

**PERAN HUMAS PEMERINTAHAN DI MASA PENDEMI
COVID-19**
(Studi Deskriptif Kualitatif Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat)

JURNAL



Oleh:
MUKHAMAD MUSTOPA
NPM: 198080020

PROGRAM STUDI
MAGISTER IMU KOMUNIKASI
PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2023

Abstrak

The Indonesian government has stated that there are two Indonesian citizens (WNI) who have been confirmed positive for Covid-19. The first Covid-19 case in Indonesia was found in Depok City, West Java and the two Indonesian citizens were a 64-year-old mother and her daughter who was 31 years old. Public Relations of West Java to disseminate information about Covid-19 through Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, but those who are actively responsive about information about Covid-19 are Instagram social media. Questions in this research What is the role of social media Public Relations of the Government of West Java Province in providing periodic information during the Covid-19 Pandemic, What is the language used in Social Media of Public Relations of the Province of West Java Provincial Government during the Covid-19 pandemic, How to prevent potential failures in communication of Government Public Relations Social Media West Java Province during the Covid-19 pandemic. The theory of media richness (Media Richness Theory) which includes the immediacy of information, the diversity of signs, language variations and personal sources. This research uses a descriptive method with a qualitative approach and collects data through observation, interviews, documentation. from the results of this study, it was found that the role of social media Instagram Public Relations of West Java was in accordance with the four criteria of media wealth theory, it was found that Public Relations of West Java carried out communication and information media activities well.

Keywords: Covid-19, Instagram, West Java Public Relations.

Abstrak

Pemerintah Indonesia telah menyatakan bahwa terdapat dua warga negara Indonesia (WNI) yang telah terkonfirmasi positif Covid-19 Kasus Covid-19 pertama kali di Indonesia ditemukan di Kota Depok, Jawa Barat dan kedua WNI tersebut merupakan seorang ibu yang berusia 64 tahun dan anak perempuannya yang berusia 31 tahun. Humas Jawa Barat untuk menyebarluaskan informasi Seputar Covid-19 Melalui Instagram, facebook, Twiter, Youtube, Namun yang aktif Responsif Soal informasi mengenai Covid-19 adalah Media Sosial Instagram. Pertayaan dalam Penelitian ini Bagaimana Peran media sosial Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat menyediakan infomasi secara bersekala dimasa Pandemi Covid-19, Bagaimana Bahasa yang digunakan Media Sosial Humas Provinsi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dimasa pandemi Covid-19, Bagaimana mencegah potensi kegagalan komunikasi Media Sosial Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dimasa pandemi Covid-19. Teori kekayaan media (Media Richness Theory) yang mencakup kesegeraan informasi, keragaman isyarat, variasi bahasa dan sumber personal. Peneltiian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. dari hasil penelitian ini, ditemukan bahwa Peran media Sosial Instagram Humas Jawa Barat telah sesuai dengan empat kriteria teori kekayaan media, hal tersebut ditemukan bahwa Humas Jawa Barat melakukan kegiatan media komunikasi dan informasi dengan baik.

Kata Kunci : Covid-19, Instagram, Humas Jawa Barat.

A. KONTEKS PENELITIAN.

WHO (World Health Organization) telah menetapkan Covid-19 sebagai pandemi pada 9 Maret 2020, Pandemi tidak berkaitan dengan tingkat ancaman dari penyakit menular tersebut, tetapi dilihat dari tingkat penyebaran penyakit tersebut yang melewati batas negara Dengan adanya penetapan Covid-19 sebagai pandemi, maka Covid-19 telah menyebar ke berbagai negara di dunia.

Beberapa negara telah menetapkan prosedur lock down atau menutup suatu daerah dengan tujuan membatasi perjalanan dalam suatu perbatasan atau memberlakukan kebijakan karantina wilayah. Kebijakan tersebut telah berlaku di berbagai daerah atau negara. Seperti di negara Malaysia, China, dan Italia yang pada awal munculnya Covid-19 telah mengambil keputusan kebijakan lock down atau karantina wilayah agar tidak ada warga negara lain yang berkunjung ke negara tersebut.

Pemerintah Indonesia telah menyatakan bahwa terdapat dua warga negara Indonesia (WNI) yang telah terkonfirmasi positif Covid-19 Kasus Covid-19 pertama kali di Indonesia ditemukan di Kota Depok, Jawa Barat dan kedua WNI tersebut merupakan seorang ibu yang berusia 64 tahun dan anak perempuannya yang berusia 31 tahun, Kasus pertama yaitu perempuan yang berusia 31 tahun tersebut terkena Covid-19 yang

berasal dari interaksi dengan warga negara Jepang yang berada di Jakarta.

