

**KOMUNIKASI RISIKO DINAS KOMINFO SUMATERA
SELATAN DALAM PELAYANAN INFORMASI KESEHATAN
MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



Oleh:

AGUSTINUS FELIX NUGRAHA HUTAGALUNG
07031381722188

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

“Komunikasi Risiko Dinas Kominfo Sumatera Selatan Dalam Pelayanan Informasi Kesehatan Masyarakat di Era Pandemi Covid-19”

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

Oleh :

Agustinus Felix Nugraha Hutagalung

07031381722188

Pembimbing I

Tanda Tangan


Tanggal

Oemar Madri Bafadhal , S.Ikom., M.Si
(199208222018031001)



21-07-2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
**KOMUNIKASI RISIKO DINAS KOMINFO SUMATERA SELATAN
DALAM PELAYANAN INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT DI
ERA PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Oleh :

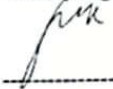
Agustinus Felix Nugraha Hutagalung
07031381722188

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 28 Juli 2023

Pembimbing :

1. Oemar Madri Bafadhal S Ikom., M Si
199208222018031001

Tanda Tangan




Penguji :

1. Rindang Senja Andarini, S Ikom., M Ikom
198802112019032011

Tanda Tangan




2. Krisna Murti, S Ikom., M.A
198807252019031010



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Huda Thamrin, M.S.i
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agustinus Felix Nugraha Hutagalung
NIM : 07031381722188
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 12 Agustus 1999
Program Studi / Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : KOMUNIKASI RISIKO DINAS KOMINFO
SUMATERA SELATAN DALAM PELAYANAN
INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT DI
ERA PANDEMI COVID-19

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 sebenarnya 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

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'REPUBLIK INDONESIA', and 'STAMPEL'. The serial number '30497AKXG13056913' is visible at the bottom of the stamp.

Agustinus Felix Nugraha Hutagalung

07031381722188

MOTTO

“Karena itu, setelah aku menyelidiki segala peristiwa itu dengan seksama dari asal mulanya, aku mengambil keputusan untuk membukukannya dengan teratur bagimu, supaya engkau dapat mengetahui, bahwa segala sesuatu yang diajarkan kepadamu sungguh benar.”

(Lukas 1:3-4)

PERSEMBAHAN

- 1. Tritunggal Maha Kudus**
- 2. Kedua orang tua dan keluarga besar**
- 3. Dosen pembimbing, penguji, dan seluruh dosen Ilmu Komunikasi FISIP UNSRI, serta para staff administrasi**
- 4. Sahabat dan teman-teman seperjuangan semasa kuliah Terima kasih sudah memberikan dukungan, semangat, dan hal baik lainnya dari awal perkuliahan sampai saat ini.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Bapa yang di Sorga, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul KOMUNIKASI RISIKO DINAS KOMINFO SUMATERA SELATAN DALAM PELAYANAN INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID-19 dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulisingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak yang telah mendukung baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Orangtua saya Samser Hutagalung dan Lamria Siahaan
3. Bapak Prof. Ir. H. Anis Saggaff, MSEC. selaku Rektor Universitas Sriwijaya,
4. Bapak Prof. Dr. ALfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
5. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Oemar Mari Bafadhhal S.I.Kom., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Komuikasi sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Skripsi 1 yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam proses bimbingan skripsi ini dan juga sebagai dosen pembimbing akademik
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan Pengurus Administrasi yang telah mendidik dan membagikan ilmunya sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi Strata Satu Prodi Ilmu Komunikasi.
8. Kakak saya Shanty dan adek saya Judika Hutagalung
9. Sahabat-sahabat terdekat serta orang yang dalam hidup saya Rama,

Thersia Ami, Rily, dll.

