

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Semarang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang. Perangkat daerah dibentuk untuk membantu penyelenggaraan urusan pemerintah. Hal tersebut dilakukan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Semarang. Daftar perangkat daerah Kota Semarang dirangkum pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Organisasi Perangkat Daerah Kota Semarang

| No. | Nama Perangkat Daerah Kota Semarang |
|-----|---|
| 1 | Sekretariat Daerah |
| 2 | Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 3 | Inspektorat |
| 4 | Dinas Pendidikan |
| 5 | Dinas Kesehatan |
| 6 | Dinas Pekerjaan Umum |
| 7 | Dinas Penataan Ruang |
| 8 | Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman |
| 9 | Dinas Pemadam Kebakaran |
| 10 | Satuan Polisi Pamong Praja |
| 11 | Dinas Sosial |
| 12 | Dinas Tenaga Kerja |
| 13 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak |
| 14 | Dinas Kesehatan Pangan |
| 15 | Dinas Lingkungan Hidup |
| 16 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil |
| 17 | Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana |
| 18 | Dinas Perhubungan |
| 19 | Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian |
| 20 | Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro |
| 21 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu |
| 22 | Dinas Kepemudaan Dan Olahraga |
| 23 | Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata |
| 24 | Dinas Arsip Dan Perpustakaan |
| 25 | Dinas Perikanan |
| 26 | Dinas Pertanian |
| 27 | Dinas Perdagangan Dinas Perindustrian |

Sumber: Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang

Dinas Kesehatan Kota Semarang atau kemudian disingkat menjadi Dinkes merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Semarang yang memiliki tanggung jawab besar dalam menjalankan kebijakan Pemerintah Kota Semarang dalam bidang kesehatan serta menyediakan pelayanan kesehatan yang prima bagi masyarakat Kota Semarang. Dinas Kesehatan dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Kepala Dinas Kesehatan diangkat dan diberhentikan oleh Walikota dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kesehatan Kota Semarang bertempat di Jalan Pandanaran No. 79.

Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang di mana Dinas Kesehatan mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintah dalam bidang kesehatan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Maka dari itu dalam menjalankan tugas pokok bersama dengan Pemerintah Kota Semarang, Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki sebuah visi sebagai acuan kerja selama beberapa tahun kedepan. Adapun visi Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah “Terwujudnya Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kota Semarang yang Terbaik se-Jawa Tengah Tahun 2021”. Dalam melaksanakan tugas dan visi tersebut, Dinas Kesehatan mempunyai fungsi, sebagai berikut dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Fungsi Dinas Kesehatan Kota Semarang

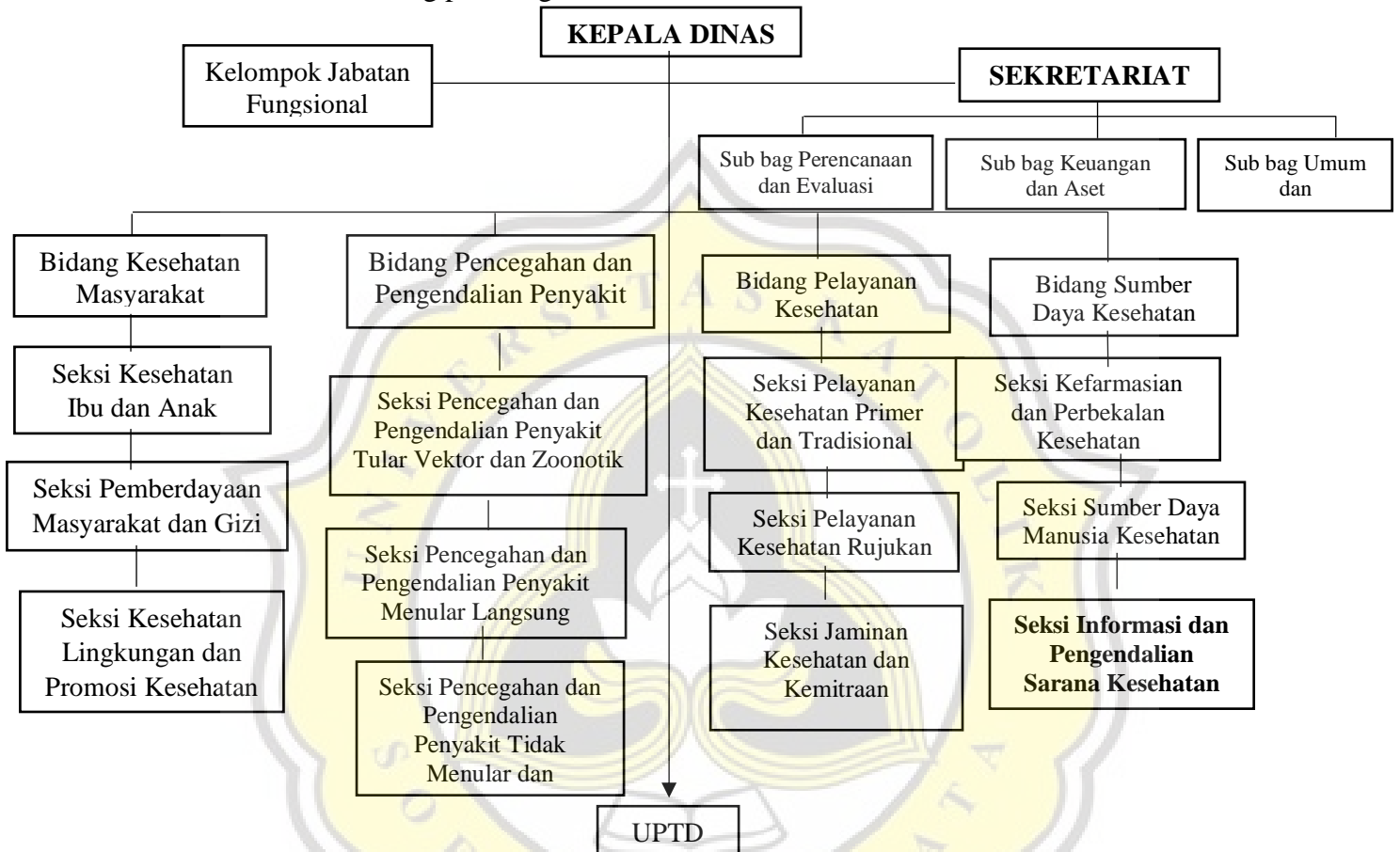
| No. | Fungsi Dinas Kesehatan Kota Semarang |
|-----|--|
| a. | Perumusan kebijakan Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan. |
| b. | Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota. |
| c. | Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan, dan UPTD (Unsur Pelaksana Teknis Operasional Dinas). |
| d. | Penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya. |
| e. | Penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai. |
| f. | Penyelenggaraan kerjasama Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan. |
| g. | Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kesehatan. |
| h. | Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan, dan UPTD. |
| i. | Penyelenggaraan penilaian kinerja pegawai. |
| j. | Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan, dan UPTD. |
| k. | Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan. |
| l. | Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya. |

Sumber: Peraturan Walikota Semarang Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang

Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi Dinas Kesehatan Kota

Semarang pada bagan 4.1.



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang

Sumber: Peraturan Walikota Semarang Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang

Pada bagan struktur organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang menjelaskan bahwa Dinas Kesehatan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang membawahi Bidang Pelayanan Kesehatan, Bidang Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit, Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Lingkungan, Bidang Kesehatan Keluarga. Masing-masing dibantu oleh beberapa seksi yang menunjang tugas masing-masing bidang tersebut. Masing-masing Seksi dipimpin

oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan. Posisi Puskesmas dibawah langsung oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang, jumlah Puskesmas yang ada di Kota Semarang berjumlah 37 Puskesmas Induk dan 33 Puskesmas Pembantu.

