

**KOMUNIKASI KRISIS PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN DALAM MENANGGAPI RUMOR NEGATIF TERKAIT
PEMBERITAAN VAKSIN KE TENAGA MEDIS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam
Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Disusun Oleh:

MUHAMMAD HAVIF ARIEF

07031381621130

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA 2021**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“Komunikasi Krisis Pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
Dalam Menanggapi Rumor Negatif Terkait Vaksin Ketenaga Medis”**

Skripsi
Oleh :

Muhammad Havif Arief
07031381621130

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 15 Maret 2021

Pembimbing :

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
(NIP. 196012091989122001)

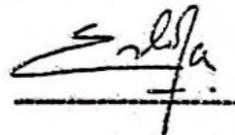
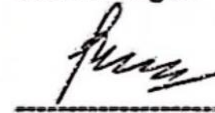
2. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
(NIP. 199209132019032015)

Penguji :


1. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si
(NIP. 198411052008121003)

2. Krisna Murti, S.IP., MA
(NIP. 198807252019031010)

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,


Dekan FISIP UNSRI,
Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001


Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**KOMUNIKASI KRISIS PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI
SUMATERA SELATAN DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

Muhammad Havif Arief

07031381621130

Pembimbing I

1 Dr. Retna Mahriani

196012091989122001

Tanda Tangan



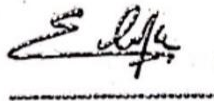
Tanggal

03-03-2021

Pembimbing II

2 Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc

199209132019032015



01-03-2021



**Mengetahui
Ketua Jurusan**

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Havif Arief
NIM : 07031381621130
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang / 30 Agustus 1998
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi / Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Komunikasi Krisis Pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi Rumor Negatif Terkait Pemberitaan Vaksin Kepada Tenaga Medis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Havif Arief
NIM. 07031381621130

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berjuanglah seakan-akan nyawamu sedang dipertaruhkan”

apipBOB

PERSEMBAHAN

Skripsi ini spesial kupersembahkan untuk Alm Ayah dan Ibuku, Saudara-saudaraku,
Teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi 2016, Dan Almamater Kuning, Universitas
Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan kita semesta alam, atas berkah rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata I pada Jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Sriwijaya. Pencapaian ini bukan hanya atas hasil jerih payah penulis seorang, melainkan banyak sekali pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi memberi dukungan baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Erlisa Saraswati ,S.KPM. M.Sc selaku dosen pembimbing akademik, yang telah memberikan arahan dan nasihat kepada penulis dari awal hingga ke tahap akhir perkuliahan.
5. Ibu Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si, selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, motivasi, serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Erlisa Saraswati ,S.KPM. M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibunda Yuli, Ayahanda Alm Harmoni, Nenek Eni, serta kakak Hafiz, kak ari, Cek ty, Cek put keempat adik penulis Ipado, Naswa, Ana, dan Maryam yang selalu memberikan dukungan berupa semangat, motivasi, doa, maupun

pengorbanan materiil dalam rangka mendukung penulis menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh Pihak Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia membantu selama proses pengumpulan data penelitian.
9. Sahabat terbaik selama perkuliahan, Abi, Ridho, Pirjak, Diki, Agus, Yoga, Fama, Ajeng, Intan, Indah, Wiga, Echa, Ve, Arin yang sudah melewati susah dan senang bersama penulis selama proses perkuliahan.
10. Angelia Sofhia Theresia, salah satu motivasi terbesar penulis untuk segera menuntaskan masa studi. ♦
11. Segenap teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2016, Kampus bukit Palembang, Thankyou 4 tahun lebih dalam berjuang bersama.
12. Teman-teman Acay dipenghujung kuliahku Listyo, Wafi, Dodon, Jerry, Ejak
13. Teman-teman tim futsal & sepak bola FISIP UNSRI, Terimakasih sudah berjuang bersama.
14. Sahabatku Mecca_Boss 2016

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberi bantuan yang sangat luar biasa dan dukungan kepada penulis yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu tapi tidak mengurangi rasa hormat penulis kepada kalian semua. Untuk itu penulis berharap nantinya Allah SWT membalas semua kebaikan yang pernah diberikan kepada penulis.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, 23 Februari 2021