10. Ibu Dwi yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
11. pak Bagus yang sudah bersedia menjadi informan pendukung dalam penelitian ini
12. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Kelas Angkatan 2017 yang telah berbagi suka dan duka selama proses perkuliahan berlangsung. Rasa terima kasih ini kemudian diiringi dengan harapan agar skripsi ini dapat menjadi manfaat dalam menambah kekayaan Pendidikan di bidang Ilmu Komunikasi.

Palembang, 26 September 2023

Agustinus Felix Nugraha Hutagalung

07031381722188

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Komunikasi Risiko Dinas Kominfo Sumatera Selatan Dalam Pelayanan Informasi Kesehatan Masyarakat di Era Pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Komunikasi Risiko Dinas Kominfo Sumatera Selatan dengan menggunakan pendekatan CERC (*Communication Emergency Risk Communication*). Teori CERC ini memiliki 5 Dimensi yakni, *pre-crisis, initial, maintenance, resolution, evaluation*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang didapat dari objek yang diteliti. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis deskriptif dengan dikumpulkan informasi terpercaya yang telah didapat dari hasil wawancara dengan informan secara rinci. Dinas Kominfo Sumatera Selatan telah melakukan komunikasi risiko, terbukti terdapat kesesuaian antara Komunikasi Risiko yang dilakukan Dinas Kominfo dengan teori CERC (*Communication Emergency and Risk Communication*). Komunikasi Risiko yang dilakukan sudah cukup baik, dari kelima dimensi teori CERC, peneliti menemukan bahwa dimensi *evaluation* tidak berjalan dengan baik karena Dinas Kominfo Sumatera Selatan tidak memiliki strategi komunikasi risiko yang baru, mereka hanya mengulang apa yang telah dilakukan sebelumnya seperti sosialisasi melalui *media online* dan baliho-baliho dipinggir jalan.

Kata Kunci : Komunikasi Risiko, CERC (*Communication Emergency and Risk Communication*), Dinas Kominfo Sumsel, Covid-19

Pembimbing



Oemar Madri Bafadhal, S.IKom.,M.Si
NIP. 199208222018031001



ABSTRACT

This research is entitled Risk Communication of the South Sumatra Office of Communication and Information Technology in Public Health Information Services in the Era of the Covid-19 Pandemic. This study aims to determine the Risk Communication of the South Sumatra Communication and Information Office using the CERC (Communication Emergency Risk Communication) approach. This CERC theory has 5 dimensions, namely, pre-crisis, initial, maintenance, resolution, evaluation. The research method used is a qualitative research method by conducting observations, interviews, and documentation obtained from the object under study. This research also uses descriptive analysis techniques by collecting reliable information that has been obtained from interviews with informants in detail. The Office of Communication and Information of South Sumatra has carried out risk communication, it is proven that there is a match between the Risk Communication carried out by the Office of Communication and Information with the CERC (Communication Emergency and Risk Communication) theory. From the five dimensions of CERC theory, researchers found that the evaluation dimension did not go well because the South Sumatra Office of Communication and Information did not have a new risk communication strategy, they only repeated what had been done before such as socialization through online media and roadside billboards.

Keywords : Risk Communication, CERC (Communication Emergency Risk Communication), South Sumatra Communication and Informatics, Covid-19

Advisor



Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom.M.Si
NIP. 199208222018031001

Head of The Communication Department



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.2. Komunikasi Risiko	11
2.2.1. Tujuh (7) Prinsip Komunikasi Risiko	13
2.2.2. Model Komunikasi Risiko.....	15
2.2.3. Tujuan Komunikasi Risiko.....	16
2.3. Komunikasi Krisis.	17
2.4. Berbagai Teori Komunikasi Risiko.	17
2.4.1 Teori Komunikasi Risiko Menurut Covello dan Sandman	18
2.4.2 Teori Komunikasi CERC	19
2.4.3 Teori Komunikasi Risiko Menurut Cox	21
2.5. Teori Tentang Komunikasi Risiko yang di Pakai Dalam Penelitian Ini	22
2.6. Kerangka Teori	24