Dalam penelitian ini hanya memfokuskan Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan pada bagian tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam memanfaatkan instagram sebagai media komunikasi bencana penanganan covid-19 di Kota Semarang. Menurut hasil wawancara (Ria, 28 September 2021) tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang terdiri dari tiga orang yang bertugas sebagai konseptor, *layout* serta *design*. Berikut tugas dan fungsi Kepala Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Fungsi Kepala Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan

| No. | Fungsi Dinas Kesehatan Kota Semarang |
|-----|--|
| a. | Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan. |
| b. | Membagi tugas kepada bawahan |
| c. | Membimbing bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya |
| d. | Memeriksa hasil kerja bawahan |
| e. | Menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai |
| f. | Menyiapkan pelaksanaan koordinasi |
| g. | Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan |
| h. | Menyiapkan kegiatan pelayanan informasi dalam penyelenggaraan fungsi sumber daya kesehatan |
| i. | Menyiapkan penghimpunan, pengolahan, analisa, dan penyajian data dan informasi yang berasal dari lintas program dan lintas sektor |
| j. | Menyiapkan kegiatan penyiapan bahan media dan metode pelaksanaan penyebarluasan informasi |
| k. | Menyiapkan kegiatan pelaksanaan bimbingan teknis informasi dalam penyelenggaraan fungsi sumber daya kesehatan |
| l. | Menyiapkan kegiatan pengelolaan sistem informasi dalam penyelenggaraan bidang kesehatan |
| m. | Menyiapkan kegiatan pemberian rekomendasi Izin yang meliputi Klinik Pratama, Rumah Sakit Umum Kelas B, Kelas C, Kelas D, Rumah Sakit Khusus, Klinik Utama, Laboratorium Kesehatan Swasta |

| | |
|----|---|
| n. | Menyiapkan kegiatan pelayanan perizinan Sarana Kesehatan Rujukan yang meliputi Unit Hemodialisa, Penyelenggaraan Unit Radiologi dan Laboratorium Kalibrasi |
| o. | Menyiapkan kegiatan Pembinaan, pengawasan dan pengendalian Sarana Kesehatan Rujukan meliputi Laboratorium Kesehatan Kota Semarang, Laboratorium Puskesmas, Laboratorium Kesehatan Swasta, Rumah Sakit, Penyelenggaraan Unit Hemodialisa, Penyelenggaraan Unit Radiologi, Klinik Utama, Puskesmas, Klinik Pratama, Optik |
| p. | Menyiapkan kegiatan penyusunan data informasi Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan |
| q. | Menyiapkan kegiatan penyusunan data informasi Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan |
| r. | Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan |
| s. | Menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya |
| t. | Menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan |
| u. | Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan |
| v. | Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya. |

Sumber: Peraturan Walikota Semarang Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang

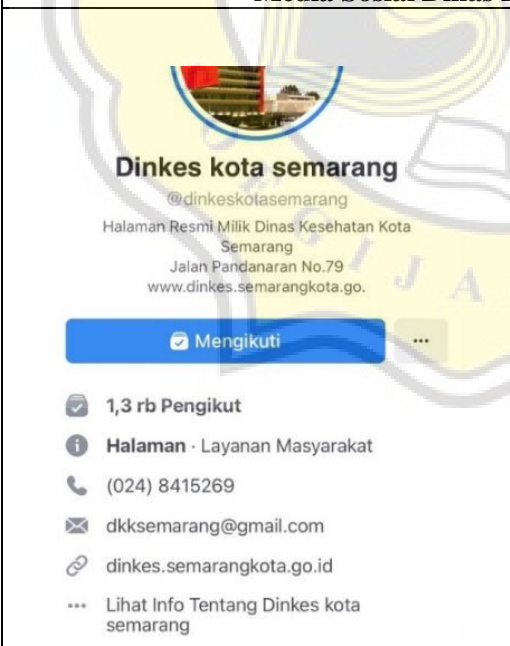
4.2. Media Sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang

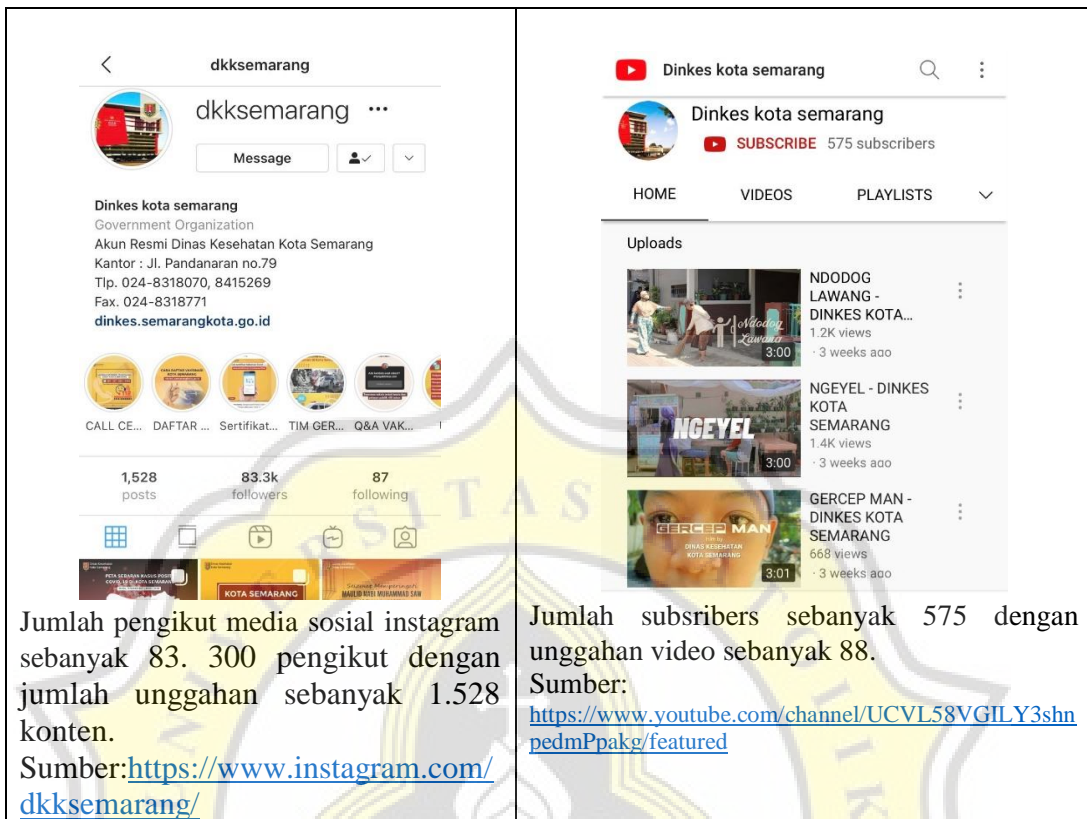
Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki beberapa media sosial untuk memberikan informasi serta berkomunikasi dengan masyarakat. Salah satunya adalah media sosial instagram, Ira Sulistiana menjelaskan tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang lebih aktif dalam menyebarkan informasi terkait covid-19 dikarenakan dari semua media sosial yang dikelola, instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki tingkat *followers* atau pengikut lebih tinggi serta pengaksesnya lebih aktif. Tim media sosial Dinas Kesehatan juga mengamati serta melakukan riset bahwa media sosial instagram lebih diminati oleh masyarakat, hal tersebut dibuktikan bahwa saat ini Dinas Kesehatan Kota Semarang juga menghidupkan kembali media sosial twitter namun perbandingannya adalah masyarakat lebih tertarik mengakses instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang

daripada twitter. Instagram dipilih karena fitur yang disajikan sangat beragam dan mudah untuk digunakan sehingga informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dengan mudah (Lampiran 2, hal d).

Seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah dijelaskan bahwa kegiatan media sosial merupakan bagian terpadu dari kegiatan komunikasi instansi pemerintahan secara menyeluruh. Maka dari itu kegiatan tersebut harus diselaraskan dengan kebijakan umum pemerintah. Kebijakan instansi pemerintah yang memiliki akun media sosial tersebut harus tercermin dalam isi konten media sosial.

Tabel 4.4 akun media sosial yang aktif digunakan dan dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang

| Media Sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang | |
|---|---|
|  <p>Dinkes kota semarang @dinkeskotasemarang Halaman Resmi Milik Dinas Kesehatan Kota Semarang Jalan Pandanaran No.79 www.dinkes.semarangkota.go.</p> <p>Mengikuti</p> <p>1,3 rb Pengikut</p> <p>Halaman · Layanan Masyarakat</p> <p>(024) 8415269</p> <p>dkksemarang@gmail.com</p> <p>dinkes.semarangkota.go.id</p> <p>Lihat Info Tentang Dinkes kota semarang</p> |  <p>Dinkes kota semarang @dkksemarang Official Account Dinas Kesehatan Kota Semarang Jalan Pandanaran no 79 dinkes.semarangkota.go.id Joined June 2014 58 Following 9,159 Followers Not followed by anyone you're following</p> <p>Tweets Tweets & replies Media Likes</p> <p>Dinkes kota semarang @dkksemarang · 1d MINKES UPDATE</p> <p>Dinas Kesehatan Kota Semarang</p> <p>MINKES UPDATE Berdasarkan SE Walikota Semarang No.850/2746 tentang Hari Libur Nasional dan Peringatan Culi Bersama Tahun 2021 Hari Libur Maulid Nabi Muhammad SAW</p> <p>Selasa, 19 Oktober 2021 KANTOR DINAS KESEHATAN DAN PELAYANAN PUSKESMAS BERSITA FAKES LAMARAN VAKSINASI COVID-19 KOTA SEMARANG</p> <p>TETAP BUKA</p> |
| <p>Jumlah pengikut media sosial facebook sebanyak 1.300 pengikut. Sumber: https://www.facebook.com/dinkeskotasemarang</p> | <p>Jumlah pengikut media sosial twitter sebanyak 9.159 pengikut dengan jumlah tweets sebanyak 2.886 tweet. Sumber: https://twitter.com/dkksemarang</p> |



Jumlah pengikut media sosial instagram sebanyak 83. 300 pengikut dengan jumlah unggahan sebanyak 1.528 konten.

Sumber:<https://www.instagram.com/dkksemarang/>

Jumlah subscribers sebanyak 575 dengan unggahan video sebanyak 88.

Sumber:
<https://www.youtube.com/channel/UCVL58VGILY3shn pedmPpakg/featured>

Sumber: Akun media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang

Dari tabel di atas dapat dilihat media sosial instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki pengikut tertinggi di antara media sosial lainnya. Tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang memanfaatkan semua fitur yang ada di instagram, dengan demikian instagram dapat dimanfaatkan sebaik mungkin untuk memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya perihal Covid-19 di Kota Semarang. Berikut tabel 4.5 rekapan materi akun instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang periode bulan Maret – Desember 2020.

Tabel 4.5 rekapan materi akun instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang

| No. | Tema Unggahan | Jumlah Unggahan |
|-----|--|-----------------|
| 1. | Data kasus covid-19 di Kota Semarang | 228 |
| 2. | Informasi perihal covid-19 | 55 |
| 3. | Edukasi perihal covid-19 | 44 |
| 4. | Kegiatan Dinas Kesehatan Kota Semarang | 28 |

Sumber: Olah data peneliti

4.3. Pemanfaatan Media Sosial Instagram

Dalam memproduksi setiap konten di media sosial khususnya instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang, tim media sosial akan membuat *content planning* terlebih dahulu atau perencanaan dalam pembuatan konten setiap harian, mingguan dan bulan. Mulai dari menentukan konten seperti apa yang akan disajikan, di *platform* atau media sosial apa, dan waktu untuk menerbitkan konten tersebut. Biasanya dalam bulanan tim media sosial akan melihat hari besar apa saja yang dapat dijadikan bahan konten misalnya di bulan November terdapat hari Kesehatan Nasional.

Dalam mingguan Ira Sulistiana selaku konseptor akan melakukan riset peristiwa apa saja yang sedang menjadi *trending topic* atau viral untuk diangkat menjadi suatu konten. Misalnya yang sedang viral adalah *film Squid Game* tim media sosial akan mengemas suatu konten yang berkaitan dengan film tersebut namun tetap terdapat unsur protokol kesehatannya. Dalam harian biasanya membuat konten berbentuk dokumentasi jika ada kegiatan atau kunjungan secara tiba-tiba dari pihak luar Dinas Kesehatan dan sebaliknya. Perihal pembuatan konten, terkadang tim media sosial juga melibatkan bidang lain misalnya bidang Kesehatan Masyarakat saat akan membuat konten perihal kesehatan masyarakat (Lampiran 2, hal e).

Ira Sulistiana menjelaskan bahwa memanfaatkan instagram sebagai sarana untuk menyebarkan informasi kebencanaan kepada masyarakat dinilai cukup efektif. Pada kenyataannya media sosial instagram tidak dapat menjangkau semua kalangan contohnya masyarakat lansia. Namun tim media sosial akan melayani

masyarakat sebaik mungkin dengan memberikan informasi yang mereka butuhkan seperti membalas pesan masuk dari masyarakat terkait pertanyaan atau laporan mengenai covid-19 serta informasi lainnya. Lalu dari laporan tersebut akan disampaikan kepada bidang-bidang tertentu yang berkaitan dengan isi laporan atau pertanyaan masyarakat. Contoh lainnya adalah terkait informasi mengenai vaksin yang sangat dibutuhkan masyarakat, pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang berusaha memberikan informasi secara terkini serta lengkap sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Dengan begitu media sosial instagram sangat membantu pemerintah terkait penyebaran informasi perihal covid-19 (Lampiran 2, hal f).

Ira Sulistiana menjelaskan bahwa tim media sosial belum dapat memastikan sudah menjangkau semua informasi yang dibutuhkan masyarakat atau belum karena untuk saat ini fokus Dinas Kesehatan Kota Semarang memberikan informasi terkait covid-19 khususnya vaksinasi. Tim media sosial memberikan informasi yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat yaitu mengenai covid-19. Akan tetapi jika konteksnya seluruh aspek kesehatan masyarakat, Ira Sulistiana mengatakan bahwa belum bisa menjamin sudah menjangkau kebutuhan masyarakat. Misalnya menyajikan konten mengenai vaksinasi dari situ bisa dilihat bahwa *impact* yang dihasilkan sangat banyak dari masyarakat dari pada konten yang lainnya. Maka dari itu kami mengusahakan untuk terus memberikan informasi terkait vaksinasi (Lampiran 2, hal h).

