Untuk mengetahui Komunikasi Publik PIKOBAR Mem*personal*isasikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram

## KEGUNAAN PENELITIAN

Adapun kegunaan dari penelitian ini diharapkan bisa melengkapi kepustakaan dalam bidang Ilmu komunikasi, khusus untuk konsentrasi ilmu komunikasi publik melalui media sosial instagram.

**KERANGKA TEORETIS**

1. **Pengertian Komunikasi**

Istilah komunikasi berasal dari kata *Latin Communicate* atau *Communis* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Beberapa definisi komunikasi menurut para ahli adalah:

1. Komunikasi adalah kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan **(Roben.J.G)**
2. Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain **(Davis, 1981).**
3. Komunikasi adalah berusaha untuk mengadakan persamaan dengan orang lain **(Schram,W)**

Komunikasi (*communicare, latin*) artinya berbicara atau menyampaikan pesan, informasi, pikiran, perasaan yang dilakukan seseorang kepada yang lain dengan mengharapkan jawaban, tanggapan, dari orang lain (**Hohenberg: 1978**).

Dari proses terjadinya komunikasi itu, secara teknis pelaksanaan, komunikasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain. (**Agus M. Hardjana :Komunikasi intrapersonal dan interpersonal, 2003**).

Berkomunikasi bisa sesuai harapan komunikannya apabila memiliki peserta komunikasi yang sesuai. Berikut beberapa penjelasan tentang macam-macam Komunikasi ditinjau dari Peserta Komunikasi:

**Komunikasi publik**

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah orang (khalayak), yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi publik meliputi ceramah, pidato, kuliah, tabligh akbar, dan lain-lain. Ciri-ciri komunikasi publik adalah:

* 1. berlangsung lebih formal yang menuntut persiapan pesan yang cermat
  2. menuntut kemampuan menghadapi sejumlah besar orang, komunikasi cenderung pasif, terjadi di tempat umum yang dihadiri sejumlah orang, merupakan peristiwa yang direncanakan
  3. dan ada orang-orang yang ditunjuk secara khusus melakukan fungsi-fungsi tertentu.

**Hambatan Komunikasi**

Hambatan Teknis berupa Keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi. Dari sisi teknologi, semakin berkurang dengan adanya temuan baru dibidang kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga saluran komunikasi dapat diandalkan dan efesien sebagai media komunikasi. Jenis hambatan teknis dari komunikasi antara lain :

* + 1. Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas
    2. Kurangnya informasi atau penjelasan
    3. Kurangnya ketrampilan membaca
    4. Pemilihan saluran media yang kurang tepat.

1. **Media Sosial**

Secara sederhana, istilah media bisa dijelaskan sebagai alat komunikasi sebagaimana definisi yang selama ini diketahui **(*Laughey, 2007; McQuail, 2003*).** Terkadang pengertian media ini cenderung lebih dekat terhadap sifatnya yang massa karena terlihat dari berbagai teori yang muncul dalam komunikasi massa. Namun, semua definisi yang ada memiliki kecenderungan yang sama bahwa pada saat disebutkan “media”, yang muncul bersama dengan itu adalah sarana disertai dengan teknologinya.

Proses terjadinya komunikasi memerlukan tiga hal, yaitu objek, organ, dan medium. Berikut ini adalah definisi dari media sosial yang berasal dari berbagai literature penelitian :

* + - 1. Menurut **Mandibergh** (2012), media sosial adalah media yang mewadahi kerja sama di antara pengguna dengan pengguna lainnya untuk menghasilkan konten *(user generated content)*
      2. Menurut **Shirky** (2008), media sosial adalah perangkat lunak sosial merupakan alat untuk meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi *(to share)*, bekerja sama *(to co-operate)* di antara pengguna dan melakukan tindakan secara kolektif yang semuanya berada di luar kerangka *institusional* maupun organisasi.

Dari berbagai definisi atau pernyataan tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa definisi media sosial adalah “medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual”.

1. **Covid – 19**

COVID-19 adalah penyakit akibat infeksi virus *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2)*. COVID-19 dapat menyebabkan gangguan sistem pernapasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu, hingga infeksi paru-paru, seperti pneumonia. COVID-19 adalah penyakit baru yang disebabkan oleh virus dari golongan Coronavirus, yaitu SARS-CoV-2 yang juga sering disebut virus Corona.

Kasus pertama penyakit ini terjadi di kota Wuhan, Cina, pada akhir Desember 2019 dan meluas menjadi wabah global. Gejala awal infeksi COVID-19 bisa menyerupai gejala flu, yaitu demam, pilek, batuk kering, sakit tenggorokan, dan sakit kepala. Setelah itu, gejala dapat hilang dan sembuh atau malah memberat. Gejala-gejala tersebut di atas muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus COVID-19.

Pada penghujung tahun 2020, beberapa laporan kasus menyebutkan bahwa virus Corona telah bermutasi menjadi beberapa jenis atau varian baru, misalnya varian delta. Penularannya bisa melalui cara-cara berikut:

* + - * 1. Tidak sengaja menghirup percikan ludah (*droplet*) yang keluar saat penderita COVID-19 bersin atau batuk
        2. Memegang mulut, hidung, atau mata tanpa mencuci tangan terlebih dulu, setelah menyentuh benda yang terkena droplet penderita COVID-19, misalnya uang atau gagang pintu
        3. Kontak jarak dekat (kurang dari 2 meter) dengan penderita COVID-19 tanpa mengenakan masker

Caranya pencegahan penularan mata rantai Covid-19 adalah dengan melakukan hal-hal di bawah ini:

* + 1. Terapkan physical distancing, yaitu menjaga jarak minimal 2 meter dari orang lain.
    2. Gunakan masker saat beraktivitas di tempat umum
    3. Rutin mencuci tangan dengan air dan sabun atau hand sanitizer yang mengandung alkohol minimal 60%.
    4. Jangan menyentuh mata, mulut, dan hidung sebelum mencuci tangan.
    5. Tingkatkan daya tahan tubuh dengan pola hidup sehat.
    6. Hindari kontak dengan penderita COVID-19, orang yang dicurigai positif terinfeksi COVID-19, atau orang yang sedang sakit demam, batuk, atau pilek.
    7. Tutup mulut dan hidung dengan tisu saat batuk atau bersin, kemudian buang tisu ke tempat sampah.
    8. Jaga kebersihan benda yang sering disentuh dan kebersihan lingkungan, termasuk kebersihan rumah.
    9. Jaga sirkulasi dan kebersihan udara di dalam ruangan. Bila perlu, Anda bisa menggunakan air *purifier*.

**KERANGKA TEORETIS**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari **Richard Daft** dan **Robert Lengel** dalam artikelnya pada tahun tentang Media **Richness Theory**. Mungkin teori media yang paling berpengaruh, paling tidak untuk media baru (teknologi komunikasi dan informasi, ialah teori kekayaan media (MRT).

MRT berpendapat bahwa manajer dapat meningkatkan performa dengan menyesuaikan karakteristik media ke karakteristik tugas. Media yang lebih mampu memudahkan pengguna untuk berkomunikasi lebih cepat dan lebih baik dalam memahami pesan ambigu ketimbang media manual seperti memo tertulis.

Oleh karena itu menurut teori MRT ini, pengguna media yang lebih mudah akan menghasilkan hasil kinerja yang lebih baik pada tugas-tugas yang memiliki banyak interpretasi atau informasi-informasi yang penting. Jadi MRT berpendapat bahwa seseorang yang menggunakan medium yang lebih modern atau kaya, maka akan membuat hasil kerja lebih baik dan lebih cepat, tidak seperti medium manual yang hanya dapar ditulis, tidak dapat membeberkan informasi yang lebih banyak dan lengkap.

MRT tidak terlalu ketat dalam mendefinisikan sebuah kinerja, namun dalam karya selanjutnya **Daft** dan **Lengel** mendiskusikan kinerja dalam tiga term yaitu :

1. Membuat keputusan yang lebih baik dan efektif

2. Memanfaatkan waktu lebih baik dan efisien

3. Membangun sebuah kebersamaan.

MRT bermula sebagai teori penggunaan media, bukan pilihan media. Teori ini juga mendiskusikan kondisi apa yang menyebabkan medium akan paling efektif, bukan bagaimana manajernakan memilih sebuah media tertentu.

**KERANGKA PEMIKIRAN**

Dalam penelitian ini penulis berfokus pada mengenai Komunikasi Publik PIKOBAR di media sosial instagram, karena dimasa pandemi ini masyarakat masih banyak yang kurang mendapatkan informasi terhadap penanganan wabah virus Covid-19, sosialisasi vaksin yang belum merata, informasi isolasi mandiri (isoman) dan kebermanfaatan media sosial instagram dari PIKOBAR.