2.7. Kerangka Pemikiran	25
2.8. Alur Pemikiran	28
2.9. Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Rancangan Penelitian	34
3.2. Definisi Konsep	34
3.3. Fokus Penelitian	36
3.4. Unit Analisis	39
3.5. Informan	39
3.5.1. Informan Utama	39
3.5.2. Informan Pendukung	40
3.6. Jenis dan Sumber Data	40
3.6.1. Jenis Data	40
3.6.2. Sumber Data	41
3.7. Teknik Pengumpulan data	42
3.8. Teknik Keabsahan data	44
3.9. Teknik Analisis data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM	46
4.1. Sejarah dan Perkembangan Dinas Kominfo Sumsel	48
4.2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika	48
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kominfo	48
4.2.2 Kinerja Pelayanan Diskominfo Sumatera Selatan	49
4.3. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan semasa Covid-19	54
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
5.1. <i>Precrisis</i>	56
5.1.1 Melakukan Persiapan	56
5.1.2 Menyediakan Saluran Informasi	61
5.1.3 Menunjuk Juru Bicara	62
5.2. <i>Initial</i>	64
5.2.1 Menginformasikan Terjadi Darurat Kesehatan	64
5.2.2 Melakukan Klarifikasi	67

5.3. <i>Maintenance</i>	71
5.3.1 Mendengar Pendapat Ahli dan Tokoh Masyarakat.....	71
5.3.2 Klarifikasi Pemberitaan <i>Hoax</i>	78
5.3.3 Menggunakan Pendekatan Sosial Budaya.....	81
5.3.4 Menjelaskan Anjuran Yang Perlu Dilakukan Ketika Keadaan Darurat Kesehatan	87
5.4. <i>Resolution</i>	94
5.4.1 Terbuka dan Transparan Penanganan Krisis	95
5.4.2 Melaksanakan Kebijakan Yang Ditetapkan	98
5.5. <i>Evaluation</i>	101
5.5.1 Efektivitas Komunikasi Risiko Yang Dilakukan.....	101
5.5.2 Menentukan Strategi Komunikasi	103
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	105
6.1. Kesimpulan	105
6.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	114
CATATAN OBSERVASI	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Statement</i> Airlangga Hartato mengatakan Covid-19 tidak akan masuk Indonesia	2
Gambar 1.2. Menteri Kesehatan Menantang Universitas Harvard membuktikan Covid-19 sudah masuk ke Indonesia	3
Gambar 1.3. Anggota DPR bercanda mengenai Korona.....	4
Gambar 1.4. Menkomarves Tak Melarang Masyarakat Mudik	5
Gambar 1.5. Presiden Jokowi melarang masyarakat Mudik Idul Fitri.....	5
Gambar 5.1 Paket Pesan Dalam Bentuk Desain Grafis.....	58
Gambar 5.2. Mobil Visualisasi Mini (Moviani) Covid-19	59
Gambar 5.3 Postingan Pertama Dinas Kominfo Sumsel sesaat setelah pasien Covid-19 pertama di Sumatera Selatan.....	66
Gambar 5.4. Klarifikasi Pemberitaan <i>hoax</i> yang diteruskan Dinas Kominfo Sumsel dari Kementerian Komunikasi dan Informatika.....	65
Gambar 5.5. Sosialisasi pencegahan Covid-19 menggunakan bahasa daerah	75
Gambar 5.6. Anjuran Pencegahan Covid-19 pada baliho dipinggir jalan	80
Gambar 5.7 Mobil Visualisasi Mini (Moviani)	81
Gambar 5.8 <i>Flyer</i> mengenai protokol keluar rumah	82
Gambar 5.9 <i>Flyer</i> mengenai protokol keluar rumah	83
Gambar 5.10 Penerapan sanksi terhadap pelanggaran Pergub No. 37 Tahun 2020	89