Peneliti menemukan materi konten yang diunggah Dinas Kesehatan Kota Semarang. Terdapat empat materi yaitu; 1. data kasus Covid-19 di Kota

Semarang, 2. edukasi perihal Covid-19, 3. informasi Covid-19, 4. kegiatan Dinas Kesehatan Kota Semarang. Akun instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang mulai aktif membagikan konten perihal Covid-19 pada bulan Maret 2020 hingga saat ini. Akun instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang juga mengalami kenaikan jumlah pengikut yang sangat signifikan. Berikut gambar 4.4 merupakan laporan statistik pengikut akun instagram @dkksemarang pada bulan Februari 2020 yaitu 4.506 pengikut. Hingga saat ini pengikut akun instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang mencapai 83.000 pengikut. Berikut tabel 4.6 berupa statistik pengikut akun instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang pada tanggal 9 Februari – 23 Februari 2020.

| Statistik Pengikut Akun Dinas Kesehatan Kota Semarang (9 – 23 Februari 2020) | | |
|--|-----------------|------------------|
| Tanggal | Pengikut | Mengikuti |
| 9 Februari 2020 | 4.454 | 62 |
| 10 Februari 2020 | 4.455 | 62 |
| 11 Februari 2020 | 4.462 | 62 |
| 12 Februari 2020 | 4.467 | 62 |
| 13 Februari 2020 | 4.470 | 62 |
| 14 Februari 2020 | 4.470 | 62 |
| 15 Februari 2020 | 4.475 | 62 |
| 16 Februari 2020 | 4.476 | 62 |
| 17 Februari 2020 | 4.489 | 62 |
| 18 Februari 2020 | 4.489 | 62 |
| 19 Februari 2020 | 4.496 | 62 |
| 20 Februari 2020 | 4.503 | 62 |
| 21 Februari 2020 | 4.503 | 62 |
| 22 Februari 2020 | 4.502 | 62 |
| 23 Februari 2020 | 4.506 | 62 |
| TOTAL | +210 | |

Tabel 4.6 laporan pengikut akun instagram @dkksemarang pada bulan Februari 2020
Sumber: tim media sosial Dinas Kesehatan Semarang

Gambar 4.4 di atas merupakan laporan peningkatan pengikut akun instagram @dkksemarang pada tanggal 9 Februari sampai dengan 23 Februari 2020. Dapat dilihat dalam laporan tersebut terdapat kenaikan jumlah pengikut

setiap harinya. Hingga saat ini pengikut akun instagram @dkksemarang terus bertambah hingga mencapai 83,8 ribu pengikut.

Dinas Kesehatan Kota Semarang memanfaatkan media sosial instagram dalam melakukan komunikasi bencana. Dalam membuat konten perihal data kasus, Dinas Kesehatan Kota Semarang bekerjasama dengan Satuan Tugas Penanganan Covid-19 di Kota Semarang. Dari data kasus yang terdapat di situs resmi <https://siagacorona.semarangkota.go.id/halaman/covid19> dijadikan konten atau informasi kepada masyarakat Kota Semarang agar masyarakat mengikuti perkembangan kasus Covid-19 yang terjadi di Kota Semarang. Berikut hasil analisa peneliti dari salah satu materi konten instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang (Lampiran 3, hal 1). Pada gambar 4.5 dan gambar 4.6 yaitu data kasus di situs resmi dan konten perihal data kasus Covid-19 di Kota Semarang.

Dashboard Data Covid Kota Semarang

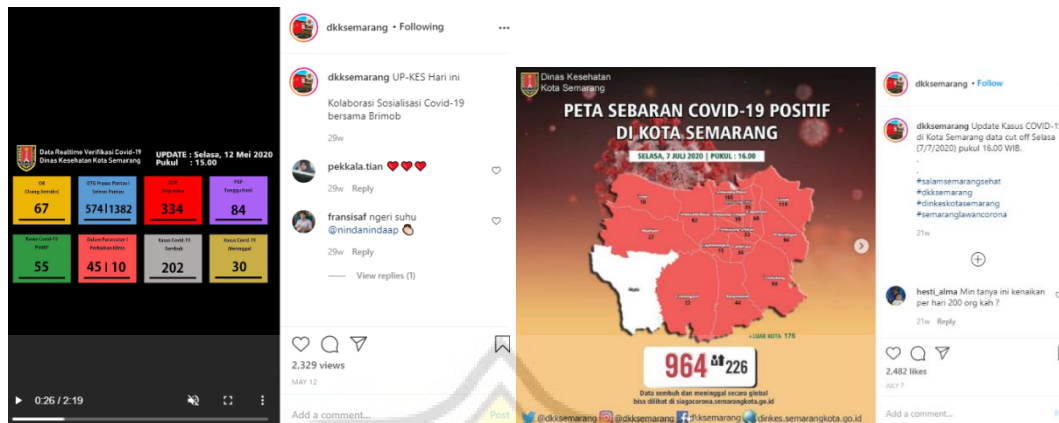
about:blank

Informasi Coronavirus (COVID-19) Semarang

| | | |
|--|--|--|
| <p>Total Kasus Terkonfirmasi</p> <p>89.204</p> <p>Total</p> | <p>Kasus Suspek</p> <p>3</p> <p>Total</p> | <p>Kasus Probable</p> <p>1</p> <p>Total</p> <p>449</p> <p>Kematian Probable</p> |
| <p>Kasus Terkonfirmasi (dirawat)</p> <p>4</p> <p>Semarang</p> <p>1 5</p> <p>Luar Semarang Total</p> | <p>Kasus Sembuh</p> <p>69.064</p> <p>Semarang</p> <p>13.635 82.699</p> <p>Luar Semarang Total</p> | <p>Kasus Meninggal</p> <p>4.467</p> <p>Semarang</p> <p>2.033 6.500</p> <p>Luar Semarang Total</p> |

Cetak : 31 Des 2021

Gambar 4.5 data kasus Covid-19 di Kota Semarang
 Sumber: <https://siagacorona.semarangkota.go.id/halaman/covid19>



Gambar 4.6 konten data kasus Covid-19 di Kota Semarang
 Sumber: <https://www.instagram.com/dkksemarang/> diakses tanggal 12 November 2020

Gambar di atas merupakan unggahan dengan materi konten Data Kasus Covid-19 di Kota Semarang. Konten mengenai data kasus dibuat sejak kasus Covid-19 masuk di Kota Semarang yaitu bulan April 2020. Hingga bulan Desember 2020 total unggahan berjumlah 228 unggahan. Hingga saat ini tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang aktif memberikan data seputar perkembangan kasus Covid-19 di Kota Semarang.

Konten perihal data kasus Covid-19 di Kota Semarang pertama kali diunggah pada tanggal 28 April 2020 dengan bentuk video berdurasi 2 menit 21 detik dengan *views* sebanyak 2.828 *view*. Pada bulan April 2020 unggahan perihal data kasus Covid-19 di Kota Semarang hanya dibuat sebanyak tiga unggahan, pada bulan Mei 2020 diunggah sebanyak 14 unggahan. Tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang mulai aktif memproduksi dan mengunggah konten perihal data kasus Covid-19 pada bulan Juni 2020. Konsep yang disajikan juga berubah yang awalnya video menjadi foto. Konsep tersebut diubah agar lebih efektif, efisien dan lebih dipahami oleh masyarakat. Konsep yang disajikan didominasi dengan warna merah dengan gambar bentuk peta Kota Semarang

dengan judul “Peta Sebaran Covid-19 positif di Kota Semarang”. Dalam unggahan tersebut disebutkan data Kecamatan di Kota Semarang yang masyarakatnya terpapar Covid-19. Unggahan perihal data Covid-19 diunggah oleh tim media sosial Dinas Kesehatan secara konsisten setiap pukul 16.00.

Dalam satu hari instagram Dinas Kesehatan mengunggah satu unggahan perihal data kasus Covid-19 di Kota Semarang. Salah satu unggahan data kasus Covid-19 di Kota Semarang yang memiliki jumlah *likes* terbanyak adalah unggahan pada tanggal 7 Juli 2020 dengan jumlah *likes* sebanyak 2.482 *like*. Unggahan tersebut mendapat banyak respon dari masyarakat karena pada bulan Juli 2020 kasus positif Covid-19 di Kota Semarang sangat tinggi, sehingga masyarakat ingin mengetahui informasi mengenai data kasus Covid-19 di Kota Semarang.