Muhammad Havif Arief

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Krisis	13
2.3 Organisasi.....	14
2.3.1 Definisi Organisasi.....	14
2.3.2 Elemen Organisasi	15

2.3.3	Karakteristik dari suatu Organisasi	16
2.4	Mengelola sebuah Krisis Organisasi	17
2.5	Komunikasi Krisis Organisasi	25
2.6	Beberapa Teori Komunikasi Krisis Organisasi	26
2.6.1	Teori Atribusi	26
2.6.2	Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	29
2.6.3	Teori Strategi Krisis Organisasi menurut Ardianto dan Soemirat	34
2.7	Teori mengenai Komunikasi Krisis Organisasi yang Terpilih.....	34
2.8	Kerangka Pemikiran	36
2.9	Penelitian Terdahulu	40
BAB III	45
METODE PENELITIAN	45
3.1	Rancangan Penelitian.....	45
3.2	Definisi Konsep	45
3.3	Fokus Penelitian.....	46
3.4	Unit Analisis Dan Unit Observasi	49
3.5	Informan Penelitian.....	49
3.5.1.	Informan Pendukung.....	49
3.5.2.	Informan Tambahan	50
3.6	Data Dan Sumber Data	50
3.6.1	Data Primer	50
3.6.2	Data Sekunder	50
3.7	Teknik Pengumpulan Data	51
3.7.1.	Wawancara Mendalam (<i>In Depth Interview</i>)	51
3.7.2.	Observasi.....	51

3.7.3.	Studi Dokumentasi	51
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	51
3.8.1	Triangulasi Sumber Data.....	52
3.8.2	Triangulasi Metode	52
3.8.3	Triangulasi Waktu.....	52
3.9	Teknik Analisis Data	52
3.9.1	Reduksi Data	53
3.9.2	Penyajian Data	53
3.9.3	Menarik Kesimpulan	53
BAB IV	55
GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	55
4.1	Sejarah Singkat Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan	55
4.2	Logo Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan	57
4.3	Visi dan Misi Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan	58
4.4	Tujuan dan Sasaran	59
4.5	Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.....	59
4.6	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan	61
4.7	Tim Gugus Covid-19 Sumatera Selatan & Tugas gugus covid 19 Sumatera Selatan	62
4.8	Rumah Sakit Rujukan Covid-19 di Sumatera Selatan.....	71
BAB V	73
HASIL DAN ANALISIS	73
5.1	<i>Deny Strategies</i>	79
5.1.1	<i>Attack the accuser</i>	81
5.1.2	<i>Denial</i>	83

5.1.3	<i>Scape Goat</i> (kambing hitam)	85
5.2	<i>Diminish Strategies</i>	87
5.2	<i>Justification</i>	91
5.3	<i>Rebuild Strategies</i>	92
5.3.1	<i>Compensation</i>	93
5.3.2	<i>Apology</i>	94
5.4	<i>Reinforcing/Bolstering Strategies</i>	96
5.4.1	<i>Reminder</i>	96
5.4.2	<i>Ingratiation</i>	98
5.4.3	<i>Victimage</i>	101
6.1	Kesimpulan.....	112
6.2	Saran.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tahapan dan Sasaran Target Pemberian Vaksin di Indonesia	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Dijadikan Referensi	40
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Angka Kasus Covid-19 di Sumatera Selatan.....	7
Gambar 2. 1 Tipologi Krisis.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	40
Gambar 4. 1 Gedung Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan	57
Gambar 4. 2 Logo Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan	57
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan	61

ABSTRAK

ABSTRAK

Komunikasi merupakan proses pertukaran pesan dari komunikator kepada komunikan. Penelitian ini mengkaji bagaimana Komunikasi Krisis Pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi Rumor Negatif Terkait Pemberitaan Vaksin Ke Tenaga Medis. Strategi Komunikasi Krisis dapat dilihat dari bagaimana Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan menanggapi rumor negatif yang ada. Dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana cara Dinas Kesehatan mengkomunikasikan kepada masyarakat terkait krisis yang sedang terjadi. Penelitian ini juga memperlihatkan bagaimana langkah-langkah yang dilakukan dalam menanggapi krisis tersebut. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *situational crisis communication theory* (SCCT) yang dimana terdapat 4 dimensi antara lain *Deny strategies*, *Diminish strategies*, *Rebuild strategies*, dan *Reinforcing / Bolstering strategies*. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif yang prosedur penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari hasil menggunakan teknik wawancara mendalam pada dua orang informan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi untuk melihat langsung bagaimana cara Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan menanggapi rumor negatif terkait pemberitaan vaksin ke tenaga medis. Selain itu juga ada dokumentasi berupa foto wawancara bersama informan dari kegiatan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan komunikasi krisis kepada masyarakat dengan baik berdasarkan empat dimensi tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dengan fenomena krisis yang telah dilewati.