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Model Komunikasi Risiko	16
Bagan 2.2. Alur Pemikiran	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	36
Tabel 5.1. Persiapan awal yang dilakukan Dinas Kominfo Sumsel dalam menyiapkan informasi mengenai Covid-19	59
Tabel 5.2 Menyediakan Saluran Informasi	62
Tabel 5.3. Menunjuk Juru Bicara	63
Tabel 5.4. Menginformasikan Darurat Kesehatan	66
Tabel 5.5. Melakukan Klarifikasi Terhadap Pemberitaan yang tidak benar	70
Tabel 5.6 Mendengar Pendapat dari para ahli yang berkaitan dengan perkembangan Covid-19 di Sumatera Selatan	75
Tabel 5.7 Klarifikasi Pemberitaan <i>hoax</i> yang beredar di masyarakat Sumatera Selatan	80
Tabel 5.8 Sosialisasi dengan pendekatan Sosial-Budaya	86
Tabel 5.9 Hal-hal yang perlu dilakukan ketika terjadi darurat kesehatan	93
Tabel 5.10 Pemprov Sumsel terbuka terhadap penyebab dari krisis	97
Tabel 5.11. Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan	100
Tabel 5.12. Efektivitas Komunikasi Risiko yang dilakukan	102
Tabel 5.13 Strategi Komunikasi Risiko yang efektif	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tahun 2020 hampir negara di seluruh dunia sedang menghadapi keadaan darurat, yakni pandemi Covid-19. Covid-19 merupakan virus yang menginfeksi saluran sistem pernapasan yang disebabkan koronavirus jenis baru. Corona Virus ini di deteksi untuk pertama kalinya di kota Wuhan, Tiongkok pada bulan Desember 2019 kemudian ditetapkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia WHO (*World Health Organization*) sebagai pandemi penyakit menular pada 11 Maret 2020 yang berarti virus ini tersebar hampir di seluruh negara dalam waktu yang singkat (Mas'udi, 2020).

Kasus konfirmasi positif pertama kali di Indonesia disampaikan langsung oleh presiden Joko Widodo didampingi Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto di Istana Presiden pada tanggal 03 Maret 2020. Selanjutnya tanggal 31 Maret 2020 Presiden Joko Widodo mengeluarkan Keppres 11 tahun 2020 perihal penetapan kedaruratan kesehatan masyarakat terhadap merebaknya pandemi Covid-19 di Indonesia. Keppres ini diambil berdasarkan pertimbangan bahwa Covid-19 ini telah meningkat dan menyebar hampir di seluruh Indonesia serta memiliki dampak kondisi politik, ekonomi, budaya, sosial hingga kesejahteraan masyarakat (Mas'udi, 2020). Dengan adanya Keppres ini maka setiap provinsi harus siap dalam menghadapi krisis, pandemi Covid-19 tidak terkecuali provinsi Sumatera Selatan.

Pandemi Covid-19 ini merupakan kejadian yang tidak terprediksi sebelumnya, sehingga banyak orang yang tidak mengetahui bahayanya dan cenderung menganggap remeh, hal ini terlihat banyaknya pernyataan membingungkan dari pejabat pemerintah yang menganggap remeh Covid-19 sehingga menyebabkan kesimpangsiuran di tengah masyarakat, dan membuat masyarakat menjadi bingung. Diawali ketika Menteri Koordinator Bidang perekonomian, Airlangga Hartato menyampaikan *statement* bahwa Covid-19 tidak akan masuk ke Indonesia karena izin masuk ke Indonesia yang berbelit-belit, hal ini memantik respon dari masyarakat bahwasanya pemerintah tidak serius dalam menghadapi akan adanya *pandemi* Covid-19

Gambar 1.1 *Statement* Airlangga Hartato mengatakan Covid-19 tidak akan masuk Indonesia



Sumber: (Donny Garjito, 2020)