Pandemi ini tidak hanya menyebabkan kekhawatiran publik utamanya pada bagaimana virus ini memberikan dampak tidak hanya pada dimensi kesehatan tetapi juga dimensi kemanusiaan, sosial dan ekonomi secara lebih luas Serta kebijakan Pemerintah berhubungan pencegahan Covid19 yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) telah dilakukan meskipun hal tersebut masih kurang diaplikasikan oleh masyarakat untuk memberhentikan penyebaran virus Covid-19.

Mengutip Dalam Jakarta, Prindonesia. Com. Rabu (9/9/2021). Kepala Biro Humas dan kepratokolan Setda Prvonsi Jawa Barat tidak menjalankan amanat satgas percepatan penanganan Covid-19 untuk mengaungkan kembali kampanye 3 M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak) dan mengubah kebiasaan warga jawa barat dalam waktu singkat.

Jawa Barat termasuk salah satu provinsi dengan jumlah penduduk terdapat 50 juta jiwa tersebar di 27 kabupaten kota dan dikenal memiliki latar belakang menjemuk.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengambil Judul: PERAN HUMAS PEMERINTAHAN DI MASA PENDEMI COVID-19. (Studi Deskriptif Kualitatif Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat).

B. KAJIAN TEORI.

1. Komunikasi.

Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan atau symbol simbol yang mengandung arti dari seseorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Jadi dalam komunikasi itu terdapat suatu proses yang dalam tiap prosesnya mengandung arti yang tergantung pada pemahaman dan persepsi komunikan.

2. Komunikasi Massa.

Kata komunikasi massa berasal dari istilah Bahasa Inggris dan kependekan dari kata mass media communication (Komunikasi yang menggunakan media massa).

Media yang dimaksud adalah media yang dihasilkan oleh teknologi modern, contohnya seperti media radio, televisi, film dan surat kabar Kita perlu memahami bahwa kata "massa" yang terselip dalam kata komunikasi massa memiliki perbedaan dengan massa dalam artian secara umum.

3. Humas.

Hubungan Masyarakat merupakan terjemahan bebas dari istilah Public Relations PR atau bisa disebut juga Human Relations/PR. Public Relations secara etimologi berasal dari bahasa Inggris yang berarti hubungan masyarakat.

Mengutip Dalam H. A. W. Widjaja (2008:53) Hubungan Masyarakat disebut juga public relations, dengan ruang lingkup (scope) kegiatan yang menyangkut

baik individu ke dalam maupun individu keluar dan semua kegiatan diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing lembaga atau organisasi.

4. Humas Pemerintahan

Praktisi humas pemerintah dibuat untuk tugas menyebarluaskan informasi dan publikasi kebijakan-kebijakan pemerintah, memberi informasi secara aktif mengenai kebijakan, rencana-rencana, hasil kerja instansi serta memberi wawasan kepada masyarakat tentang peraturan dan perundangundangan dan segala sesuatunya yang terkait dengan kehidupan masyarakat.

Ada dua faktor yang mendorong perkembangan humas pemerintah yang pertama yaitu dari faktor pentingnya praktisi humas bagi pemerintah dan yang kedua yaitu pada faktor hambatan-hambatan yang dihadapi oleh praktisi humas pemerintah.

Sedangkan, biasanya kegiatan-kegiatan yang ditangani oleh humas antara lain adalah konferensi pers, membuat press release, press clipping, iklan, menerbitkan jurnal intern, mengatur pertemuan bersama pihak masyarakat dan kunjungan-kunjungan para pejabat, mendokumentasikan semua kegiatan instansi, menerima keluhan masyarakat publik.

C. METODE PENELITIAN.

Metode penelitian ini menggunakan Metode penelitian Kualitatif dengan menggunakan Pendekatan Dekriptif Kualitatif subjek yang diteliti adalah media sosial Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat di masa pandemi Covid-19. Teori kekayaan media dikemukakan oleh Daft dan Lengel (1986), dimana Daft dan Lengel mengklasifikasikan media komunikasi berdasarkan kemampuan media untuk mengelola informasi yang kaya, pasti dan jelas.

1. Subjek Penelitian.

Subjek Penelitian adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Menurut Arikunto Dalam Sugiono, (2007:301) Subjek Penelitian adalah yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk menjawab Pertanyaan Penelitian yang telah di tetapkan.

2. Objek Penelitian.

Menurut Supranto (2000:21). Objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan di teliti. Yang dimaksud objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penlitian. Dalam Objek Penelitian ini ialah Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat.

3. Teknik Pengumpulan Data.

Mengutip dalam Sugiyono (2017:137) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini data dari berbagai sumber dan berbagai cara dikumpulkan dengan teknik-teknik tertentu dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Selanjutnya, data-data dianalisis dan disimpulkan secara induktif.