Kata kunci: komunikasi krisis, Dinas kesehatan, Provinsi Sumatera Selatan

Pembimbing I

Dr. Retna Mahriani, M.Si

NIP: 196012091989122001

Pembimbing II

Erlisa Saraswati, S.KPM., MSc

NIP: 199209132019032015



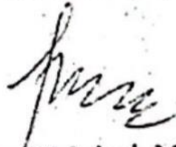
ABSTRACT

ABSTRACT

Communication is the process of exchanging messages from communicators to communicants. This study examines how Crisis Communication at the South Sumatra Provincial Health Office Responds to Negative Rumors Regarding Vaccine Coverage to Medical Personnel. The Crisis Communication Strategy can be seen from how the South Sumatra Provincial Health Office responded to the negative rumors. In this study explains how the Health Office communicates to the public regarding the current crisis. This research also shows how the steps taken in response to the crisis. The theory used in this research is the situational crisis communication theory (SCCT) which has 4 dimensions, including Deny strategies, Diminish strategies, Rebuild strategies, and Reinforcing / Bolstering strategies. This study uses a qualitative method approach. This research procedure will produce descriptive data in the form of words or verbally from the results using in-depth interviewing techniques on two informants. Data collection in this study was carried out by making observations to see firsthand how the South Sumatra Provincial Health Office responded to negative rumors related to vaccine coverage to medical personnel. In addition, there is also documentation in the form of photo interviews with informants from existing activities. The results showed that the Provincial Health Office of South Sumatra had communicated the crisis to the community well based on these four dimensions. This can be proven by the crisis phenomenon that has been passed.

Keywords: *crisis communication, Health office, South Sumatra Province*

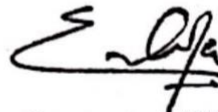
Advisor I



Dr. Retna Mahriani, M.Si

NIP: 196012091989122001

Advisor II



Erlisa Saraswaty, S.KPM., MSc

NIP: 199209132019032015



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah merupakan proses pertukaran pesan yang berawal dari komunikator ke komunikan. Sebuah komunikasi yang baik dibutuhkan di setiap aktivitas kehidupan manusia. Salah satu manfaat komunikasi pada manusia yaitu dapat dilihat pada saat manusia saling bertukar informasi dengan orang lain baik secara personal maupun dalam kelompok/organisasi. Manusia sebagai makhluk sosial umumnya seringkali berkelompok baik secara formal maupun non-formal. Salah satu contoh kelompok formal yaitu organisasi/lembaga tempat bekerja.

Fungsi komunikasi dalam organisasi memiliki pengaruh yang sangat besar bagi keberlangsungan sebuah organisasi. Hal tersebut karena komunikasi dapat membuat orang saling bekerja sama satu dengan yang lainnya mencakup urusan aktivitas manajemen agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pengaturan komunikasi pada sebuah organisasi dapat dikatakan baik apabila di dalamnya dapat tercipta kondisi dimana masing-masing anggota yang terlibat tidak hanya mampu untuk menampung arus masuk (*input*) tetapi juga memilah informasi dari sumber yang kompeten/terpercaya secara struktural, legal dan dinamis. Anggota masing-masing organisasi juga perlu mengelola kembali informasi yang masuk secara sistematis agar pada akhirnya juga mampu memberikan luaran (*output*) informasi kembali kepada pihak luar.

(Devito, 2011, hal. 24) mengemukakan komunikasi adalah tindakan satu orang atau lebih dalam organisasi dengan menggunakan satu konteks umpan balik untuk saling memahami apa yang dikomunikasikan. Komunikasi terjadi secara internal dan eksternal dalam aktivitas organisasi. Kenyataan yang menjadi fenomena, yaitu terjadinya kesenjangan komunikasi organisasi terlihat dari tidak berjalannya miskomunikasi yang efektif dalam hal pengkomunikasian secara internal dan eksternal.