Berbagai kebutuhan masyarakat berbeda-beda, maka komunikasi publik di media sosial instagram sebagai cara penyampaian pesan yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat, Pikobar tidak hanya di konsumsi oleh masyarakat, tetapi juga oleh berbagai pihak yang menangani Covid-19, seperti pelayanan kesehatam masyarakat, team medis, satuan tugas Covid dan masih banyak lagi.

Menurut **Dennis Dijkzeul** dan **Markus Moke** (2005), definisi komunikasi publik sebagai kegiatan dan strategi komunikasi yang ditujukan kepada sekelompok massa dalam jumlah besar. Komunikasi Publik PIKOBAR di media sosial instagram bertujuan sebagai wadah pisat informasi untuk masyarakat Jawa Barat, dalam penelitian ini penulis berfokus pada masyarakat wilayah Bandung Raya, didukung oleh **Charles** **K. Atkin** dan **Ronald E. Ric**e, tidak ada teori khusus yang dikembangkan untuk menjelaskan atau memprediksi komunikasi publik. Namun, beberapa perspektif tentang komunikasi publik telah dibangun guna memandu komunikasi, mereka menyatakan bahwa konsep yang sangat komprehensif untuk diterapkan dalam komunikasi publik adalah kerangka kerja *Communication-Persuasion Matrix* dan *social marketing*. Berdasarkan uraian komunikasi public diatas yang menjadi kerangka pemikiran peneliti, berikut bagan kerangka pemikiran yang relevan dengan teori yang digunakan:

**Komunikasi Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) Di Media Sosial Instagram.**

**Media Richness Theory (MRT)**

Bagaimana Komunikasi Publik PIKOBAR dalam **Mentransmisikan** Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram

Bagaimana komunikasi Publik PIKOBAR Menggunakan **Variasi Bahasa** dalam Mengkomunikasikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram

Bagaimana Komunikasi Publik PIKOBAR **Mempersonalisasikan** Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram

**Komunikasi Publik**

**Gambar. Kerangka Pemikiran**

**(Sumber. Modifikasi Peneliti Aulia Nurhasanah dan Pembimbing 1 dan Pembimbing 2)**



PARADIGMA PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Paradigma kualitatif yang tidak menggunakan angka-angka perhitungan, statistik, dan penyebaran angket-angket, tetapi lebih condong kepada pemaparan hasil wawancara mendalam dari jawaban realitas dan fakta yang didapatkan dari lapangan.

Penelitian kualitatif adalah suatu model penelititan humanistik, yang menempatkan manusia sebagai subjek utama dalam peristiwa sosial atau budaya. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan fenomenologi. Beberapa proses penelitian kualitatif sebagai berikut : Pendekatan konstruktifis, naturalistis (interpretatif), atau perspektif postmodern.

1. Menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas.
2. Realitas bersifat subjektif dan berdimensi banyak.
3. Peneliti berinteraksi dengan fakta yang diteliti.
4. Tidak bebas nilai dan bias.
5. Pendekatan induktif dan penyusunan teori dengan analisis kualitatif.

SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi subjek penelitian ini meliputi:

1. Narasumber praktisi; informan dari pihak pengelola akun instagram PIKOBAR.
2. Narasumber birokrat; informan representatif dari Pemerintahan Daerah Jawa Barat.
3. Narasumber ilmuwan/akademisi; pihak/seseorang yang melihat sebuah penelitian berdasarkan pedoman ilmu.
4. Narasumber masyarakat yang Terdampak; yaitu informan dari beberapa warga di wilayah Bandung Barat yang sudah meng-follow/user instagram PIKOBAR.

Sedangkan objek penelitian ini adalah aplikasi media social instagram Pusat Informasi & Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) sebagai medium untuk memberikan informasi-informasi *uptodate* dan efektif untuk masyarakat provinsi Jawa Barat khususnya wilayah Bandung Raya.

**TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Pada dasarnya peneliti ingin mendapatkan data yang valid, reliabel dan objektif mengenai permasalahan yang ada, maka dari itu untuk mendapatkan data yang tepat dan valid, peneliti melakukan beberapa teknik pengumpulan data di antaranya:

1. **Wawancara Mendalam/ *In-depth Interview***

Wawancara mendalam atau *in-depth interview* adalah proses pengumpulan data dengan cara yang lebih detail dan memakan waktu. *Interview* dilakukan untuk mendapatkan data informasi yang tidak mungkin bisa didapatkan melalui observasi.

1. **Observasi**

Dalam proses observasi ini peneliti menarik kesimpulan dari sudut pandang responden, kejadian, peristiwa, atau proses yang diamati, dari observasi ini peneliti akan mendapatkan sebuah pemahaman yang tidak terucap *(tacit understanding).*

1. **Studi Litelatur, Internet, dan Dokumentasi**

Studi litelatur yang berasal dari buku-buku, internet, dan dokumentasi berupa foto, rekaman suara, catatan harian, dan lain-lain. Setelah beberapa teknik pengumpulan data diatas dilakukan, peneliti akan mengolah data menjadi sebuah informasi yang kredibel.



TEKNIK ANALISIS DATA

Peneliti melakukan analisis data dan menjadikannya sebuah informasi yang mudah untuk dimengerti dan bermanfaat untuk menjawab permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Menurut **Bogdan, 1982** dalam **Sugiyono**, pengertian dari analisis data adalah :

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawanacara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehinga dapat midah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain**. (2007: 88).**

Adapun langkah-langkah teknis analisis data yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. **Pengumpulan Data**

Penulis mengumpulkan data terlebih dahulu, dengan mencari subjek sebanyak-banyaknya, bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap sesuai dengan yang diperlukan untuk penelitian.

1. **Reduksi Data**

Data yang peneliti dapatkan dari lapangan berjumlah cukup banyak dan melakukan reduksi data atau pemilihan data. Data yang didapatkan akan dipilih dari bobot informasi yang didapatkan sesuai kelengkapan informasi yang dibutuhkan.

1. **Penyajian Data**

Setelah data dipilih peneliti melakukan penyajian data dengan memaparkan dan menjelaskan informasi berbentuk sebuah uraian dan bagan-bagan yang diperlukan.

1. **Verifikasi dan Kesimpulan Data**

Setelah data disajikan secara uraian, informasi diverifikasi atau dipastikan keabsahannya. Peneliti melakukan keabsahan data dengan teknik triangulasi. Peneliti juga menjadikan data yang ada menjadi sebuah informasi yang terpercaya dan berupa fakta dengan beberapa bukti kuat untuk menjajagkan sebuah kebenarannya, dan setelah itu barulah peneliti mengambil sebuah kesimpulan yang kredibel. Proses analisis data dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 3.4 Proses Analisis Data**

**PENGUMPULAN DATA**

**REDUKSI DATA**

**PENYAJIAN DATA**

**VERIFIKASI dan KESIMPULAN DATA**

**(Sumber: Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif. Maret 2022)**



KEABSAHAN HASIL PENELITIAN

Validitas adalah kebenaran dan kejujuran sebuah deskriptif, kesimpulan, penjelasan, tafsiran dan segala jenis laporan. Validitas juga merupakan sebuah tolak ukur ketepatan data antara objek dan subjek, dimana hasil informasi yang penliti dapatkan itu adalah sebuah fakta yang nyata seperti yang ada di lapangan.

Peneliti malakukan uji keabsahan data melalui teknik triangulasi, teknik ini merujuk pada pengumpulan data atau informasi dengan beberapa metode, karena cara ini dapat mempermudah mencermati penjelasan yang peneliti kemukakan. Menurut **Sugiyono** ada tiga macam triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber; Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik; Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu; Watu juga sering mempengruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara , observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Triangulasi disini peneliti berpatokan pada penggunaan metode pada data, kemudian keabsahan data dengan teknik triangulasi ini bisa dengan wawancara menggali informasi dengan mengajukan beberapa kepada informan dimana peneliti harus mendokumentasikan proses wawancara dengan merekam suara, mengambil foto, dan mencatat jawaban-jawaban dan respon dari informan.

**HASIL PENELITIAN**

Pada hasil penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas dan kebermanfaatan dari komunikasi publik instagram PIKOBAR dan akan menjawab beberapa pertanyaan mengenai Komunikasi Publik Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) di media sosial instagram khusus wilayah Bandung Raya berdasarkan pedoman teori **MRT (*Media Richness Theory)*.**

**Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR)**

Pada tanggal 2 maret 2020 virus Covid-19 masuk pertama kali ke wilayah tanah air, penularan pertama kali terjadi di kota Depok. Mengetahui hal ini pemerintah dengan sigap mengambil kebijakan cepat untuk segera menekan penyebaran virus covid-19.Beberapa kebijakan yang dikeluarkan pemerintah diantaranya memberlakukan Pembatasan Pembatasan sosial berskala besar (PSBB), prokes dari 3M, 5M hingga 6M, dan himbauan untuk wajib vaksin bagi seluruh warga masyarakat di Indonesia.