Adapun beberapa pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut adalah pengertian jenis teknik pengumpulan data :

a. Observasi

Adapun tipe observasi dalam penelitian ini adalah tipe observasi berperan. Partisipan yaitu, peneliti mengadakan pengamatan secara langsung mengenai aktivitas Media Sosial Instagram Humas pemerintahan Jawa barat di masa pandemi Covid-19.

b. Wawancara

Secara garis besar, wawancara dapat dibedakan atas wawancara terstruktur (structured interview) atau wawancara tidak struktur (unstructured interview) pelaksanaanya dapat dilakukan dengan wawancara tatap muka (face

to face interview) atau wawancara melalui telepon (interview by phone).

c. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

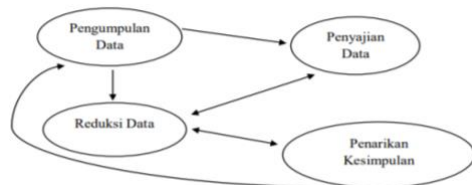
Dokumentasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah dokumen yang berkaitan dengan kegiatan Media Sosial Humas Jawa Barat. foto-foto yang diambil ketika Humas Jabar menginformasikan seputar Covid-19, di media sosial Instagram.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2007:87) Dalam penelitian kualitatif data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus hingga data jenuh (tidak diperoleh lagi data baru).

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:246-253) menggunakan analisa model interaktif, dimana dalam prosesnya terdapat 3 hal utama yaitu:

Gambar
Model Interaktif Miles dan Huberman



SUMBER: Sugiono,
2017.237

5. Keabsahan Penelitian.

Mengutip dalam Sugiono (2009:273) Keabsahan hasil penelitian kualitatif ditempuh dengan metode triangulasi data dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai tehnik pengumpulan data serta dalam berbagai waktu.

6. Lokasi Penelitian.

Adapun lokasi Penelitian ini adalah Kota Bandung Jawa Barat yang berlokasi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Jl. Tamansari No.55, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132.

D. Hasil Penelitian

1. Diskominfo Jawa Barat

Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat adalah kelanjutan dari organisasi sejenis yang semula sudah ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat dengan nama Pusat Pengolahan Data (PUSLAHTA) Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Keberadaan PUSLAHTA di Jawa Barat dimulai pada tahun 1977, yaitu dengan adanya Proyek Pembangunan Komputer Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat.

2. Humas Jawa Barat

Berdasarkan peraturan daerah maka visi dan misi provinsi Jawa Barat yaitu:

“Terwujudnya Jawa Barat Juara Lahir Batin Dengan Inovasi dan Kalaborasi” Untuk mendukung Visi dan Misi tersebut Biro Humas Pemerintahan Jawa Barat Berupaya menempatkan posisi pelayanan untuk membangun Performance Jawa Barat dengan menempatkan Visi Humas Jabar Adalah:

“Peyelenggaraan pelayanan Prima Kepada Pimpinan, Aparatur, dan Masyarakat Jawa Barat”

E. PEMBAHSAN.

Dalam penelitian ini dilakukan di Humas Pemerintah Jawa Barat dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari Hasil Wawancara dengan informan, yaitu: Faiz Rahman, Kepala Bagian Humas Pemerintahan Jawa Barat, (Key informan) Informan Kunci, Viky Edye, Bidang Publikasi Humas Pemerintahan Jawa Barat. Bagus Pasetyo Content Creator, Riri Content Creator Humas Jawa Barat, Sakinah Admin Media Sosial Humas Jawa Barat dan informan Pendukung dr. Siska Gerfianti, SpDLP., MHKes, Staf Ahli Gubernur Jawa Barat Bidang Kemasyarakatan dan SDM, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kecepatan Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat Dalam Menginformasikan Seputar Covid-19.

Dalam hal kecepatan media sosial Humas Pemerintahan dalam menginformasikan seputar Covid-19 di Media Sosial cukup Cepat, Hal tersebut dilihat dari banyaknya update informasi terbaru yang diberikan oleh akun media sosial Humas Jawa Barat. Namun terkadang ada beberapa yang menjadi keterlambatan informasi terkait Covid-19, Secara umum kecepatan media sosial humas pemerintahan Jawa Barat dalam menginformasikan seputar Covid-19 Cukup Responsif.

b. Penyebaran Informasi Secara Berkala Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat.