Komunikasi internal pada dasarnya merupakan sarana komunikasi yang dapat dilakukan untuk menyebarkan informasi dalam menyampaikan ataupun menerima juga untuk membentuk hubungan timbal balik antar pihak internal dalam organisasi. Komunikasi internal dapat terjadi dalam lingkungan kantor atau organisasi. Komunikasi dapat terjadi antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan atasan, dan atasan dengan atasan. Komunikasi yang terjadi adanya karena terdapat yakni sebuah struktur dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut (AW, 2018, hal. 40), komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi atau instansi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen), namun pada kenyataannya di suatu organisasi pasti sering terjadi adanya kesalahpahaman komunikasi baik itu atasan dengan bawahan yang menjadi masalah bagi individu itu sendiri.

Bentuk organisasi formal yang ada saat ini sangat beragam, dari segi manajemen tata kelolanya terbagi menjadi organisasi milik pemerintah dan swasta. Salah satu organisasi formal milik pemerintah yaitu Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Dinas Kesehatan merupakan perpanjangan otoritas dari Pemerintah Pusat (Kementerian Kesehatan) kepada Pemerintah Provinsi untuk melaksanakan tugas pada bidang kesehatan. Dinas Kesehatan Provinsi juga mempunyai tugas yakni melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonsentrasi di bidang kesehatan.

Saat ini seperti diketahui bersama khususnya di Indonesia, kemunculan pandemi virus Covid-19 di awal tahun 2020 berdampak pada semua aspek kehidupan. Salah satu aspek yang paling terdampak langsung dari virus ini yaitu pada aspek kesehatan. Virus ini menjadi ancaman yang cukup serius pada aspek kesehatan karena virus ini menyebabkan kematian. Dalam hal penyebarannya, virus corona bisa cepat langsung menyebar melalui *droplet* pernapasan dan bisa juga melalui percikan batuk atau bersin dari orang yang terinfeksi. Permasalahan utama menyangkut penyebaran virus ini adalah virus ini dapat memberikan kefatalan bagi mereka yang

terinfeksi dan tidak memiliki imunitas yang kuat. Sehingga, kelompok-kelompok rentan dalam penyebaran virus ini adalah kelompok umur lansia (lanjut usia) dan anak-anak.

Banyaknya komunikasi yang simpang siur terjadi di masyarakat terkait kasus Covid-19 ini. Di penghujung tahun 2020, wacana mengenai pemberian vaksin kepada rakyat Indonesia santer diberitakan diberbagai media massa. Selain tetap mengkampanyekan protokol kesehatan dengan gerakan 5M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, membatasi mobilisasi dan menjauhi kerumunan), wacana pemberian vaksin ini juga merupakan upaya pemerintah untuk memutus mata rantai penularan virus ini. Pemberian vaksin ini diklaim mampu mencegah virus Covid-19 sebesar lebih dari 90 persen. Di Indonesia sendiri wacana pemberian vaksin ini disusun secara bertahap karena keterbatasan pasokan. Periode pertama pemberian vaksin dimulai dari bulan Januari-April 2021, dan periode kedua pada bulan April 2021 hingga Maret 2022. Ada beberapa kelompok yang diprioritaskan untuk menerima vaksin terlebih dahulu. Berikut merupakan daftar kelompok penerima vaksin Covid-19 di Indonesia beserta tahapan pemberian yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Tahapan dan Sasaran Target Pemberian Vaksin di Indonesia

Periode/Tahapan Pemberian Vaksin	Sasaran Penerima Vaksin	Jumlah Target Penerima Vaksin
Periode 1 (Januari-April 2021)		
Tahap I	Tenaga Kesehatan	1.3 Juta Jiwa
Tahap II	1. Petugas Publik yang tidak dapat menjaga jarak secara efektif 2. Lansia (di atas umur 60 tahun)	1. 17.4 Juta Jiwa 2. 21.5 Juta Jiwa
Periode 2 (April 2021-Maret 2022)		
Tahap III	Masyarakat dengan resiko penularan	63.9 Juta Jiwa