Selain dari beberapa upaya yang Pemerintah Pusat keluarkan, pemerintah daerah Jawa Barat juga membuat sebuah media yang dapat mempermudah masyarakat Jawa Barat khusunya untuk wilayah Bandung Raya untuk dapat mengakses informasi seputar virus Covid-19.

Pada awal mula Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) dibuat oleh tim ***Jabar Digital Service*** (JDS) yang bernaung dibawah arahan Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Pemprov Jabar).

PIKOBAR adalah sistem yang dibangun pemerintah daerah berupa media informasi dan koordinasi dengan Dinas kesehatan kabupaten dan kota se-Jawa barat meliput 27 kota kabupaten yang terdiri dari 18 kabupaten dan 9 kota di Jawa Barat, untuk bisa meng-*input* data tren kasus dari mulai data kiriman puskesmas atau data dari *laboratorium* kesehatan yang masyarakatnya terkena gejala positif Covid, tren sembuh, tren meninggal, dan bagaimana cara PIKOBAR membantu team medis melakukan *treatment* dengan bantuan informasi yang cepat diakses. Maka dengan PIKOBAR semua tren itu bisa terbaca di aplikasi website PIKOBAR.

Program JDS ini merekrut tenaga kerja *outsourching* anak muda milenial yang memiliki talenta unggulan secara teknologi informasi, desain visual, penulisan konten dan bisa menampilkan data statistik yang mudah diakses dan dibaca oleh masyarakat mayoritas. Program PIKOBAR yang memiliki anggota staf aktif, inovatif dan kreatif sehingga data bisa dikemas dengan menarik, sehingga informasi dapat ringan untuk dimengerti oleh mayoritas masyarakat umum.

Data yang valid dan terjamin faktanya tanpa ada kekeliruan *hoax news* berasal dari sumber-sumber asli. Data dari pelayanan kesehatan daerah di input ke website PIKOBAR dan di-*convert* dalam beberapa media sosial pikobar berupa akun media sosial facebook, twitter, instagram dan aplikasi PIKOBAR yang bisa diunduh di playstore, sehingga maasyarakat Jawa Barat bisa mengakses bagaimana tren-tren kasus COVID di Jawa Barat. Waktu beroprasi kantor PIKOBAR ini berjadwalkan setiap hari Senin sampai dengan jumat, dan dalam pembagian waktu karyawan pikobar adalah *system shift* pagi dan malam.

Khusus bagian divisi *monitor officer* berlaku 24 jam untuk memastikan tidak ada informasi yang *delay*, karena *user i*nstagram bisa saja menanyakan pengaduan atau mengajukan informasi pada tengah malam atau dini hari. Berhubung akun instagram PIKOBAR adalah akun berbasis kesehatan, jadi pengaduan atau pertanyaan dari *user* Warga Bandung Raya bisa terjadi diwaktu kapan saja, terutama untuk tren diwaktu akhir-akhir ini adalah informasi kebutuhan tabung oksigen.

Pada saat kasus Covid gelombang ke-2 meningkat (covid varian delta), dari kasus tersebut team riset menganalisis adanya tren kekurangan ketersediaan tabung oksigen, bahkan dengan adanya permasalahan baru itu PIKOBAR mengupayakan pengembangan fitur tambahan terkait kebutuhan masyarakat atau pasien Covid agar bisa mengakses informasi letak ketersediaan stok tabung oksigen, obat-obatan, vitamin peningkat sistem imun tubuh di website dan instagram PIKOBAR.

*User* yang membutuhkan informasi oksigen, rujukan rumah sakit atau informasi *urgent* lainnya bisa menggunakan kontak *hot-line* yang tertera dibio instagram. Kontak Hotline tertera pada bio instagram PIKOBAR menunjukan ke alamat website offcial pikobar, dan atau user dapat men-dm (direct message) di instagram PIKOBAR yang mengarah langsung ke kontak whatsapp, kemudian akan di monitoring oleh team monitorin officer. Menurut **Muhamad Zaifullah, Project Officer PIKOBAR:**

“*Di pikobar ini ada pesan masuk ke kontak hotline kami (staf monitoring) smpai puluhan DM perhari untuk pangaduan atau pertnyaan tekait zona Covid atau logostik seputar kebutuhan covid, walau kami ada disklaimer bahwa pikobar adalah jembatan antar pemerintah dengan logistik vaksin, proses pengiriman oksigen, lalu untuk obat-obatan dan vitamin sebenarnya ranah dinkes.*

*Namun pikobar adalah wadah media sebagai penyimpaian informasi skligus platform tekologi, dan karena instagram pikobar jauh lbih aktif daripada medsos dinkes sndri, mmbuat msyarakat mnanggap instagram pikobar infonya lbih lengkap, dan hotline pikobar lebih sangat aktif*”

PIKOBAR menjadi garda terdepan dalam media informasi covid di masyarakat jabar. Hal ini sebagai bentuk usaha PIKOBAR untuk mem-*provide* ketersediaan data informasi ke masyarakat Jawa Barat khususnya wilayah Bandung Raya sehingga tidak ada *noise* atau *delay information*

Masyarakat bisa memesan tabung oksigen, obat-obatan dan kebutuhan terkait Covid melalui Gojek karena PIKOBAR dengan menghubungi langsung kontak hot-line yang tersedia, baik di website resmi pikobar maupaun di bio dan postingan-posttingan informasi terupdate di instagram pikobar. Untuk informasi lebih lanjut dan konsultasi, PIKOBAR bekerja sama dengan dokter langsung yang ada di dinas kesehatan. **Muhamad Zaifullah, Project Officer PIKOBAR:**

“*jadi sumber informasi sudah pasti valid, untuk informasi isoman bekerja sama dengan dinkes, informasi vaksinasi dengan tim pelaksanaan vaksinasi, informasi logistik bekerja sama dengan satuan tugas penanganan covid-19, karena mereka yang bertanggung jawab mengurus logistik*”

User bisa menanyakan dan mengetahui tempat-tempat keberadaan oksigen, tempat rujukan isolasi mandiri, dan informasi rujukan Rumah Sakit.

Apabila gejala Covid dirasa ringan dan tidak terlalu parah, pasien bisa isolasi mandiri dirumah masing-masing, atau di tempat yang disediakan pemerintah, bagi yang mengidap gejala berat bisa dirujuk ke Rumah Sakit, dan kasus-kasus ini diprioritaskan untuk yang memiliki penyakit komorbid.

**Sejarah Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR)**

Awal mula berdirinya Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR), pada saat kasus Covid-19 pertama masuk ke Indonesia di Kota Depok pada tanggal 2 maret 2020. Pada tanggal 5 maret Pusat Informasi Dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) resmi rilis atas perintah bapak gubernur Ridwan Kamil, sekaligus segera memasifkan informasi-informasi tentang Covid-19.

Pikobar adalah salah satu program unggulan yang dimiliki oleh ***Jabar Digital Service*** (**JDS**). ***Jabar Digital Service*** (**JDS)** adalah salah satu cita-cita dari Bapak Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil untuk mewujudkan Jawa Barat sebagai Provinsi Digital. Hal ini berasal dari tingginya kesenjangan antara daerah rural dan urban di bidang teknologi dan digital.

***Jabar Digital Service*** (**JDS)** memiliki beberapa Visi dan misi yang dibuat untuk menjadi target perkembangan provinsi Jawa Barat ke beberapa tahun kedepan.

Visi ***Jabar Digital Service*** (**JDS)**adalah Mewujudkan Jawa barat Juara yang berbasis data dan teknologi dalam mendukung pelayanan masyarakat dan pengambilan kebijakan yang responsif, adaptif, dan inovatif. Sedangkan untuk Misi ***Jabar Digital Service*** (**JDS)**adalah :

1. *Data for Decision Support System;*
2. *Government Digital Transformation;*
3. *Improving Citizens Digital Experience;*

Ada juga nilai-nilai utama yang diterapkan di divisi ***Jabar Digital Service*** (**JDS),** diantaranya:

1. Berorientasi melayani
2. Berbasis data
3. Inovatif
4. Responsif
5. Dinamis
6. Adaptif

Inilah yang menjadikan terlahirnya gagasan dalam pembentukan *Jabar Digital Servic*e (JDS) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Layanan Digital, Data dan Informasi Geospasial, sebuah unit di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat. Pada saat PIKOBAR di launching juga adanya bantuan terkait dengan bahan sosial berupa kebutuhan logistik dan peralatan medis yang programnya ada di bawah naungan Dinas sosial. Dibawah **JDS** sendiri memiliki beberapa program unggulan yaitu:

1. **Sapawarga; Ekosistem data JABAR;** Portal terintegrasi untuk pengelolaan, keterbukaan, dan kemudahan akses data yang berkualitas & mutakhir bagi warga dan pemerintah Jawa Barat.
2. **Desa Digital;** Program yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat desa melalui digitalisasi, pengembangan kapasitas masyarakat, dan maksimalisasi potensi desa
3. ***Jabar command Center;*** Pusat visualisasi & integrasi data dilengkapi ragam infrastruktur pendukung untuk tingkatkan koordinasi, monitoring, dan pengambilan kebijakan di Jawa Barat.
4. **Pusat Informasi & Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR);** Sebagai media komunikasi & layanan penanganan Covid-19 satu pintu di Jawa Barat.