Dalam mengelola dan memanfaatkan media sosial instagram sebagai sarana komunikasi bencana covid-19, tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang memanfaatkan fitur yang tersedia di instagram. Berikut fitur-fitur yang dimanfaatkan dalam komunikasi bencana kepada masyarakat terkait penanganan covid-19 di Kota Semarang

a. Instagram *Stories*

Dalam pemanfaatan fitur instagram *stories*, peneliti menemukan bahwa akun instagram @dkksemarang dalam satu hari membagikan *stories* sebanyak lima sampai dengan 10 *stories* kepada pengikutnya. Terdapat beberapa jenis informasi dan edukasi terkait penanganan covid-19 yang

dibagikan melalui instagram *stories* akun @dkksemarang, yaitu; 1. Perihal cara pendaftaran vaksinasi, 2. Layanan informasi penanganan covid-19 di Kota Semarang, 3. Cara mendapatkan sertifikat vaksin, 4. Informasi nomor kontak tim gerak cepat penanganan covid-19 di setiap daerah Kota Semarang, 5. Kegiatan pemerintah Kota Semarang dalam pengendalian covid-19 di Kota Semarang. Pada gambar 4.6 merupakan contoh instagram *stories* yang dibuat oleh tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengkomunikasikan penanganan covid-19 kepada masyarakat.



Gambar 4.6 contoh instagram *stories* @dkksemarang

Sumber: <https://www.instagram.com/dkksemarang/?hl=id> diakses 2 September 2021

b. Instagram *Question*

Fungsi fitur instagram *question* memungkinkan tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat atau pengikut instagram @dkksemarang. Fitur ini dapat dimanfaatkan masyarakat untuk bertanya perihal covid-19. Sebaliknya pihak tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang akan menjawab dan memberikan informasi kepada masyarakat yang belum paham perihal

covid-19. Dalam fitur ini, akun @dkksemarang membuat materi pertanyaan perihal masyarakat yang kurang paham mengenai vaksinasi. Pada gambar 4.7 merupakan contoh instagram *question* yang dimanfaatkan sebagai sarana informasi dan komunikasi kepada masyarakat.



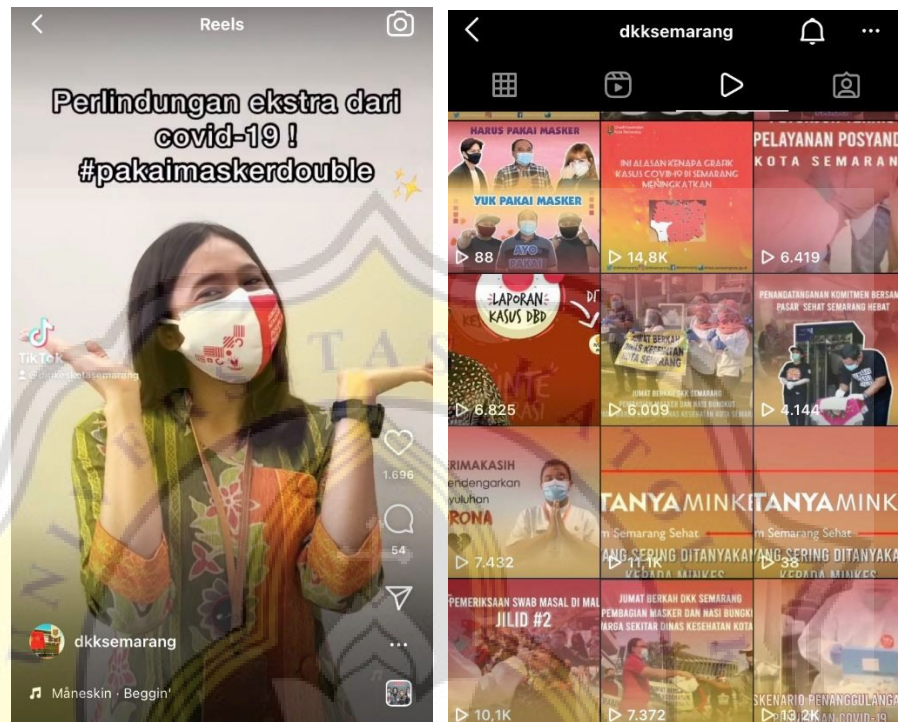
Gambar 4.7 contoh fitur instagram *question*

Sumber: <https://www.instagram.com/dkksemarang/?hl=id> diakses pada tanggal 2 September 2021

c. Instagram *Video*

Fitur instagram *video* yang dimanfaatkan tim media sosial dalam mengkomunikasikan penanganan covid-19. Fitur tersebut digunakan supaya masyarakat lebih mengerti isi pesan yang ingin disampaikan. Contohnya pada unggahan video berdurasi singkat dengan judul “Perlindungan ekstra dari covid-19! #pakaimaskerdouble”. Konten *video* tersebut dilihat sebanyak 140 ribu dan mendapatkan *likes* sebanyak 1,696 *like*. Berikut gambar 4.8 contoh penggunaan fitur instagram *video* yang

dimanfaatkan dalam memberikan informasi serta edukasi kepada masyarakat terkait penanganan covid-19 di Kota Semarang.



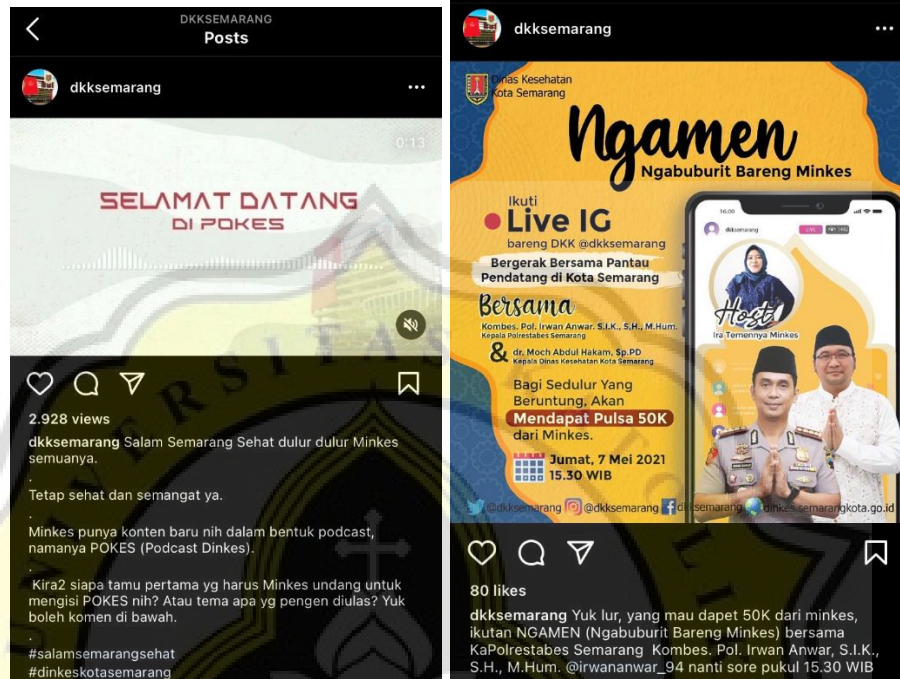
Gambar 4.8 contoh penggunaan fitur instagram video

Sumber: <https://www.instagram.com/dkksemarang/?hl=id> diakses pada tanggal 2 September 2021

d. Instagram Live Video

Fitur *live video* dimanfaatkan tim Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam membuat konten yang berjudul Pokes (*Podcast Dinkes*). Konten tersebut merupakan konten yang disiarkan secara langsung atau *real time* sehingga masyarakat dapat menonton. Pertama kali konten Pokes dibuat pada tanggal 1 Oktober 2020 perihal kesehatan dan covid-19. Berikut gambar 4.9 contoh pemanfaatan fitur *live video* pada akun instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang. Konten tersebut memiliki *views* sebanyak 2,928 view. Hal tersebut membuktikan banyak masyarakat yang tertarik

dengan konten yang dibuat oleh tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang.