Periode/Tahapan Pemberian Vaksin	Sasaran Penerima Vaksin	Jumlah Target Penerima Vaksin
	tinggi, baik dari segi tempat tinggal atau kelas ekonomi dan sosial	
Tahap IV	Masyarakat umum dengan pendekatan klaster sesuai dengan ketersediaan vaksin	77.4 Juta Jiwa

Sumber: Kumparan.com

Selain empat tahapan pemberian vaksin yang dijabarkan pada Tabel 1.1 di atas, setidaknya juga ada tiga kelompok besar yang akan pertama kali mendapat vaksinasi Covid-19. Kelompok pertama yaitu pejabat publik pusat dan daerah, termasuk Presiden. Kelompok kedua yaitu pengurus asosiasi profesi tenaga kesehatan, dan pimpinan kunci dari institusi kesehatan di daerah. Lalu, kelompok ketiga adalah tokoh agama di daerah. Saat ini, di Indonesia sendiri secara serentak pusat maupun daerah telah melakukan pemberian vaksin tahap 1 yang diprioritaskan untuk tenaga medis dan tiga kelompok besar yang pertama kali mendapat vaksin. Pemberian vaksin ini pun tidak terkecuali semua daerah di Indonesia termasuk Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini ditegaskan kembali oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melalui Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dengan dikeluarkannya surat edaran resmi dari pemerintah terkait penanganan Covid-19 di Sumatera Selatan tentang pemberian vaksin.

Sejak dikabarkan bahwa vaksin Covid-19 sudah tiba di Indonesia, muncul berbagai isu yang membuat masyarakat ragu tentang keamanannya. Hal ini menyebabkan terjadinya perbedaan pemahaman terkait pemberitaan yang sedang marak diperbincangkan. Di Sumatera Selatan sendiri seperti yang dilansir oleh Kumparan.com, suntik vaksin corona tahap pertama bagi tenaga medis sudah berlangsung. Provinsi Sumatera Selatan terdata hingga 3 Februari 2021 sebanyak 16.776 orang tenaga medis telah divaksinasi dan 7.319 tenaga medis batal disuntik vaksin karena tidak memenuhi persyaratan kesehatan. Seiring dengan gencarnya kegiatan vaksinasi di Sumatera Selatan, sangat disayangkan berhembus kencang kabar miring terkait vaksin ini. Dihimpun dari berbagai pemberitaan *online* terdapat

kabar viral bahwa seorang dokter di Palembang meregang nyawa pasca sehari menjalani vaksinasi Sinovac. Tak ayal berbagai rumor negatif yang sudah mulai tersebar ke masyarakat tentang pemberian vaksin kepada tenaga medis yang mengakibatkan meninggalnya tenaga medis tersebut membuat resah masyarakat. Walaupun Dinas Kesehatan sudah mengeluarkan klarifikasi mengenai pemberitaan tersebut namun berita yang terlanjur tersebar membuat pro kontra di kalangan masyarakat terkait vaksinasi Covid-19.

Berkaitan dengan rentetan kejadian/rumor negatif yang terjadi kepada tenaga medis tersebut, peneliti ingin melihat bagaimana komunikasi krisis pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dalam menanggapi pemberitaan rumor negatif yang ada terkait pemberian vaksin kepada tenaga medis. Mengenai penelitian ini dalam menanggapi pemberitaan rumor negatif, peneliti menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) untuk mengukur reputasi Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan selama krisis yang dihadapi terkait pemberitaan rumor negatif mengenai pemberian vaksin kepada tenaga medis yang mengaitkan Dinkes Provinsi Sumatera Selatan. Dinkes Provinsi Sumatera Selatan harus menangani dengan baik dampak krisis yang diterima oleh masyarakat terhadap rumor negatif pemberian vaksin kepada tenaga medis tersebut dan mengharuskan bahwa tidak ada nya orang di luar maupun di dalam Dinas Kesehatan Provinsi Sumsel yang menderita secara fisik (ekonomi, lingkungan dan properti) dan psikologis (emosional, sosial dan budaya). Maka dari itu, organisasi pun juga harus mengupayakan penyampaian informasi dengan cepat mengenai apa yang masyarakat harus lakukan dan memberikan kompensasi, cara tersebut lebih efektif dibandingkan mengupayakan membuktikan bahwa perusahaan tak bersalah” (Kriyantono, 2012b).