PIKOBAR di apresiasi sebagai program provinsi yang cepat melakukan inisiatif dalam hal kebutuhan data. Karena akurasi data yang dibutuhkan untuk pemerintahan provinsi Jawa Barat, dapat diakses dan mempermudah bagaimana penanganan yang bisa dilakukan oleh satuan tugas (satgas) Covid-19. Menurut **Muftiah Yulismi sebagai Analis Kebijakan Biro Kesra Pemerintahan Provinsi Jawa Barat**

“*Satgas Covid bekerja berdasarkan data yang ada di Pikobar, jadi bukan hanya kepentingan untuk masyarakat tapi pemerintahan provinsi, tim medis dan satgas covid juga bisa memantau informasi dari PIKOBAR ini.*

*Kami pihak biro kesra juga membutuhkan informasi pikobar dalam membantu satgas Covid untuk bisa menjembatani dan mensinkronkan peran-peran perangkat daerah lain yang punya kepentingan terkait dalam penanganan Covid-19*

PIKOBAR dibuat berupa *website* resmi dan memiliki beberapa cabang media sosial yang sengaja dibuat untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi-informasi seputar Covid-19, media sosial pikobar diantaranya ada akun *Facebook, Twitter,* dan *Instagram*. Instagram menjadi akun media sosial PIKOBAR yang paling diutamakan karena instagram adalah aplikasi media sosial informasi yang paling banyak pengguna di Jawa Barat, hal berikut berdasarkan dari riset yang sudah diambil oleh tim **UX Researcher.**

Instagram juga dianggap sebagai media paling efektif untuk mempublikasikan dan menginformasikan berita ter-*up to date* mengenai perkembangan Covid-19 di Jawa barat, khususnya Wilayah Bandung Raya.

Berawal dari induk sumber identitas PIKOBAR, Provinsi Jawa Barat juga mempunya beberapa warna tema yang melambangkan sebuah arti pada setiap warnanya, Tim branding *Jabar Digital service (JDS)* memilih warna yang senada dengan identitas Jawa Barat berlatar belakang:

1. Warna putih artinya netral.
2. Warna hijau artinya melambangkan kesuburan dan kemakmuran tanah Jawa Barat.
3. Warna Kuning artinya melambangkan keagungan, kemuliaan dan kekayaan.
4. ****Warna Biru artinya melambangkan ketentraman atau kedamaian.

**Logo PIKOBAR**

Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) memiliki tema berwarna hijau, warna kuning dan warna biru ini ditentukan oleh tim branding **JDS**, karena mengikuti dengan branding identitas Jawa Barat. Tema warna yang masih sama dengan program-program JDS, yang membedakan hanyalah bentuk logo untuk setiap logo program.

Bentuk dari logo pikobar ini berbentuk huruf C dan angka 19 berwarna biru di dalam huruf C, melambangkan PIKOBAR ini adalah media segala informasi terkait Covid di Jawa Barat. Dengan dibuatnya media PIKOBAR bertujuan agar menjadi *channel* media yang memberikan informasi yang aktif, menjadi sebuah jembatan komunikasi dan pengaduan antara masyarakat dengan pemerinta, karena dengan dibuatnya akun instagram ini bisa menjadi jendela komunikasi dua arah.

**Struktur Organisasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR)**

PIKOBAR memiliki struktur organisasi yang memiliki tugas tersendiri dari masing-masing divisi, mulai dari program manager hingga beberapa sub divisi lainnya dibawa Program Manager (PO). Menurut **Muhamad Zaifullah, *Project Officer* Pikobar.**

*“Tim kami terbagi dalam beberapa divisi, khusus anggota staf yang memegang tanggung jawab instaram PIKOBAR, team kami bertugas menvisualisai data yang sudah terkmpul menjadi sebuah produk (konten) berupa informasi tentang covid di instagram.*

*Dimana masyarakat bisa membaca informasi dengan mudah, ringan dan menarik. Selain itu masyarakat bisa melihat informasi yang kami upload dari hari ke hari selama pandemi, mulai dari informasi harian, mingguan bahkan bisa melihat hostory 2 tahun kebelakang (sejak awal pandemi covid*)”**.**

Beberapa sub divisi memiliki *jobdesk* untuk masing-masing staf PIKOBAR, mulai dari jadwal untuk meng-*upload* konten ke beberapa media sosial PIKOBAR, khususnya media sosial instagram PIKOBAR diantaranya:

**TRIBLE LIT**

**PROJECT OFFICER**

**MONITORING OFFICER**

**TEAM KOMS**

**CONTENT WRITER**

**TEAM DATA**

**TIM UX-RESEARCHER ER**

**BISNIS ANALISIS**

**PROGRAM MANAGER**

1. ***PROGRAM MANAGER***: *Program Manager* PIKOBAR ini memimpin visioner yang bertanggung jawab dalam menggambarkan daftar-daftar proyek yang diperlukan dalam mencapai tujuan di setiap harinya, hal ini berbeda dengan tribelit yang bertugas menjadi *leader* dan mengontrol setidaknya 2 hari sekali.

PM fokus dalam strategi, implementasi, dan bagaimana mendelegasikan proyek progam pikobar dengan pihak-pihak yang terkait seperti pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga produk/konten bisa teus berjalan dan informasi bisa terupdate setiap harinya.

1. ***TRIBE LIT***: sebagai leader dari divisi informasi pelayanan kesehatan dan komunikasi public (IPKP). Dalam program pikobar ada 3 squad; *sim lab dashboard*, logistik, dan *squad* IPKP. Didalam divisi IPKP terdapat sub divisi yang disebut *Project Officer* (PO). Penanggung jawab Divisi komunikasi dan publikasi adalah koordinator **Bapak Randi**.
2. ***PROJECT OFFICER:*** bertugas untuk berdiskusi langsung dengan pihak Dinas Kesehatan (Dinkes), mencari dan menyelesaikan masalah mengenai kebutuhan apa saja yang dibutuhkan masyarakat Jawa Barat untuk saat ini, dan kemudian memberikan informasi terkait kebutuhan yang sedang *urgent*.

**Muhamad Zaifullah, *Project Officer* Pikobar “***Jadi benar-benar informasi ini dikelola sedemikian rupa end-to end, mulai dari analisis kebutuhan, development, sampai me-marketing-kan produk (konten informasi) kepada masyarakat***”**

Pihak *Project Officer* (PO) juga berkoordinasi dengan Dinkes dan memastikan kebutuhan Vaksinasi, logistik, rujukan rumah sakit dan segala informasi mengenai covid-19 bisa dicari melalui akun pikobar ini.

1. ***MONITORING OFFICER*:** bertugas untuk memposting konten-konten yang sudah siap publish ke semua media sosial pikobar, baik website, instagram, twitter dan facebook pikobar setiap harinya. Membuat design konten, memposting berita di media sosial, dan melihat perkembangan konten yang sudah di posting.

Selain memonitoring konten MO juga mengontrol program-program, seperti input data, pesan masuk dari user, dan data infomasi dari instagram ke website, karena fitur story yagn ada pada aplikasi instagram ini mempunyai batas waktu hanya 24jam, maka MO menginput ulang ke website agar bisa diakses kembali.

**Muhamad Zaifullah, *Project Officer* Pikobar menjelaskan**

**“***Jadi tidak ada kekhawatiran untuk informasi karena user bisa melihat perkembangan informasi walau 2 hari yang lalu, 3 bulan lalu, atau dua tahun kebelakang***”**

1. ***TEAM KOMS***: bertugas menjadi Content strategis, Content strategist di PIKOBAR ini mempunyai tanggung jawab untuk menentukan kebutuhan informasi user pikobar di media sosial khusunya di instagram, hingga memilih platform untuk mempublikasikan konten tersebut.

Posisi ini juga akan fokus pada beberapa hal, mulai dari perencanaan konten tentang Covid-19, pengembangan, desain visual, produksi, hingga analisis tentang tren apa yang sekarang sedang hangat dikalangan user instagram.

1. ***CONTENT WRITER:*** bertugas menulis konten yang sesuai dengan kondisi pekembangan covid di Jawa Barat saat ini dan relevan dengan platform yang akan diisi. Misalnya untuk website Pikobar, maka kontennya tentu akan berbeda dengan isi caption di konten instagram pikobar.

*Content Writer* punya tugas untuk menganalisa atau melakukan riset, sebelum membuat tulisan juga memastikan menulis caption dengan bhasa yang ringan, mudah dimengerti dan diharapkan bisa menyentuh rasa personalisasi dengan user instagram Pikobar itu sendiri. konten writer juga bertugas untuk mem-filter & meng-edit caption agar terstruktur dan memastikan isi caption menarik dan mudah diterima masyarakat jawa barat.