Jawa Barat memiliki 18 kabupaten dan 9 kota dengan masyarakat yang tersebar cukup banyak, dalam hal ini Humas Jawa Barat memerlukan media yang dapat membantu mereka dalam menyebarkan informasi kepada Masyarakat dengan cepat, Humas Jawa Barat menggunakan aplikasi media sosial Instagram, kesegeraan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat merupakan bentuk komunikasi yang baik bagi masyarakat, karena dengan kesegeraan informasi tersebut dapat membantu masyarakat agar tidak tertinggal informasi Seputar Covid-19 yang sedang terjadi di Wilayah Jawa Barat

c. Penggunaan Bahasa Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat di Masa Pandemi Covid-19.

Pada masa pandemi Covid-19, Penggunaan Bahasa pada media sosial humas pemerintahan Jawa Barat sangatlah penting untuk dipertimbangkan dengan baik, Bahasa yang digunakan harus mudah dipahami, informatif, dan sesuai dengan situasi yang sedang terjadi.

Penggunaan Bahasa yang tepat dalam media sosial humas pemerintahan Jawa Barat juga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang di sampaikan. Oleh karena itu humas pemerintahan harus benar benar memperhatikan penggunaan bahasa dalam memaksimalkan media sosial agar informasi yang disampaikan diterima dengan baik oleh masyarakat.

d. Keragaman Isyarat Media Sosial Instagram Humas Jabar.

Menurut Daft & Langel, (1984). keragaman isyarat sendiri merupakan salah satu cara komunikasi dengan menyampaikan pesan melalui pendekatan-pendekatan yang berbeda. dalam analisis keragaman isyarat yang dilakukan oleh Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat, memiliki beberapa pendekatan-pendekatan yang mereka lakukan, diantaranya.

e. Sumber Personal Media Sosial Humas Jawa Barat.

Pembahasan selanjutnya yang mana menurut Daft dan Langel (1984) dalam pace & Faules (2015:188) “sumber personal memfokuskan pada kemampuan untuk menunjukkan perasaan dan emosi. Sumber personal sendiri sangat penting dalam rangka penyampaian pesan kepada pengguna akhir”.

Humas Jawa Barat sudah jelas dan telah sesuai dengan informasi yang dituhkan oleh masyarakat Jawa Barat yaitu informasi seputar Covid-19, penyampaian yang jelas serta tepat sasaran.

F. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Peran Humas Jawa Barat di masa pandemi Covid-19 melalui Media Sosial Instagram dilakukan dengan baik sesuai dari empat kriteria Teori kekayaan media Daft dan Langel (1984). Hal tersebut peneliti paparkan sebagai berikut:

a. Kesegeraan Informasi Media Sosial Humas Jawa Barat.

Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat telah melakukan kesegeraan informasi yang mereka sebarkan kepada masyarakat Jawa Barat setiap hari melalui Instagram Stories saja, sedangkan pada Feeds Instagram mereka tidak memberikan konten informasi secara rutin dibandingkan dengan Instagram

stories, reels, Instagram Feed Instagram.

b. Variasi Bahasa Media Sosial Humas Jawa Barat.

Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat membuat pengkategorian informasi-informasi melalui hastag, membuat konten hiburan bagi Masyarakat dimasa pandemi Covid-19 saat ini dengan berupa kuis hadiah sampai membuat konten edukasi khusus terkait Covid-19 untuk Masyarakat.

c. Keragaman Isyarat Media Sosial Humas Jawa Barat.

Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat mampu mengkomunikasikan sebuah pesan dalam penyajian konten yang mereka sajikan, dengan beberapa pendekatan-pendekatan yang telah mereka buat, Pendekatan tersebut mereka aplikasikan seperti melakukan pengulangan dalam pengunggahan konten,

d. Sumber Personal Humas Jawa Barat.

menurut pandangan para informan, informasi yang Media Sosial Instagram sebarakan telah sesuai dengan kebutuhan Masyarakat di Jawa Barat, serta penyampaian informasi yang jelas dan tepat sasaran. menurut informan, Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat baik dan positif, namun, Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat masih perlu meningkatkan Kembali kuantitas dan kualitas mereka sebagai sumber informasi untuk Masyarakat

Jawa Barat. dengan membuat program atau konten-konten yang informasi baru.

Daftar Pustaka.

H.A.W. Widjaja. 2008. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Iwan Ariawan dkk, 2021. *Proyeksi Covid-19*. Jakarta: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat, Kedeputan Pembangunan Manusia, Masyarakat dan Kebudayaan, Kementerian PPN/Bappenas.

Mulyana, Deddy. 2015. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosda Karya.

Pace, Wayne. Faules, Don. 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Rosady Ruslan. 2001. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*,

Kualitatif, dan R&D.
Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta, CV.

Sumber online.

<https://m.prindonesia.co/detail/1996/Mengukur-Efektivitas-Kampanye-3M-Strategi-Komunikasi-Bertumbuh>
(diakses pada 3, Mei, 2023).