Lambatnya klarifikasi penyebab meninggalnya tenaga medis membuat masyarakat mengaitkan penyebab itu ke kesalahan dari Dinas Kesehatan Provinsi yang telah memberikan vaksin. Persepsi mampu mempengaruhi realitas dan menciptakan kenyataan. Krisis dapat dibangun sebagai sesuatu yang baik atau buruk, tergantung pada bagaimana persepsi orang. Dalam mempelajari komunikasi krisis di dalam sebuah organisasi, perlu dipelajari mengenai kegagalan dalam mengontrol

aliran informasi dapat menimbulkan ketidakpastian, kekhawatiran dan kepanikan dalam diri publik. Akibatnya, publik berpotensi mencari dan menggali informasi dari berbagai sumber informasi yang lain, yang bukan berasal dari organisasi. Perubahan dan ketidakjelasan mendorong timbulnya kabar burung (Devito, 1997:349). Hal seperti ini sangat perlu diperhatikan sehingga semua orang yang terlibat di dalam Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dapat melakukan tugasnya dengan akurat/benar sebagai bagian dari sistem komunikasi krisis. Sehubungan dengan hal ini peneliti memaparkan tiga alasan mengapa permasalahan ini penting untuk diteliti :

1. Kasus Positif Covid-19 di Provinsi Sumatera Selatan masih sangat fluktuatif, bahkan pernah menjadi provinsi dengan angka penyebaran wabah Covid-19 tertinggi di Pulau Sumatera

Menurut data Gugus Satgas Covid-19 dirilis secara harian pada tanggal 1 Februari 2021, Sumatera Selatan masuk ke dalam 10 Provinsi dengan jumlah kasus Covid-19 tertinggi di Indonesia. Data terbaru menunjukkan banyak jumlah kumulatif kasus Covid-19 di Provinsi Sumatera Selatan. Dengan angka tersebut menyebabkan Provinsi Sumatera Selatan menjadi provinsi dengan jumlah kasus tertinggi di Pulau Sumatera. Hal tersebut berarti harus ada upaya yang sangat keras yang menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah Provinsi dan jajarannya serta masyarakat untuk melakukan upaya pencegahan virus tersebut.

Menurut data yang dilansir oleh Harian Berita Online # corona.sumselprov.go.id, Provinsi Sumatera Selatan atau Sumsel masih berada pada urutan ke 15 terbanyak pasien terkonfirmasi positif. Berdasarkan datanya pada Senin



(01/02/2020) dengan jumlah terkonfirmasi 14.376 orang dan jumlah pasien di Indonesia terkonfirmasi mencapai 1.089.308 kasus baru yang berada di seluruh nusantara Jumlah ini berada di urutan nomor lima belas, tidak jauh dari Provinsi Papua, Sulawesi Utara dan Kalimantan Tengah. Angka pasien terkonfirmasi masih di bawah 15.000 orang. Pada urutan terbanyak diduduki Provinsi Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur. Kemudian disusul dengan Sulawesi Selatan, dengan angka yang tembus 273.332 orang yang kemudian disusul Provinsi DKI Jakarta.

Gambar 1. 1 Angka Kasus Covid-19 di Sumatera Selatan

Sumber: corona.sumselprov.go.id

- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan merupakan ujung tombak Pemerintah Daerah Sumatera Selatan dalam mensosialisasikan vaksinasi covid-19**

Dinas Kesehatan dalam hal ini merupakan garda terdepan dalam upaya penanggulangan penyebaran virus Covid-19 utamanya saat ini dalam mensosialisasikan pemberian vaksin. Seperti diketahui Dinas Kesehatan ini menaungi tim-tim medis seperti dokter, perawat, bidan dan lainnya yang bekerja baik pada infrastruktur kesehatan milik pemerintah maupun swasta. Tim medis seperti dokter dan perawat pada rumah sakit pemerintah maupun swasta saat ini sedang berjuang melawan penyebaran virus ini. Tidak terkecuali juga bidang-bidang lain dibawah naungan dinas kesehatan seperti kesehatan ibu dan bayi, kesehatan gizi dan lansia, dan lainnya.

Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, saat ini juga sedang berjuang dalam upaya pencegahan virus Covid-19 dalam pemberian Vaksin. Jika upaya yang dilakukan dalam melakukan pencegahan tidak maksimal maka rumah sakit akan lebih banyak dipenuhi oleh pasien Covid-19. Dengan kata lain, penanggulangan Covid-19 harus menjadikan pihak dokter, tenaga kesehatan maupuns tim medis lainnya serta benteng terakhir. Masyarakat sudah seharusnya mematuhi anjuran pemerintah, WHO (*World Health Organization*), pakar bidang epidemiologi dan pakar kesehatan terkait penerapan protokol kesehatan dengan mencuci tangan dengan sabun, memakai masker dan menjaga jarak serta menghindari kerumunan sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan. Penerapan anjuran protokol kesehatan tidak sebanding dengan pengorbanan pihak dokter, pihak perawat dan para pejuang kemanusiaan lainnya yang menghabiskan waktunya dalam menangani pasien. Masyarakat harus dapat memahami betapa pentingnya menjaga diri dan tetap patuh dengan protokol kesehatan.

3. Komunikasi krisis yang baik diperlukan guna meredam kekhawatiran yang berkembang di masyarakat terkait pemberitaan rumor negatif mengenai vaksin Covid-19

Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan menjadi garda terdepan dalam upaya pencegahan, penanggulangan virus dan Vaksinasi Covid-19. Apabila sebuah organisasi memiliki manajemen krisis yang baik, akan dapat meningkatkan citra dan

reputasi yang baik pula di mata publik maupun *stakeholder*-nya. Tetapi, apabila sebuah organisasi tidak memiliki manajemen krisis yang baik, citra dan reputasi organisasi akan menjadi turun dan dapat memberikan dampak yang buruk terhadap publik maupun *stakeholder*-nya.

Komunikasi adalah bagian terpenting dalam menghadapi ancaman pandemi. Kepercayaan publik perlu dibangun dan dijaga agar tidak terjadi kepanikan dalam masyarakat dan agar penanganan dapat berjalan lancar. Belum ada satupun organisasi di dunia ini yang mengharapkan suatu krisis. namun pada kenyataannya, krisis bisa datang tanpa diduga dan secara tiba-tiba menghentak dan mengguncangkan suatu organisasi. Krisis pun bisa berawal dari internal organisasi maupun eksternal yang membuat tidak ada satupun organisasi yang aman dan terjauh dari suatu krisis.

Menghambat waktu ataupun membiarkan suatu krisis semakin besar secara bebas merupakan tindakan yang tak bijaksana dan etis, sia-sia serta merugikan organisasi itu sendiri. Sebagaimana pula halnya dengan tindakan berbohong atau berusaha menutup-nutupi suatu kejadian tersebut. Keunggulan kemajuan telekomunikasi dan media komunikasi dewasa ini, dapat membuat organisasi tidak dapat lagi menutupi suatu krisis dari pandangan dari pihak pers. Dalam hitungan detik, berita menyangkut suatu musibah atau krisis yang menyebar ke seluruh dunia, dapat menyebabkan penanggulangan krisis menjadi tidak lebih mudah dan harus ditangani secepatnya.

Suatu perencanaan khusus memerlukan sebuah respon untuk melewati dan menanggapi suatu krisis dengan cepat dan tepat agar tidak menjadi liar, yang mana didalamnya faktor faktor seperti komunikasi sebagai bagian penting dalam menyelesaikan suatu krisis. Dengan cara strategi komunikasi yang handal, ketidakpastian, konflik kepentingan, serta adanya keterlibatan emosional, opini publik yang berkembang dapat diluruskan sehingga tidak sampai menjurus kearah yang negatif pada ketidakpercayaan publik yang dapat merusak nama organisasi maupun instansi.

Salah satu ketidakpastian dalam pemberitaan baru ini mengenai Vaksinasi dilansir oleh berita online antaranews.com untuk menakutkan orang dalam isu covid-19 yang beredar di Sumatera Selatan sekarang banyak berita yang mengemukakan bahwa adanya rasio kesembuhan Covid-19 Provinsi Sumatera Selatan meningkat jelang vaksinasi yang dikatakan oleh Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dua hari terakhir mengalami penurunan setelah lonjakan kasus Covid-19 dalam masa liburan akhir tahun sehingga rasio kesembuhan meningkat. Namun pada saat ini masih sangat fluktuatif maka dari itu harapan kita bersama khususnya di Sumatera Selatan tetap mematuhi protokol kesehatan agar kita bersama sehat dari wabah covid-19 ini dan pemerintah akan terus mengupayakan angka kesembuhan meningkat tapi hendaknya juga harus didukung kesadaran masyarakat agar kasus baru ini terus berkurang.