**Muhamad Zaifullah, *Project Officer* Pikobar menjelaskan** “*misalnya mnggunakan bahasa sunda, seperti dikomunikasi kesehatan ada informasi dan edukasi mengenai covid, dengan digunakannya bhasa daerah akan lebih mudah dimengerti oleh masyarakat jabat, dan itu dgunakan oleh konten writer pikobar”*

*Content Writer* di pikobar selain bertugas membuat sebuah isi caption pada setiap konten dimedia sosial pikobar, juga bertugas membuat proposal pengajuan untuk berkoordinasi dengan pihak-pihak pelayanan kesehatan masyarakat, dengan pihak pemerintahan dan membuat sebuah isi untuk pengumuman terkait perkembangan covid-19.

1. ***TEAM DATA***: bertugas untuk menghitung data yang masuk di website dan mempublikasikan ulang ke media sosial pikobar, untuk menghitung angka pencapaian di instagram tim data akan melihat respon dari user, dan team data bisa menganalisis untuk tingkat kepusaan user pada informasi yang sudah publikasikan di instagram pikobar.
2. ***TIM UX-RESEARCHER*** :*Ux-Researcher* atau user experience researcher adalah bagaimana pengalaman user instagram pikobar dalam berinteraksi/menggunakan produk digital atau konten dari pikobar, informasi apa yang user dapatkan dari instagram Pikobar.

Sebagai contoh *User Experience* dari user instagram pikobar adalah bisa mengetahui lokasi ujukan rumah sakit terdekat sesuai dengan domisili user, bisa mengetahui tempat dan jadwal vaksinasi di seluruh wilayah jawa barat khusuhnya wilayah bandun raya dll.

Tugas dari *tim ux-researcher* ini adalah memastikan user bisa dengan mudah mengeksplorasi semua fitur instagram pikobar yang ada, melihat tampilan website-nya, menemukan kontak hot-line yang sudah tertera di bio instagram pikobar dan melakukan prosedur hingga berhasil transaksi produk/jasa melalui Instagram pikobar ini. *tim ux-researcher* juga meriset kebutuhan informasi masyarakat mengenai Covid-19.

1. ***Business analytics*** : *Business analytics* di pikobar bertugas untuk memproses dalam penyusunan, menyortir, dan mempelajari data bisnis yang masuk di website pikobar, serta menggunakan model statistik dan metodologi berulang untuk mengubah data menjadi business insight berupa konten visual yang di publikasikan ke media social pikobar.

Bidang ini terkait dengan pengolahan data bisnis yang ada di pikobar untuk mendukung pengambilan keputusan dalam mempublikaskan informasi mengenai Covid-19 ke masyarakar Jawa Barat. Di era digitalisasi ini dimana transaksi bisnis bisa sangat masif maka volume dan variasi data menjadi sangat besar.

**Komunikasi Publik PIKOBAR dalam mentransmisikan pesan kepada masyarakat Bandung Raya di media sosial instagram**

Pertama kali Indonesia dilanda pandemi, **Bapak Gubernur Provinsi Jawa Barat Ridwan Kamil** menginginkan adanya sistem program yang bergerak cepat dalam *updateting* datanya dapat dibaca oleh pimpinan sebagai bahan mengambil keputusan dalam penanggulangan dan akses informasi melalui media digital untuk Kabupaten Kota Jawa Barat mengenai perkembangan *tren* kasus Covid-19, dengan “*semangat Jawa Barat satu data*.”

Sehingga Pemerintahan Provinsi Jawa Barat mengutus DISKOMINFO yang dipimpin **Bapak Setiaji** untuk inisiasi pencetus program pertama tercepat dalam media komunikasi informasi dan koordinasi Covid yang disebut PIKOBAR

Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) membuat akun media sosial instagram untuk media publikasi komunikasi berbasis pelayanan kesahatan untuk warga Jawa Barat, khusunya wilayah Kota Bandung. Berdasarkan dari riset, team *ux-reseacher* melihat *user* dan *gross* di Wilayah Bandung Raya, mayoritas target segmentasi instagram mulai dari remaja milenial hingga dewasa.

Sistem mulai bekerja dengan teknologi komunikasi di era 4.0 dan *society* 5.0 dimana kondisi masyarakat bisa dengan cepat meng-*update* informasi dengan sendirinya, maka pemerintah daerah memutuskan untuk membuat kebijakan dengan dibuatnya sebuah Website Pikobar *online*. Menurut **Muftiah Yulismi sebagai Analis kebijakan biro kesra Pemerintahan provinsi Jawa Barat**

“*Pemerintahan provinsi Jawa Barat membuat website yang bisa sebarkan ke-kanal-kanal media sosial lainnya, salah satunya Instagram. Pemerintah daerah memilih Instagram karena dianggap paling sering diakses masyarakat Jawa Barat, khususnya kelompok milenial. media yang mudah dan bisa di akses kapan saja, didukung secara fitur juga menyenangkan karena bisa menampilkan story dan lain-lain*.”

Sistem yang dibangun pemerintah pusat, informasi dan koordinasi dengan Dinas kesehatan kabupaten dan kota se-jawa barat, untuk bisa menginput data tren kasus dari mulai data kiriman puskesmas atau data dari laboratorium kesehatan yang masyarakat yang terkena gejala positif Covid, yang sembuh, meninggal, dan bagaiman kita melakukan treatment, semua tren itu bisa terbaca di aplikasi website Pikobar.

Data informasi dari laboratoriom, puskesmas dan pelayanan kesehatan daerah di *input* ke *website* PIKOBAR dan di *convert* dalam beberapa media sosial pikobar berupa akun media sosial facebook, twitter, instagram dan aplikasi PIKOBAR yang bisa diunduh di *playstore*, sehingga masyarakat Jawa Barat bisa mengakses bagaimana tren-tren kasus COVID di Jawa Barat

Instagram yang sudah dilengkapi dengan fitur lengkap dan unik seperti *Story*, dan *highlights* dianggap sebagai media paling efektif untuk mempublikasikan informasi mengenai Covid-19 di Jawa Barat, khusunya wilayah Bandung Raya. ungkap **Muhammad Zaifullah, Project Officer di Jabar Digital Service (JDS).**

“*Kami mencari aplikasi yang paling mudah menyentuh masyarakat, walau ada twitter, facebook dan aplikasi lain, Instagram juga aplikasi paling berpengaruh di kalangan masyarakat. Harapan bisa menjadi center informasi mengenai keseluruhan tentang Covid-19, dan mencover di dua puluh tujuh kota dan kabupaten di Jawa Barat”*

**Hambatan Komunikasi Publik PIKOBAR dalam Mentransmisikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram**

Dalam kurun waktu dua tahun selama pandemi Covid ini, *followers* instagram PIKOBAR sudah mencapai 101K *followers*, namun setelah di analisis target segmentasi instagram lebih merujuk pada masyarakat |yang “melek” teknologi bukan pada golongan yang masih “*gaptek”.* *Gaptek* sendiri memiliki arti ketidakmampuan seseorang dalam menggunakan teknologi modern, seperti komputer, gadget dan teknologi digital lainya.

Sebagai pusat informasi berbasis digital, PIKOBAR belum bisa menjangkau orang-orang yang kurang terbuka atau *literate* dengan kemajuan teknologi yang ada, sebagai contoh; **Muhammad Zaifullah** *Project Officer* *Jabar Instagram service* (JDS)

“*ada juga beberapa kekurangan dari Instagram seperti belum bisa menjangkau seluruh tingkat lapisan masyarakat dalam berbagai usia. Jangkauan informasi instagram pikobar belum bisa tersampaikan dengan merata pada golongan gaptek dan senior atau lansia*.”

*User* pada golongan senior pada instagram PIKOBAR adalah user tingkat terendah, maka dari itu Pikobar menggunakan cara lain untuk menjangkau komunikasi yang lebih mendalam pada golongan senior dengan melakukan publikasi secara langsung melalui Dinas Kesehatan dan pelayanan PUSKESMAS di setiap daerah Jawa Barat.

Strategi komunikasi publiknya berbeda, team JDS memiliki program unggulan “**Sapawarga**”, yang nantinya akan datang langsung ke tempat pelayanan masyarakat secara langsung seperti kantor balai desa, dan paling mendalam adalah kantor RW setempat. **Muhammad Zaifullah, *Project Officer*** *Jabar Instagram service* (JDS).