Pernyataan yang disampaikan Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto yang mengatakan bahwa Covid-19 belum masuk ke Indonesia karena Doa dari masyarakat, tidak hanya itu Menkes juga menantang Universitas Harvard untuk membuktikan bahwa Covid-19 sudah masuk ke Indonesia. Sedangkan penelitian dari Universitas Harvard menyatakan tidak terdeteksinya Covid-19 di Indonesia dikarenakan Indonesia tidak memiliki kemampuan untuk mendeteksinya. Pernyataan Menteri Kesehatan ini menimbulkan persepsi bahwa Menkes Terawan meremehkan penelitian yang dilakukan Universitas Harvard

Gambar 1.2 Menteri Kesehatan Menantang Universitas Harvard membuktikan Covid-19 sudah masuk ke Indonesia



Sumber : (Andry Novelino, 2020)

Tidak hanya di elit menteri namun pernyataan wakil rakyat DPR (Dewan Perwakilan Rakyat) pun cenderung menganggap remeh mengenai merebaknya Covid-19 di dunia. Anggota Komisi IX Ribka Tjiptaning dari Fraksi PDIP saat melakukan Rapat Kerja dengan Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto

mengeluarkan *statement* bercanda mengenai *Coronavirus*, Ribka berbicara mengenai kepanjangan dari “Korona” yaitu, Komunitas Rondo Mempesona. Tidak hanya itu Ribka juga mengatakan bahwa Covid-19 tidak lebih bahaya dibandingkan Virus *MERS* dan *SARS*, menjadi miris ketika Ribka melontarkan candaan tersebut diikuti dengan tawa dari para peserta rapat.

Gambar 1.3. Anggota DPR bercanda mengenai Korona

**Rapat di DPR, Ribka Tjiptaning Bercanda
Korona 'Komunitas Rondo Mempesona'**

Rolando Fransiscus Sihombing - detikNews
Senin, 03 Feb 2020 13:50 WIB



Sumber : (Fransiscus, 2020)

Tidak hanya banyaknya *statement* blunder dari pejabat pemerintah yang menganggap remeh Covid-19, tetapi seringnya inkonsistensi pesan yang disampaikan antara pejabat satu dengan pejabat lainnya, yang kemudian hal ini membuat masyarakat bingung pernyataan mana yang bisa dipercaya masyarakat

Gambar 1.4. Menkomarves Tak Melarang Masyarakat Mudik



Sumber : (Andri, 2020)

Pada gambar 1.3 Menkomarves Luhut Panjaitan tidak melarang masyarakat untuk melakukan mudik Idul Fitri ke kampung halaman meskipun sedang terjadi merebaknya Covid-19 di Indonesia.

Gambar 1.5. Presiden Jokowi melarang masyarakat Mudik Idul Fitri

BREAKING NEWS

Jokowi Larang Mudik di Tengah Corona

CNN Indonesia

Selasa, 21 Apr 2020 11:03 WIB

Bagikan :



Sumber : (Adhi Wicaksono, 2020).

Gambar 1.5 menjelaskan bahwa Presiden Republik Indonesia Joko Widodo melarang masyarakat untuk melakukan mudik ke kampung halaman perayaan hari raya Idul Fitri, hal ini bertujuan untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19 di Indonesia.

Gambar 1.1, gambar 1.2, gambar 1.3, dan gambar 1.4 menjelaskan bahwa banyaknya *statement blunder* dari pejabat pemerintah yang cenderung menganggap remeh Covid-19 dan inkonsistensi pesan yang disampaikan hal ini menyebabkan kesan bahwa pemerintah tidak serius, kurang empati dan tidak memiliki *sense of crisis* yang justru membuat masyarakat akan tidak *aware* dengan situasi krisis Covid-19 yang sedang terjadi.