Gambar 4.9 contoh penggunaan fitur *live video*

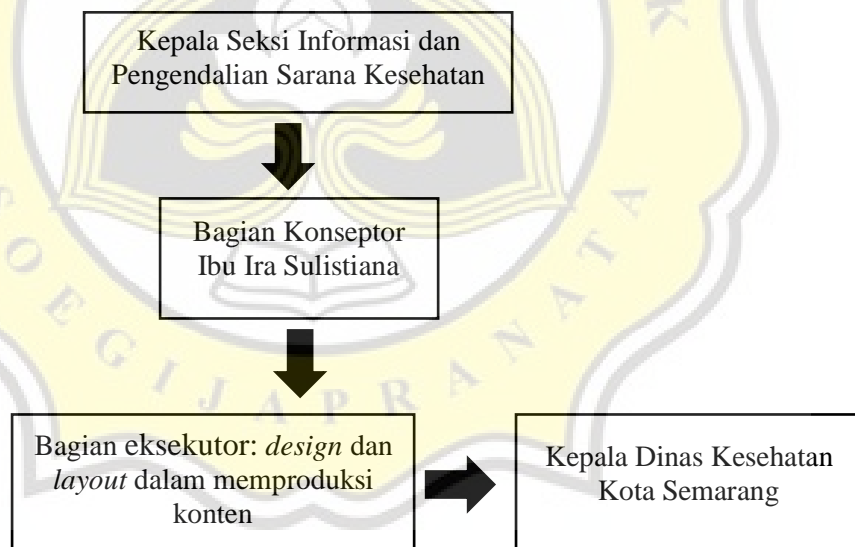
Sumber: <https://www.instagram.com/dkksemarang/?hl=id> diakses pada tanggal 2 September 2021

e. IG TV (Instagram TV)

Fungsi instagram TV (IG TV) yang dimanfaatkan tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang digunakan untuk berbagi *video* berdurasi hingga satu jam seperti konten *podcast* Dinkes. Fitur IG TV dimanfaatkan untuk menyimpan secara otomatis semua konten *video* @dkksemarang yang berdurasi lebih dari satu jam. Dengan begitu masyarakat dapat menonton semua konten atau *video* perihal informasi dan segala kegiatan Dinas Kesehatan Kota Semarang terkait penanganan covid-19 di Kota Semarang.

4.4. Komunikasi Organisasi Dinas Kesehatan Semarang

Atasan tim media sosial sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah Kepala Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan. Sedangkan anggota tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang terdiri dari tiga orang yaitu bagian konseptor dan dua lainnya sebagai eksekutor. Tim media sosial seharusnya masuk dalam struktural Humas, namun di Dinas Kesehatan tidak memiliki bidang Humas sehingga dimasukkan ke Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan. Berikut bagan 4.2 alur komunikasi organisasi tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam memproduksi konten-konten di media sosial.



Sumber: Olah data penulis

Dalam bagan tersebut Ira Sulistiana sebagai tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang yaitu bagian konseptor menjelaskan bahwa komunikasi organisasi selalu mereka terapkan di dalam suatu instansi pemerintahan agar tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana. Ira Sulistiana menjelaskan saat bekerja

bersama tim, komunikasi yang dilakukan adalah secara lisan misalnya komunikasi dari bawahan ke atasan. Setelah tim media sosial selesai dalam pembuatan *content planning* (harian, mingguan dan bulanan) hasil kerja tersebut langsung diserahkan kepada Bapak Kepala Dinas untuk diperiksa. Jika disetujui oleh pihak atasan, maka tim media sosial segera mengunggah setiap konten yang sudah diproduksi. Sebaliknya jika ada konten yang harus diperbaiki maka tim media sosial akan melakukan revisi terlebih dahulu sebelum diunggah (Lampiran 2, hal c).

Komunikasi dari atasan ke bawah juga dilakukan oleh tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang. Ira Sulistiana menjelaskan terdapat kebijakan atau peraturan dari atasan kepada bawahan terkait konten-konten yang bersifat sensitif sehingga konten yang kami unggah tidak merugikan pihak manapun. Terdapat beberapa jenis konten yang harus diperiksa secara *detail*, misalnya seperti data kasus covid-19 di Kota Semarang, *press release*, informasi mengenai vaksinasi (Lampiran 2, hal c).

Jika dibandingkan dengan penjelasan Zelko dan Dance yang dikutip Muhammad Arni (2015: 66) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan suatu pola yang saling bergantung dan mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal merupakan komunikasi dalam organisasi itu sendiri, sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan di luar organisasi seperti hubungan dengan masyarakat umum.

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 tentang pedoman

umum komunikasi organisasi di lingkungan instansi pemerintah menjelaskan bahwa komunikasi organisasi sangat mempengaruhi kinerja kehumasan. Komunikasi yang berjalan dengan baik mampu membantu pengelolaan, penyediaan, pelayanan informasi yang cepat dan akurat serta berkualitas. Komunikasi organisasi secara selaras yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Semarang khususnya tim media sosial dapat mempengaruhi hasil dan tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini tujuannya adalah mengurangi angka penyebaran Covid-19 di Kota Semarang. Dengan melakukan komunikasi secara efektif dan selaras maka kegiatan dalam memproduksi pesan-pesan kebencanaan kepada masyarakat akan tersampaikan tanpa adanya hambatan.

Dari penjelasan ahli di atas dapat dikatakan bahwa tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang telah menerapkan komunikasi organisasi internal maupun eksternal. Komunikasi internal yang dilakukan tim media sosial adalah komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas. Dalam komunikasi eksternal tim media sosial berinteraksi dengan masyarakat melalui sarana media sosial seperti twitter, instagram, facebook, tiktok dan youtube. Tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang juga menerapkan komunikasi horizontal di mana pertukaran pesan mengalir di antara orang-orang yang sama tingkatan dan otoritasnya di suatu organisasi.

Hanya saja dalam wawancara, Ira Sulistiana menjelaskan bahwa di dalam timnya belum terdapat sistem evaluasi dan rapat secara terstruktur yang dilakukan atasan ke bawahan. Pada dasarnya evaluasi secara terstruktur sangat diperlukan dalam suatu instansi, evaluasi dilakukan supaya meningkatkan kinerja dalam

memproduksi konten-konten perihal bencana Covid-19. Dengan adanya evaluasi, konten-konten yang dihasilkan tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang dapat lebih terkoordinasi sehingga pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat.

Ira Sulistiana juga mengatakan bahwa di dalam tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang tidak menggunakan SOP yang mengikat mereka. SOP tidak terlalu dibutuhkan dalam pembuatan konten-konten di media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang, hanya saja hasil dari *content planning* yang sudah disusun oleh tim media sosial wajib diserahkan ke atasan yaitu ke Kepala Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan dan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang. *Content planning* yang lolos akan langsung diunggah tim media sosial, sedangkan jika terdapat konten yang tidak sesuai dengan keinginan atasan maka tim media sosial akan melakukan revisi atau perbaikan hingga lolos untuk diunggah di media sosial.

Segala konten yang diproduksi oleh tim media sosial harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta tidak boleh menyinggung pihak manapun. Maksudnya adalah konten-konten yang sudah diproduksi perihal komunikasi bencana Covid-19 tidak boleh mengandung atau memanfaatkan isu suku, agama, ras dan antar golongan (SARA) untuk mendapatkan simpati dari masyarakat. Konten yang unggah oleh tim media sosial juga tidak boleh memihak pihak manapun, sehingga segala informasi yang dibagikan kepada masyarakat bersifat netral (Lampiran 2, hal c).