“*walau kami menggunakan media sosial seperti facebook hingga Instagram, tetapi kami tetap berkoordinasi dengan RT/RW, ada program di JDS ini yang namanya sapawarga untuk survey secara langsung, walau secara perbandingan dengan penggunaan Instagram dengan milenial lebih cepat, daripada teknik door to door untuk lansia”*

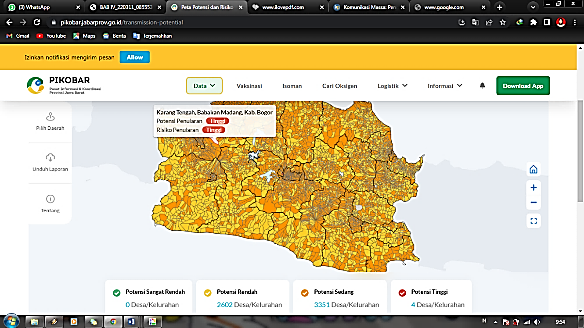
Selain dari kurangnya jangkauan penyebaran ****informasi untuk kalangan *gaptek* dan golongan senior. Hambatan komunikasi publik instagram PIKOBAR juga ada pada hulu hilir data, bagaimana data input dari puskesmas, pelayanan kesehatan dan laboratorium kesehatan daerah setempat yang data wilayahnya menjadi kewenangannya kabupaten kota JAWA BARAT. Kesulitannya pada proses bagaimana mempercepat penyetoran data menurut **Muftiah Yulismi , Analis kebijakan biro kesra Pemerintahan provinsi Jawa Barat**

“*Pada saat Pikobar dalam kewenangan pemerintahan daerah provinsi Jawa Barat, mengolah data sehingga terjadi akumulasi data yang kompleks, dari situ pemerintah daerah tau persebaran level link zona yang ada di kawasan provinsi jawa barat*”

**Peta Persebaran Covid-19 Di Jawa Barat Tahun 2021**

Tanda penyebaran link zona Covid di jawa barat digambarkan dengan peta yang memiliki warna-warna tersendiri yang memiliki arti tingkatan level zona, misal:

1. Zona berwarna merah untuk zona risiko tinggi
2. Zona Oranye risiko sedang
3. Zona Kuning adalah zona risiko rendah
4. Terakhir zona hijau bagi daerah tidak terdampak atau tidak tercatat kasus Covid-19 positif

**Peta Persebaran Covid-19 Di Jawa Barat Tahun 2022**

Persebaran kawasan zona berasal dari bagaimana hasil data itu diolah, jadi semakin banyak jumlah data input masyarakat yang terkena paparan virus akan menjadi zona merah. Berikut dengan semakin banyak angka kesembuhan meningkat akan menjadi kawasan kuning dengan risiko covid yang menurun,

Proses kabupaten kota meng-input-kan data, semakin cepat data diolah, dan pengolahan data bisa menjadi informasi yang valid, semakin cepat pula angka statistik data bisa di upload dan dikemas dalam konten informasi ke *website* lalu di*convert* dalam beberapa media sosial, khususnya instagram PIKOBAR untuk dikonsumsi masyarakat.

PIKOBAR mempunyai sumber daya manusia (SDM) yang memumpuni dan punya tampilan Instagram yang bagus, jadi yang harus dibaca oleh *planner* strategi Komunikai publik adalah bagaimana mengemas informasi yang bisa dibaca dengan mudah dan ringan oleh masyarakat dari berbagai lapisan kalangan masyarakat, mulai dari remaja, orang dewasa dan orang tua yang tidak terlalu *visible* dengan teknologi media sosial ini. menurut **Muftiah Yulismi , Analis kebijakan biro kesra Pemerintahan provinsi Jawa Barat**

“*Jadi informasi ini tidak hanya menjadi tampilan informasi yang ringan, dan mudah dipahami tapi juga menjadi edukasi”*

**Solusi PIKOBAR dalam Mentransmisikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram**

Hambatan tidak mengurungkan semangat untuk pikobar dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Jawa Barat. Team riset JDS khususnya PIKOBAR sudah memikirkan penanggulangan dalam penekanan kasus Covid dalam berbagai aspek untuk kendala berikut dengan solusinya, dengan mengembangkan informasi strategi riset yaitu, Pikobar selain menggunakan Instagram untuk menjangkau mayoritas umum masyarakat Jawa Barat, PIKOBAR juga menjangkau golongan yang lebih mendalam seperti masyarakat yang kurang dalam akses informas digital dan golongan senior (lanjut usia) dengan program “SapaWarga”. Instagram masih menjadi platform yang digunakan mayoritas populasi di Jawa Barat.

Dilanjut dengan ulasan dari **Aldy Nur Febri (Narasumber Ahli )** *Content Strategist* di **PIKOBAR**

“*Lansia juga dicover dengan platform di Pikobar ini ke RT/RW, door to door, sosialisasi ke puskesmas-puskesmas setempat di dua puluh tujuh kota khususnya daerah kabupaten di Jawa Barat.*

*Jadi selain penggunaan media sosial, PIKOBAR juga ke Dinas kesehatan di seluruh dua puluh tujuh kabupaten atau kota di Jawa Barat untuk beware dan penekanan kasus lebih terkoordinir*”.

“*Selain PIKOBAR bergerak aktif pada media sosial dan program sapawarga, program Pikobar juga diperpanjang stage-nya oleh kepala daerah- kepala daerah setempat di seluruh wilayah kota dan kabupaten di Jawa Barat, namun tetap produk ini milik Pikobar*.”

Selain PIKOBAR melakukan penyebaran informasi melalui sapawarga untuk menjangkau masyarakat yang lebih lanjut, PIKOBAR juga tidak lupa mempromosikan akun instagram ini ke pihak-pihak medis untuk mensosialisasikan adanya akun yang bisa membantu tim medis dan satuan tugas covid memantau lebih jauh tentang covid melalui media instagram. **Aldy Nur Febri sebagai *Content Strategist* di PIKOBAR.**

*“Dulu usaha kami awal pandemi untuk mempromosikan instagram pikobar itu ke faskes-faskes vaksin bisa tagg ke instagram kami, tapi sekarang ketika mereka beraktifitas menangani pelayanan vaksin covid, kegiatan-kegiatan sosialisasi tentang covid lainnya, menjadi secara otomatis ngetagg kami lalu di repost oleh tim monitoring, dan itu bisa di lihat di fitur highlight instagram kami”*

**PIKOBAR Menggunakan Variasi Bahasa dalam Mengkomunikasikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram.**

Tren kasus Covid tidak mengenal daerah dan daerah asal seseorang, misalnya bisa jadi ada pendatang ke Jawa barat lalu terpapar virus pasti harus terinformasi, karena semua ini berbasis NIK ( No Kartu Tanda Penduduk).

Jadi mengapa akun ini tidak terlalu banyak menggunakan bahasa daerah atau bahasa Sunda, karena bertujuan agar seluruh masyarakat, tidak hanya warga Jawa barat, khusunya wilayah bandung raya tetapi juga warga yang berstatus sebagai pendatang atau perantau yang tinggal di wilayah bandung raya ini agar bisa tetap mendapatkan informasi yang merata. Dan terlebih lagi wilayah jawa barat begitu luas dan setiap daerah menggunakan bahasa sunda yang berbeda, macam-macam daerah di jawa barat yang memiliki bahasa sunda yang khas, terkadang bahasa sunda di suatu daerah akan berbeda arti dengan bahasa sunda di wilayah lainnya, seperti akronim yang berbeda, logat yang berbeda, arti yang berbeda juga.

Maka Pikobar menggunakan bahasa indonesia tetap menjadi bahasa utama dalam akun Instagram ini karena walaupun update data yang terkait hanya wilayah Jawa barat, tetapi informasinya menjangkau warga nasional yang ada di jawa barat khususnya wilayah bandung raya.

Adapun bahasa sunda yang digunakan di instagram adalah kalimat sapaan seperti “sampurasun wargi Jawa barat” sebagai pembuka caption dan “hatur nuhun” sebagai penutup caption

Pikobar ini berbasis pelayanan kesehatan, jadi Pikobar ini tidak terlalu memaksimalkan penggunaan bahasa sunda, karena banyak bahasa dan ungkapan medis yang sulit untuk di artikan dalam bahasa sunda, jadi harus bisa diakses seluruh warga sekalipun diluar Jawa barat, karena updateting data Jawa barat menjadi barometer Nasional, karena Jawa barat menjadi kasus tertinggi setelah DKI, jadi Nasional merujuk pada dua provinsi ini, kalau DKI, Jawa barat dan jawa timur turun, provinsi lain dianggap aman. Jadi Pemerintahan provinsi berpikir bahwa data Pikobar ini tidak hanya untuk dikonsumsi oleh Jawa barat, tapi oleh provinsi lainnya terutama satgas pusa

**Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) Mempersonalisasikan Pesan Kepada Masyarakat Bandung Raya di Media Sosial Instagram**

Pada saat informasi PIKOBAR masuk kedalam bentuk kanal Instagram, itu berarti sudah masuk dalam informasi yang bersifat pribadi, karena informasi masuk pada akun masing-masing personal, jikalau bersifat *general* dan umum, bisa melihat informasi di website PIKOBAR.