Banyaknya *statement blunder* dari pejabat pemerintah dan inkonsistensi pesan yang disampaikan hal ini disebabkan karena ketidaktahuan mereka ancaman Covid-19 yang akan terjadi kedepannya, maka dari itu perlunya komunikasi risiko yang dilakukan sebelum krisis, saat terjadi krisis, dan sesudah krisis itu terjadi.

Komunikasi Risiko dilakukan sebelum krisis, saat terjadi krisis, dan sesudah krisis itu terjadi, sedangkan komunikasi krisis dilakukan saat krisis terjadi. Kemudian, komunikasi risiko bertujuan untuk meminimalisir risiko dengan cara merubah perilaku masyarakat agar *aware* terhadap krisis yang terjadi, sedangkan komunikasi krisis strategi/taktik dalam upaya meminimalisir risiko yang terjadi selanjutnya pesan-pesan yang disampaikan pada komunikasi risiko bertujuan untuk mendorong perubahan perilaku dengan menghadirkan konsekuensi dan melalui konsekuensi tersebut terjadi perubahan perilaku yang dapat mengurangi ancaman tersebut, sedangkan pesan-pesan pada komunikasi krisis bersifat

informatif yang menjelaskan penyebab krisis, cara mengatasi krisis dan menjaga citra, Lalu cakupan komunikasi risiko lebih luas, tidak hanya sekedar *press release*, atau menginformasikan melalui media sosial tetapi komunikasi risiko lebih jauh yakni menggunakan pendekatan secara sosial-budaya sehingga bisa diterima di masyarakat, Komunikasi risiko sifatnya antisipatif dan dilakukan dalam waktu yang panjang, sedangkan komunikasi krisis sifatnya cara mengatasi krisis (*treatment*) dan hanya dilakukan saat krisis terjadi (Reynolds, 2005)

Badan Kesehatan Dunia *World Health Organization* (WHO) menerbitkan dokumen yang berjudul “*Risk communication and community engagement (RCCE) readiness and response to the 2019 novel coronavirus*”. isi di dalam dokumen ini menjelaskan salah satu upaya penanggulangan Pandemi Covid-19 adalah adanya komunikasi risiko.

Berdasarkan alasan tersebut maka peneliti lebih menggunakan komunikasi risiko dibanding komunikasi krisis, upaya komunikasi risiko yang bisa dilakukan adalah dengan sosialisasi pencegahan Covid-19, maka dari itu merujuk kepada Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 2 Tahun 2020 perihal Percepatan Sosialisasi Pencegahan Penyebaran Covid-19 di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota, dijelaskan bahwa perlu dilakukan upaya percepatan sosialisasi pencegahan penyebaran Covid-19 di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota agar masyarakat mendapatkan informasi pencegahan penyebaran Covid-19 secara cepat dan masif (Kominfo, 2020). Maka dari itu Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan memiliki wewenang dalam penyebaran dan pelayanan informasi mengenai preventif penyebaran Covid-19.

Perlunya komunikasi risiko yang dilakukan Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan informasi kesehatan bagi masyarakat. Informasi kesehatan mengenai Covid-19 di masyarakat menjadi penting untuk mengetahui tahapan-tahapan yang wajib dilakukan baik pencegahan dan penanganan.

Tujuan adanya komunikasi risiko yang dilakukan Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan mendorong perubahan perilaku masyarakat Sumatera Selatan dengan menghadirkan konsekuensi atau ancaman dan melalui konsekuensi tersebut terjadi perubahan perilaku yang dapat mengurangi penyebaran Covid-19 yang penyebaran Covid-19 ini yang masih berlanjut hingga saat ini dan pada akhirnya membentuk *public engagement*. Pemerintah dan lembaga berkewajiban bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan risiko yang ada dan berdasarkan data dan informasi kajian ilmiah sehingga dapat membentuk rasa kepercayaan dari masyarakat. Dengan adanya informasi yang kredibel masyarakat lebih siap dalam menghadapi pandemi dan bisa meminimalisir risiko yang terjadi.