Ira Sulistiana juga menjelaskan bahwa di dalam tim media sosial masih kekurangan sumber daya manusia. Dalam tim tersebut hanya ada tiga orang saja yang khusus memegang media sosial, sehingga situs resmi atau *website* Dinas Kesehatan Kota Semarang tidak ada yang memegang. Dengan menambahkan sumber daya manusia ke dalam tim media sosial, tidak hanya media sosial saja namun *website* resmi Dinas Kesehatan Kota Semarang dapat dimanfaatkan sebaik mungkin dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat (Lampiran 2, hal c).

4.5. Komunikasi Pemerintahan Dinas Kesehatan Kota Semarang

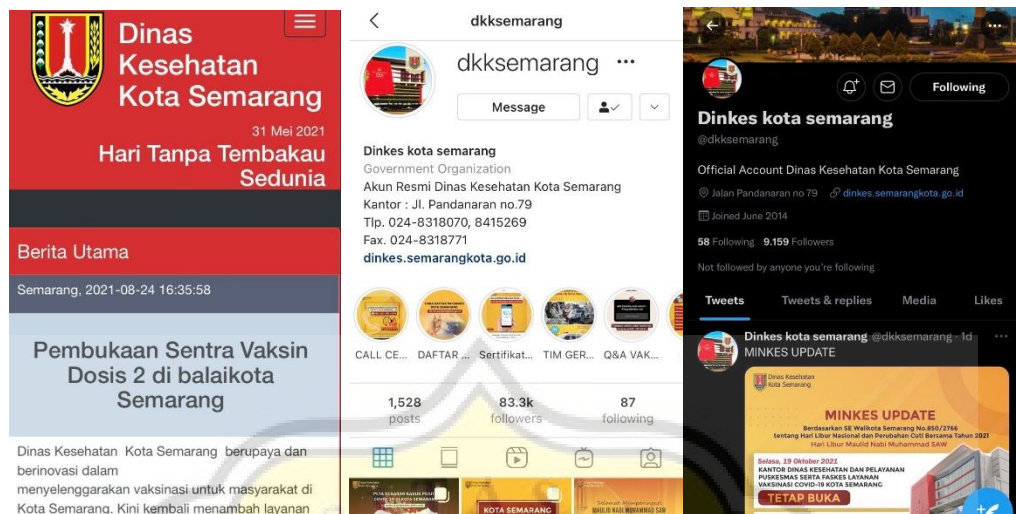
Tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki tugas dan fungsi memberikan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya mengenai kasus covid-19 di Kota Semarang. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Ira Sulistiana bahwa fungsi tim media sosial adalah memberikan dan menyebarkan segala informasi yang masyarakat butuhkan di segala *platform* khususnya media sosial, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mencari dan mengakses informasi yang mereka butuhkan. Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang juga menjelaskan bahwa salah satu fungsi Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan adalah menyiapkan kegiatan bahan media dan metode pelaksanaan penyebarluasan informasi (Lampiran 2, hal h).

Dalam menyebarkan dan memberikan informasi kepada masyarakat Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki situs resmi bernama <https://dinkes.semarangkota.go.id/>. Dalam situs tersebut banyak informasi dan

kegiatan yang dibagikan sehingga masyarakat mengetahui apa saja informasi terbaru mengenai covid-19 serta kegiatan apa saja yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Semarang. Misalnya kegiatan vaksinasi yang secara rutin dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang. Dalam upaya evaluasi pengendalian penularan covid-19 setelah berlangsungnya pembelajaran tatap muka, Dinas Kesehatan melakukan *sampling skrining* kepada para guru dan pelajar di sekolah-sekolah Kota Semarang.

Tidak hanya memiliki situs resmi, Dinas Kesehatan Kota Semarang juga memanfaatkan media sosial sebagai media informasi dan komunikasi kepada masyarakat. Menurut Ira Sulistiana dengan memanfaatkan media sosial sebagai sumber informasi dapat memudahkan pihak tim media sosial untuk berkomunikasi kepada masyarakat. Dengan begitu pemerintah dapat menjangkau dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait kasus covid-19 di Kota Semarang (Lampiran 2, hal h).

Di bawah ini merupakan gambar situs resmi Dinas Kesehatan Kota Semarang yang dikelola oleh Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan serta akun media sosial instagram dan facebook yang dikelola oleh tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang.



Gambar 4.1 Situs resmi, Akun instagram dan Akun twitter Dinas Kesehatan Kota Semarang

Sumber: Akun instagram dan twitter Dinas Kesehatan Kota Semarang dan Situs resmi <https://dinkes.semarangkota.go.id/> tahun 2021

Ira Sulistiana menjelaskan pada dasarnya komunikasi pemerintah yang dilakukan pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang khususnya tim media sosial adalah semaksimal mungkin mengupayakan agar masyarakat dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan pemerintah. Salah satunya dengan memfasilitasi dan membuka ruang komunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat di Kota Semarang terkait bencana Covid-19 di Kota Semarang (Lampiran 2, hal h). Ruang komunikasi yang diberikan kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang antara lain media sosial dengan *admin* yang akan menjawab segala pertanyaan masyarakat terkait kesehatan dan Covid-19 di Kota Semarang. Jika ada masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk melakukan pengaduan atau bertanya perihal informasi Covid-19, pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang termasuk tim media sosial akan menjelaskan dan menjawab segala pertanyaan masyarakat. Dengan begitu masyarakat mendapatkan segala informasi yang mereka butuhkan terkait Covid-19.

Seperti yang dikemukakan oleh Erlina Hasan yang dikutip oleh Sari Dian Cita, dkk (2020: 122) komunikasi pemerintahan merupakan proses penyampaian pesan atau informasi, gagasan pemerintah kepada masyarakat untuk mewujudkan tujuan negara. Aparatur pemerintah sebagai komunikator dapat mengkomunikasikan segala kebijakan yang ingin disampaikan kepada masyarakat melalui komunikasi pemerintah untuk pencapaian kesejahteraan masyarakat umum. Komunikasi organisasi dan komunikasi pemerintahan yang terjadi dalam Dinas Kesehatan Kota Semarang saling berkaitan satu sama lain, jika komunikasi organisasi berjalan dengan selaras maka komunikasi Dinas Kesehatan Kota Semarang kepada masyarakat terkait Covid-19 akan sampai ke masyarakat.

Dalam situs resmi Dinas Kesehatan Kota Semarang juga dicantumkan bagaimana alur pengaduan masyarakat kepada pihak Dinas Kesehatan. Di bawah ini merupakan gambar bagan alur pengaduan masyarakat.



Gambar 4.2 situs resmi yang menunjukkan bagan alur pengaduan masyarakat
 Sumber: Situs resmi <https://dinkes.semarangkota.go.id/> tahun 2021

Pada gambar tersebut dijelaskan bahwa masyarakat dapat membuat pengaduan secara langsung dan tidak langsung. Jika pengaduan secara langsung, masyarakat bisa langsung mengunjungi kantor Dinas Kesehatan Kota Semarang. Sebaliknya jika pengaduan secara tidak langsung, masyarakat dapat menghubungi Pengaduan P3M Pemkot, Lapor Hendi, surat elektronik serta media sosial Dinas Kesehatan. Semua pengaduan masyarakat akan ditampung oleh Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas lalu dialihkan ke setiap Bidang yang berkaitan untuk segera ditindaklanjuti.