Berbeda dengan media massa, dimana banyak orang yang melihat hanya sebagai informasi sesaat, bahkan cenderung tidak memerlukan informasi tersebut. Konten instagram dengan sendirinya akan menjadi bahan pencarian bagi orang yang membutuhkan .

**Pembahasan Menurut Informan Tentang Komunikasi Publik PIKOBAR di Media Sosial Instagram**

Wawancara pada penelitian ini  merupakan pembicaraan yang mempunyai topik pembicaraan, tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal. Wawancara penelitian lebih dari sekedar percakapan dan berkisar dari informal ke formal. Dalam wawancara ini membahas Komunikasi Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) di Media Sosial Instagram.

Teknik pengambilan data pikobar ini dilakukan secara wawancara mendalam (*indept interview)* demi memenuhi kelengkapan data dan informasi yang diperlukan untuk hasil penelitian yang valid, cara pemilihan informan juga menggunakan *purposive sampling*

“Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan meggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, kualitatif , atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi” menurut Sugiyono, (2016: 85)

Wawancara ini dilakukan bersama beberapa informan terpilih diantaranya narasumber *expert*, narasumber akademisi dan responden user instagram PIKOBAR diantaranya :

**Mengapa Pemerintah memilih media sosial daripada Media Lain?** menurut **Idi Subandi** sebagai Representatif narasumber Akademisi, dari Dosen Pascasarjana Universitas Pasundan

“*Pasti pemerintah memutuskan dengan berbagai pertimbangan, pertama dari faktor pengguna yang dipastikan banyak dan menjadi mayoritas, lalu faktor kesimple-an yang mudah diakses, dan gratis, yang penting sifatnya interaktif jadi pemerintah menggunakan Instagram agar bisa mendapatkan tanggapan masyarakat, dengan begitu pemerintah sudah mau mendengar dan menerima suara warga Jawa Barat yang membutuhkan informasi apakah efisien dan efektif.*

*Perbedaan generasi punya kenyamanan tersendiri terhadap media, misal dari segi kelengkapan informasi, ada yang ingin lebih simple, ada yang lebih menarik, karena generasi tua memiliki selera media yang berbeda, karena itu bisa jadi rekomendasi.*

*Generasi muda tidak sepenuhnya akrab dengan media Instagram, hal ini menjadi kekurangan dari Instagram untuk menjangkau kaum orang tua”*

**PIKOBAR setelah endemi akan menjadi akun seperti apa?** lanjut **Bapak Idi Subandi** sebagai Representatif narasumber Akademisi, dari Dosen Pascasarjana Universitas Pasundan.

*“Pikobar akan berubah menjadi akun pelayanan kesehatan, dan tidak bisa ditutup dan berkembang karena itu bersifat pelayanan kesehatan, baik itu membahas yang masih terkait dengan pandemi atau tidak, dan melibatkan kesehatan warga baik kesehatan diri, keluarga, keshatan lingkungan, dan ini akan menjdi tanggung jawab pemuda, hanya saja bagaimana pihak Pikobar mengemasnya lagi”*

**Dari followers yang banyak apakah menjamin kepuasan dan kebermanfaatan dari akun Instagram?**

*“Masih, selagi masih terjadi interaksi dan feedback, jadi jangan sampai menjadi komunikasi satu arah, karena ciri media sosial itu adalah sifatnya yang interaktif, tidak hanya menyampaikan informasi, tapi juga menjadi sarana pengaduan dalam segala keluhan yang berkait dengan informasi Covid. Jika Pikobar hanya menyampaikan pesan, itu akan menjadi hal yang kurang penting”*

*“Seharusnya dalam penyampaian pesan agar bisa lebih mudah mnyentuh perhatian warga jabar adanya postingan ataua ajakan yang mnggunakan bhasa daerah contohnya ajakan dri pak guberbur sperti “teu vaksin teu ulin” Hal itu bisa mnjadi simbol yg mnicirikan identitas jabar.“*

Ditambah lagi pendapat menurut **Muftiah Yulismi, Representatif narasumber dari Pemerintahan provinsi Jawa Barat sebagai Analis kebijakan biro kesra Pemerintahan provinsi Jawa Barat,** mengatakan :

*“Pada saat Pikobar dibentuk dibuatkan sebuah akronim yang familiar didengar oleh orang sunda, dan kami melihat dari tren kasus, dan tren kasus ini tetap harus bisa terinformasikan kepada seluruh masyarakat di seluruh Jawa barat khusunya wilayah Bandung raya.*

*Tren kasus Covid ini tidak mengenal daerah lalu asal seseorang, misalnya bisa jadi ada pendatang ke Jawa barat lalu terpapar virus pasti harus terinformasi, karena semua ini berbasis NIK ( No Kartu Tanda Penduduk).*

*Jadi mengapa akun ini tidak terlalu banyak menggunakan bahasa daerah atau bahasa Sunda, karena bertujuan agar seluruh masyarakat, tidak hanya warga Jawa barat, khusunya wilayah bandung raya tetapi juga warga yang berstatus sebagai pendatang atau perantau yang tinggal di wilayah bandung raya ini agar bisa tetap mendapatkan informasi yang merata. Dan terlebih lagi wilayah jawa barat begitu luas dan setiap daerah menggunakan bahasa sunda yang berbeda, macam-macam daerah di jawa barat yang memiliki bahasa sunda yang khas, terkadang bahasa sunda di suatu daerah akan berbeda arti dengan bahasa sunda di wilayah lainnya, seperti akronim yang berbeda, logat yang berbeda, arti yang berbeda juga.*

*Maka Pikobar menggunakan bahasa indonesia tetap menjadi bahasa utama dalam akun Instagram ini karena walaupun update data yang terkait hanya wilayah Jawa barat, tetapi informasinya menjangkau warga nasional yang ada di jawa barat khususnya wilayah bandung raya.*

*Adapun bahasa sunda yang digunakan di instagram adalah kalimat sapaan seperti “sampurasun wargi Jawa barat” sebagai pembuka caption dan “hatur nuhun” sebagai penutup caption*

*Sebagai tambahan karena Pikobar ini berbasis pelayanan kesehatan, jadi Pikobar ini tidak terlalu memaksimalkan penggunaan bahasa sunda, karena banyak bahasa dan ungkapan medis yang sulit untuk di artikan dalam bahasa sunda, jadi harus bisa diakses seluruh warga sekalipun diluar Jawa barat, karena updateting data Jawa barat menjadi barometer Nasional, karena Jawa barat menjadi kasus tertinggi setelah DKI.*

*Jadi Nasional merujuk pada dua provinsi ini, kalau DKI, Jawa barat dan jawa timur turun, provinsi lain dianggap aman. Jadi Pemerintahan provinsi berpikir bahwa data Pikobar ini tidak hanya untuk dikonsumsi oleh Jawa barat, tapi oleh provinsi lainnya terutama satgas pusat”*

**Bagaimana cara PIKOBAR menyampaikan personalisasi pesan Menurut Muftiah Yulismi**, Representatif narasumber dari Pemerintahan provinsi Jawa Barat, mengatakan:

*“Pada saat informasi Pikobar dalam bentuk kanal Instagram, itu berarti sudah masuk dalam informasi yang bersifat pribadi, karena masuk pada akun masing-masing personal, jikalau bersifat general dan umum, bisa melihat informasi di website Pikobar.”*

Ditambah pendapat menurut **Aldy Nur Febri *Content Strategist* di PIKOBAR** mengatakan:

“*ketika konten informasi yang dibuat kami team produksi PIKOBAR ke ranah media sosial, baik itu facebook, twitter maupun instagram, itu masih bisa bersifat umum, dan ketika pesan kami masuk dalam notifikasi user media sosial, maka itu menjadi pesan yang bersifat personal, ditambah lagi dengan adanya fitur direct message tadi, maka akan semakin intim informasi antara admin kami dengan user.*

**KESIMPULAN**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah penelitian mengenai Komunikasi Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) Di Media Sosial Instagram. studi deskriftif kualittif penggunaan media sosial Instagram PIKOBAR pada pandemi Covid-19 di wilayah Bandung Raya.

Hasil Penelitian yang dikemukakan menggunakan metode kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi secara partisipan, dan dokumentasi. Serta menggunakan Teori dari ***Media Richness Theory*** dari **Richard Daft dan Robert Lengel (1986)**. Penelitian ini membahas tentang komunikasi publik Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR), yang menjadi salah satu sub program dari ***Jabar Digital Service*** (JDS) atau Unit Pelaksana

Teknis Daerah Pusat Layanan Digital, Data dan Informasi Geospasial, sebuah unit di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat.