Maka dari itu, tujuan penelitian ini untuk mengamati bagaimana komunikasi risiko Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan dalam melayani informasi kesehatan masyarakat Sumsel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Komunikasi Risiko Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan dalam Pelayanan Informasi Kesehatan Masyarakat di era Pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan tentu memiliki target yang ingin dicapai atau dengan kata lain menjadi tujuan penelitian. Tujuan penelitian yang dimaksudkan penulis adalah untuk mengetahui komunikasi risiko yang dilakukan Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan dalam melayani informasi kesehatan masyarakat di masa pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:

- a. Memberikan dedikasi terhadap berkembangnya ilmu-ilmu sosial, spesifiknya bagi ilmu komunikasi yang berbasis terhadap pengembangan penelitian kajian komunikasi risiko
- b. Bisa dipakai sebagai rujukan bagi penelitian-penelitian relevan untuk proses selanjutnya.
- c. Dapat menambah referensi yang berguna bagi mata kuliah yang berhubungan dengan komunikasi risiko.

2. Manfaat Praktis:

- a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan menambah wawasan berpikir dalam menghadapi permasalahan yang ada.
- b. Memberikan visualisasi persiapan pemerintah daerah dalam menghadapi keadaan yang sama
- c. Bisa dijadikan bahan pertimbangan dan masukan yang konstruktif bagi pemerintah daerah, sehingga kedepannya bisa membantu dalam perancangan dan implementasi komunikasi risiko.

d. Bisa menjadi referensi untuk pemerintah daerah lain lain dalam menyelesaikan keadaan darurat kesehatan di pemerintahan dengan menggunakan komunikasi risiko.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Adiyoso, W. (2018). *Manajemen Bencana: Pengantar dan Isu-isu Strategis*. Bumi Aksara.

Barton, L. (1993). *Crisis in organizations: Managing and communicating in the heat of chaos*. Cincinnati, OH: South-Western Publishing Company.

Covello, V. T., McCallum, D. B., & Pavlova, M. T. (Eds.). (2012). *Effective risk communication: the role and responsibility of government and nongovernment organizations* (Vol. 4). Springer Science & Business Media.

Cox, R. (2013). *Environmental communication and the public sphere* Sage.
Drottz-Sjöberg, B. M. (2012). Tools for risk communication. *Handbook of risk theory: Epistemology, decision theory, ethics, and social implications of risk*.

Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.

Griffin, A. (2014). *Crisis, issues and reputation management: A handbook for PR and communications professionals*. Kogan Page Publishers.

Heath, R. L., & O'Hair, H. D. (Eds.). (2020). *Handbook of risk and crisis communication*. Routledge

Khasali, Rhenald. 2008. *Manajemen Humas*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana

Liliweri, Alo. 2013. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Littlejohn, Stephen W dan Karen A, Foss. 2009. Teori Komunikasi. Jakarta: Salemba Humanika
- Leavell, H. R., & Clark, E. G. (1958). Preventive Medicine for the Doctor in his Community. An Epidemiologic Approach. Preventive Medicine for the Doctor in his Community. An Epidemiologic Approach.
- Lundgren, R. E., & McMakin, A. H. (2018). Risk communication: A handbook for communicating environmental, safety, and health risks. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Mas'udi, W., & Winanti, P. S. (2020). Tata Kelola Penanganan COVID-19 di Indonesia: Kajian Awal.
- Moloeng, L.J (2009). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Morissan. (2006). Pengantar Humas Strategi Menjadi Humas Profesional. Bandung: Ramdina Prakarsa
- Regester, M., & Larkin, J. (2008). Risk issues and crisis management in public relations: A casebook of best practice. Kogan Page Publishers.
- Renn, O. (1992). Concepts of risk: a classification.
- Ruslan, Rosady. (2007). Kampanye Humas. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Seitel, Fraser P. (2016). Praktik Humas. Jakarta: Erlangga
- _____. (2017). Practice of public relations. Pearson Education.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