Berita yang bermuatan negatif mengenai vaksin Covid-19 yang dilansir oleh berita online antaranews.com yakni terkait adanya seorang dokter di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan yang meninggal sehari setelah mendapatkan suntikan vaksin Covid-19 adapun dengan penjelasan dokter hasil dari Visum di RS Bhayangkara, korban meninggal karena ia kekurangan oksigen yang juga disebabkan oleh serangan jantung yang dikatakan langsung oleh kasi pencegahan penyakit menular Dinas Kesehatan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan Yudhi Setiawan dengan adanya hal tersebut fakta membuktikan bahwa bahwa benar ada seorang Dokter yang meninggal setelah usai sehari setelah suntik Vaksinasi Covid-19 tetapi juga benar beliau juga mengadopsi penyakit lainnya yakni seperti penyakit jantung dalam hasil forensik almarhum meninggal karena kekurangan oksigen akibat ada penyakit serangan jantung didalamnya.

1.2 Rumusan Masalah

Terkait dengan yang dijabarkan melalui latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian yakni “Bagaimana komunikasi krisis pada Dinas Kesehatan

Provinsi Sumatera Selatan dalam menanggapi rumor negatif terkait pemberitaan vaksin ke tenaga medis?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi krisis pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dalam menanggapi rumor negatif terkait pemberitaan vaksin ke tenaga medis.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian kali ini terbagi menjadi beberapa manfaat, seperti:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan memberikan sumbangan dalam hal pemikiran bagi ilmu komunikasi khususnya komunikasi organisasi
- b. Menjadi materi dalam hal meningkatkan pengetahuan terkait komunikasi organisasi, dan;
- c. Dapat menyumbang dan menambah referensi bagi mata kuliah yang berhubungan dengan ilmu komunikasi organisasi

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Agar dapat memberikan gambaran komunikasi organisasi terkait menghadapi permasalahan yang menjadi isu utama bidang kesehatan.
- b. Menjadi bahan acuan pertimbangan serta masukan yang dapat membangun pemikiran mahasiswa kedepannya dan membantu proses komunikasi organisasi di lingkup mahasiswa.
- c. Menjadi acuan bagi mahasiswa lainnya untuk berorganisasi didalam tataran lingkup mahasiswa

DAFTAR PUSTAKA

- AW, S. (2018). *Komunikasi Organisasi: Prinsip Komunikasi Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cresswell, J. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Khraisma Putra Utama .
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Hidayat, K. (2020, Maret 17). *Punya gejala corona (Covid-19)? Catat protokol kesehatan dari Kemenkes ini*. Retrieved from Kontan.co.id: <https://kesehatan.kontan.co.id/news/punya-gejala-corona-covid-19-catat-protokol-kesehatan-dari-kemenkes-ini>
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PrenadaMedia Group.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue and Crisis Management*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Pace, R., & Faules, D. F. (2018). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putri, A. W. (2018). *Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian Pada Kasus Penggerebakan Gudang Beras PT. Ibu*. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* ISSN: 1978-5003 e-ISSN: 2407-6015.
- Sa'diyah, H. (2017). *Manajemen Krisis Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta Dalam Mengatasi Kasus Mapala Unisi*. *Jurnal Ilmu Komunikasi AKRAB Vol 2 No 1*, 134-147.

- Safitri, L. N. (2009). Manajemen Krisis Public Relations Pt. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk (IKPP) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencernaan Lingkungan . *Jurnal Komunikasi* , Hal. 29-36.
- Sari, I. (April 2016). Pengaruh Komunikasi Intenal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai . *Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. XXIII No.1*, 93.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yualistina, R. (2017). Manajemen Krisis Public Relations (Studi Kasus Tentang Peran Public Relations Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS) Dalam Menghadapi Resistensi Masyarakat Madura Di Kabupaten Bangkalan Terhadap Kehadiran Lembaganya. *Jurnal Komunikasi Vol 2 No 2*, 29-38.