Kesimpulannya dalam penelitian ini adalah membahas tentang:

**KOMUNIKASI PUBLIK PIKOBAR DALAM MENTRANSMISIKAN PESAN KEPADA MASYARAKAT BANDUNG RAYA DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM.**

PIKOBAR sudah cukup baik untuk memberikan informasi mengenai covid-19 kepada masyarakat Jawa Barat khususnya Bandung Raya, hanya saja informasi lebih merujuk pada masyarakat |yang “melek” teknologi bukan pada golongan yang masih “*gaptek”.* *Gaptek* sendiri memiliki arti ketidakmampuan seseorang dalam menggunakan teknologi modern, seperti komputer, gadget dan teknologi digital lainya.

Sebagai pusat informasi berbasis digital, PIKOBAR belum bisa menjangkau orang-orang yang kurang terbuka atau *literate* dengan kemajuan teknologi yang ada.

Namun Team riset PIKOBAR sudah memikirkan penanggulangan dalam penekanan kasus Covid dalam berbagai aspek untuk kendala berikut dengan solusinya, dengan mengembangkan informasi strategi riset yaitu, Pikobar selain menggunakan Instagram untuk menjangkau mayoritas umum masyarakat Jawa Barat, PIKOBAR juga menjangkau golongan yang lebih mendalam seperti masyarakat yang kurang dalam akses informas digital dan golongan senior (lanjut usia) dengan program “SapaWarga”.

Selain PIKOBAR melakukan penyebaran informasi melalui sapawarga untuk menjangkau masyarakat yang lebih lanjut, PIKOBAR juga tidak lupa mempromosikan akun instagram ini ke pihak-pihak medis untuk mensosialisasikan adanya akun yang bisa membantu tim medis dan satuan tugas covid memantau lebih jauh tentang covid melalui media instagram.

**PIKOBAR MENGGUNAKAN VARIASI BAHASA DALAM MENGKOMUNIKASIKAN PESAN KEPADA MASYARAKAT BANDUNG RAYA DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM.**

PIKOBAR tidak terlalu banyak menggunakan bahasa daerah atau bahasa Sunda, karena bertujuan agar seluruh masyarakat, tidak hanya warga Jawa barat, khusunya wilayah bandung raya tetapi juga warga yang berstatus sebagai pendatang atau perantau yang tinggal di wilayah bandung raya ini agar bisa tetap mendapatkan informasi yang merata.

Terlebih lagi wilayah jawa barat begitu luas dan setiap daerah menggunakan bahasa sunda yang berbeda, macam-macam daerah di jawa barat yang memiliki bahasa sunda yang khas, terkadang bahasa sunda di suatu daerah akan berbeda arti dengan bahasa sunda di wilayah lainnya, seperti akronim yang berbeda, logat yang berbeda, arti yang berbeda juga.

Adapun bahasa sunda yang digunakan di instagram adalah kalimat sapaan seperti “sampurasun wargi Jawa barat” sebagai pembuka caption dan “hatur nuhun” sebagai penutup caption.

PIKOBAR ini berbasis pelayanan kesehatan, jadi Pikobar ini tidak terlalu memaksimalkan penggunaan bahasa sunda, karena banyak bahasa dan ungkapan medis yang sulit untuk di artikan dalam bahasa sunda.

**PIKOBAR MEMPERSONALISASIKAN PESAN KEPADA MASYARAKAT BANDUNG RAYA DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

Pada saat informasi PIKOBAR masuk dalam bentuk konten Instagram, itu berarti sudah masuk dalam informasi yang bersifat pribadi, karena masuk pada akun masing-masing personal, jika konten bersifat umum dengan media yang bersifat *general* dan umum, bisa melihat informasi di website Pikobar.

Berbeda dengan media massa, dimana banyak orang yang melihat hanya sebagai informasi sesaat, bahkan cenderung tidak memerlukan informasi tersebut. Konten instagram dengan sendirinya akan menjadi bahan pencarian bagi orang yang membutuhkan informasi tentang Covid, vaksinasi dan kebutuhan logistik. Secara personalisasi pesan, dengan pikobar membuat sebuah instagram untuk masyarakat saja sudah menjadi pesan yang berupa personal, karena pesan yang disampaikan melalui instagram secara automatis masuk ke akun masing-masing pengguna/user instagram khususnya yang memfollow instagram PIKOBAR.

Berbeda dengan website yang berupa informasi umum yang siapa saja bisa mengakses tanpa harus memmiliki akun tertentu dan memfollow terlebih dahulu

**SARAN**

Saran yang bisa penulis berikan untuk kemajuan bidang ilmu Komunikasi maupun tim Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR), diantaranya:

1. Bisa dilanjutkan untuk referensi tesis bagi peneliti yang akan datang untuk membahas mengenai media sosial berbasis kesehatan atau sosial.
2. Keterbatasan peneliti untuk bisa menjangkau informan dalam wilayah povinsi Jawa Barat secara lengkap
3. PIKOBAR kedepannya tidak hanya sebagai akun media sosial khusus covid, dikarenakan covid sudah memasuki masa endemi (akhir masa pandemi), maka PIKOBAR akan berlanjut menjadi media sosial berbasis kesehatan untuk segala kebutuhan informasi kesehatan untuk warga jawa barat.

**DAFTAR PUSTAKA**

### Bagong, Suyanto & Sutinah. 2015. *Metode Penelitian Sosial Berbagi Alternatif Pendekatan*. Fisip, Unpas. Bandung: Prenada Media Group.

Daft, R. L., & Lengel, R. H. 1986. *Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design.* Management science, (32) 554-571.

Ilham, Aziz, Jazuli. 2021. *Straegi Komunikasi SATGAS (Satuan Tugas) Covid-19* dalam

*Menangani Dampak Wabah Covid-19* di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto

Selatan Kabupaten Banyumas, Purwokerto.

Novia, Ika, Setyani. 2012. Universitas Sebelas Maret, Surakarta*. Penggunaan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Bagi Komunitas*

Nurudin. 2004. *Komunikasi Massa.* Malang: Penerbit Cespur

Nurlita Goeritman, Happy Indah, 2021, Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia

di Masa Pandemi Covid-19 melalui Media Sosial, Yogyakarta.

Nasution, Nur Shadrina:dkk, 2021, Edukasi Pencegahan Covid-19 Dalam Media Sosial:

Gambaran Konten Video Tiktok, Semarang.

### Peter, Burke; diterjemah. : A. Rahman Zainuddin*.* 2006. *Sejarah Sosial Media dari Gutenberg sampai Internet/Briggs* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Syaipudin , Latif , 2019, Efektifitas Media Komunikasi di Tengah Pandemi: Respon Gugus Tugas

Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung, Yogyakarta.

Tejo Sampurno, Muchammad Bayu, 2020, Budaya Media Sosial, Edukasi Masyarakat, dan

Pandemi COVID-19, Surabaya.

Wahidah, Idah: dkk, 2020. Pandemik Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan

Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan, Bandung.

Web :

Komunikasi, praktis. *Komunikasi Massa: Pengertian, Karakteristik, dan Fungsi.* <https://www.komunikasipraktis.com/2015/04/komunikasi-massa-pengertian.html>

Gambar Komunikasi Publik Di Media. Diakses pada tanggal 16 April 2015.

@jabardigital. *Twitter Pikobar.* <https://mobile.twitter.com/jabardigital/status/1286287887114223616/photo/1>

Photo Pikobar. Diakses pada tanggal 23 juli 2020 pukul 20.11

Loket.com. 2020. Jabar Comand Center. Jawa Barat. <https://www.loket.com/event/jabar-command-center-cny>

Photo Ruangan Pikobar

CNBC, Indonesia. “Perangi Corona, Ridwan Kamil Resmikan Jabar Command Center” <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200311113759-4-144010/perangi-corona-ridwan-kamil-resmikan-jabar-command-center> Pak Ridwan Kamil Di Jabar Command Center, (JCC). Diakses pada tangggal 11 maret 2020, pukul 09:42.

Riyandi, Rizma. “Jabar Digital Service Buka 18 Lowongan Pekerjaan.”<https://tasik.ayoindonesia.com/info-priangan/pr-33847507/Jabar-Digital-Service-Buka-18-Lowongan-Pekerjaan>Jabar Digital Service, (JDS). Diakses pada tanggal 13 Mei 2019 pukul, 13:35.

@diskominfojabar. “Bapak Setiaji”

Diakses pada tanggal 06 Desember 2020. Pada pukul, 12:05.

SS. Kurniawan. “Protokol kesehatan 6M, ini bedanya dengan 3M dan 5M” <https://nasional.kontan.co.id/news/protokol-kesehatan-6m-ini-bedanya-dengan-3m-dan-5m> Prokes 6m, Diakses pada tanggal 28 juli 2021 pada pukul 12:00.

Andriyawan, Dea. “*Satgas Covid-19 Kota Bandung Bentuk 12 Tim Khusus Perketat Penerapan Prokes.”* Bandung: Bandung.Bisnis.com https://bandung.bisnis.com/read/20201126/549/1322976/satgas-covid-19-kota-bandung- Diakses pada 26 November 2020 pada pukul 16:56.