World Health Organization. (2017). *Communicating risk in public health emergencies: a WHO guideline for emergency risk communication (ERC) policy and practice*. World Health Organization

Jurnal :

Asteria, Donna (2016). Optimalisasi Komunikasi Bencana di Media Massa Sebagai pendukung Manajemen Bencana. *Jurnal Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia 1*, 02-05

Covello, V. T., Peters, R. G., Wojtecki, J. G., & Hyde, R. C. (2001). Risk communication, the West Nile virus epidemic, and bioterrorism: responding to the communication challenges posed by the intentional or unintentional release of a pathogen in an urban setting. *Journal of urban health*, 78(2), 382-391.

Covello, V. T. (1992). Risk communication: An emerging area of health communication research. *Annals of the International Communication Association*, 15(1), 359-373.

Evi, R, Ranga Saptia Mohamad Permana , Jimi Narotama Mahameruaji. (2020). Program live update pemberitaan risiko Covid-19 di televisi nasional Indonesia. *Jurnal kajian Televisi dan Film Unpad Vol 4 No.2*. 427- 468

Ninuk, Purnaningsih, Juara P Lubis. (2016). Strategi Komunikasi untuk Penyuluhan Kasus Flu Burung. *Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo Vol. 3 No. 1*. 29-32

Reynolds, B., & W. SEEGER, M. A. T. T. H. E. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of health communication*, 10(1), 43-55.

Sherry, J., Neale, T., McGee, T. K., & Sharpe, M. (2019). Rethinking the maps: a case study of knowledge incorporation in Canadian wildfire risk management and planning. *Journal of environmental management*, 234, 494-502.

Internet :

Dony Garjito. (2020, Februari 15). *Kelakar Menteri Airlangga: Izinnya Berbelit-belit, Virus Corona Tak Masuk*. Diambil dari Suara.com: <https://www.suara.com/news/2020/02/15/141802/kelakar-menteri-airlangga-izinnya-berbelit-belit-virus-corona-tak-masuk?page=all>

Andry Novelino. (2020, Februari 11) *Menkes Tantang Harvard Buktikan Virus Corona di Indonesia*. Diambil dari CNN.com; <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200211195637-20-473740/menkes-tantang-harvard-buktikan-virus-corona-di-indonesia>

Fransiscus. (2020, Februari 03) *Rapat di DPR Ribka Tjiptaning Bercanda Korona 'Komunitas Rondo Mempesona'*. Diambil dari detiknews.com; <https://news.detik.com/berita/d-4883599/rapat-di-dpr-ribka-tjiptaning-bercanda-korona-komunitas-rondo-mempesona>

Andri. (2020 April 20) *Blak-blakan! Luhut: Pemerintah Tak Melarang Masyarakat Mudik Walau Corona Mewabah*. Diambil dari Kompas.com; <https://www.kompas.tv/bisnis/74247/blak-blakan-luhut-pemerintah-tak-melarang-masyarakat-mudik-walau-corona-mewabah>

Adhi Wicaksono. (2020, April 21) *Jokowi Larang Mudik di Tengah Corona*. Diambil dari CNN.com; <https://www.google.com/search?q=jokowi+larang+mudik+corona+2020&oq=jokowi&aqs=chrome.1.69i57j69i59.2942j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Elshinta. (2020, Maret 23). *Gubernur Sumsel umumkan kasus positif COVID-19 pertama*. Diambil kembali dari Elshinta.com <https://www.elshinta.com/news/202696/2020/03/24/gubernur-sumsel-umumkan-kasus-positif-covid19-pertama>

FISIP Universitas Indonesia. (2020, Juli 29). *Webinar FISIP UI 2020 - Seri 01 : Komunikasi Publik Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19*. Diambil kembali dari Youtube.com: <https://www.youtube.com/watch?v=0vwFmk9eHcI&t=1235s>