Ira Sulistiana menjelaskan bahwa informasi dan komunikasi tim media sosial kepada masyarakat dilakukan secara transparansi yaitu dengan meng-update data kasus covid-19 setiap hari agar masyarakat mengetahui perkembangan kasus covid-19 di Kota Semarang. Tim media sosial juga melibatkan masyarakat untuk aktif memberikan tanggapan di kolom komentar atau *DM* instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang (Lampiran 2, hal h). Segala informasi atau kebijakan pemerintah juga melibatkan peran masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Sari Dian Cita, dkk (2020: 68-69) dalam melakukan komunikasi pemerintah diharapkan memegang prinsip transparansi yaitu pemerintah sebagai penyelenggara diharapkan memberikan akses yang terbuka secara menyeluruh terhadap informasi publik, sehingga masyarakat dapat dengan cepat dan tepat mengetahui dan mengakses informasi yang mereka butuhkan. Dari penjelasan para ahli di atas jika dibandingkan dengan kinerja tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang sudah sesuai dengan teori. Hanya saja Ira Sulistiana menjelaskan bahwa mereka belum dapat memastikan informasi yang diberikan

kepada masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau belum karena fokus untuk saat ini perihal covid-19 (Lampiran 2, hal h).

4.6. Manajemen Informasi Publik

Informasi publik yang tersedia di situs resmi Dinas Kesehatan Kota Semarang terdapat empat kategori yaitu informasi berkala, setiap saat, serta merta dan dikecualikan. Dalam surat keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Nomor 800/1454 tentang Penetapan Daftar Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Pada Dinas Kesehatan Kota Semarang dicantumkan bahwa setiap informasi yang disediakan terdapat pejabat yang menguasai informasi serta penanggung jawab pembuatan informasi. Tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang tidak masuk sebagai pengelola PPID Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Dalam wawancara, Ira Sulistiana menjelaskan konsep manajemen informasi publik yang diterapkan dalam mengelola seluruh media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah informasi pendek, menengah dan panjang. Tim media sosial akan melakukan riset terlebih dahulu untuk mencari tahu informasi apa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat terkait kasus covid-19. Misalnya informasi jangka pendek pada saat kasus covid-19 meningkat di Kota Semarang banyak keluhan atau pertanyaan perihal saturasi yang rendah. Ira Sulistiana memfasilitasi masyarakat dengan memberikan informasi yang mereka butuhkan atau informasi yang *urgent* (Lampiran 2, hal j).

Informasi jangka panjang adalah informasi yang rutin kami berikan setiap hari untuk masyarakat agar mereka sadar akan pentingnya kesehatan, contohnya

seperti informasi mengenai gerakan cuci tangan, Germas (gerakan masyarakat hidup sehat). Pada dasarnya tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang memberikan informasi yang paling dibutuhkan oleh masyarakat serta menyediakan beberapa *platform* untuk diakses masyarakat dengan mudah dan praktis.

Menurut Sjoraida (2015: 218) menjelaskan bahwa pelayanan informasi publik dan menegakkan keterbukaan informasi publik merupakan kewajiban bagi para penyelenggara negara dan badan-badan publik. Keterbukaan informasi di dalam tata kelola pemerintahan yang baik dan harus dijalankan oleh birokrasi. Hal tersebut sudah sesuai dengan apa yang diimplementasikan oleh pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Dari data yang ditemukan peneliti melalui website resmi Dinas Kesehatan yaitu artikel yang ditulis oleh Ira Sulistiana (2018) dengan judul *Visitasi Verifikasi PPID dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah ke Dinas Kesehatan Kota Semarang*. Pada artikel tersebut menyebutkan bahwa pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang telah melakukan dan menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan Tata Kelola Informasi Publik dengan memperhatikan aspek komitmen, koordinasi, komunikasi, kolaborasi dan konsistensi tugas dan tanggungjawab PPID. Dalam wawancara Ira Sulistiana juga menjelaskan bahwa Dinas Kesehatan Kota Semarang menggunakan semua media untuk memberikan informasi kepada masyarakat sehingga dapat mewujudkan *Clean Government* dan *Good Governance* (Lampiran 2, hal j).

4.7. Komunikasi Krisis

Dinas Kesehatan Kota Semarang sudah mulai melakukan komunikasi krisis sebelum kasus covid-19 masuk di Kota Semarang. Hal tersebut terlihat dalam unggahan yang dibagikan akun instagram Dinas Kesehatan pada bulan Januari 2020 menunjukkan bahwa tim media sosial telah melakukan komunikasi krisis. Isi dari konten tersebut adalah informasi penjelasan mengenai virus corona, gejala, pencegahan serta himbauan untuk masyarakat agar tidak panik dan selalu waspada.

Dalam melakukan komunikasi krisis terkait covid-19, Dinas Kesehatan Kota Semarang tidak hanya menggaungkan sosialisasi, informasi dan edukasi melalui media sosial atau situs resmi saja melainkan langsung bertemu dengan masyarakat. Seperti yang tercantum pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa krisis merupakan segala kejadian atau peristiwa yang tidak berjalan dengan semestinya yang berpotensi menyebabkan dampak negatif khususnya bagi instansi pemerintah. Dinas Kesehatan telah melakukan komunikasi krisis sejak dini tidak hanya untuk menekan angka penularan covid-19 di Semarang melainkan bisa meminimalisir isu-isu miring yang berkaitan dengan Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Komunikasi krisis sangat penting dilakukan pada saat darurat pandemi Covid-19. Saat Covid-19 telah masuk di Kota Semarang, Dinas Kesehatan Kota Semarang harus dengan cepat dan tanggap akan komunikasi krisis kepada

masyarakat. Komunikasi krisis dilakukan supaya masyarakat Kota Semarang melihat kinerja yang dilakukan pemerintah saat terjadinya bencana. Dengan melakukan komunikasi krisis secara efektif, maka citra positif akan diterima oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam pengendalian Covid-19 di Kota Semarang.

PermenPan dan RB Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah juga menjelaskan bahwa dalam mengoptimalkan komunikasi krisis dibutuhkan beberapa langkah yang harus dilakukan. Dalam wawancara Ira Sulistiana menjelaskan beberapa langkah saat melakukan komunikasi krisis terkait covid-19 di Kota Semarang, yaitu sebagai berikut (Lampiran 2, hal i).

1. Membentuk tim komunikasi krisis, dalam hal ini tim komunikasi krisis yang terdapat di Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah Bapak Kepala Dinas dan Bidang Sumber Daya Kesehatan yaitu Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan. Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang sebagai pimpinan instansi pemerintah dan sebagai juru bicara yang memberikan informasi, pernyataan atau jawaban pada saat konferensi pers.
2. Melatih tokoh kunci, juru bicara atau tokoh kunci Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah Bapak Kepala Dinas. Segala informasi dan pernyataan disampaikan oleh Bapak Kepala Dinas, misalnya pada saat kasus covid-19 di Indonesia sedang meningkat di bulan September 2020. Dari hasil data yang peneliti dapatkan yaitu dari artikel berita Tirto.id dengan judul Sengkarut Perbedaan Data Corona Pusat dan Daerah Saat Kasus Menanjak (2020).

Dalam artikel tersebut menjelaskan bahwa penambahan kasus harian meningkat hingga lebih dari 3.000 kasus. Juru Bicara Satuan Tugas Percepatan dan Penanganan covid-19 Bapak Wiku menyebutkan bahwa kota Semarang masuk dalam peningkatan kasus covid-19 yaitu 2.591. Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang memberikan keterangan atau klarifikasi kepada media Tirto bahwa terdapat perbandingan data kasus covid-19 antara pusat dan data yang dihimpun oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Klarifikasi dari tokoh kunci yaitu Bapak Dinas Kesehatan Kota Semarang sangat penting untuk diinformasikan kepada media dan masyarakat sehingga tidak membuat masyarakat menjadi bingung dan takut.

3. Menyiapkan pesan kunci dan antisipasi pertanyaan yang akan muncul, dalam wawancara Ira Sulistiana menjelaskan bahwa pesan kunci yang terus digaungkan kepada masyarakat adalah “Lindungi diri kamu dan keluarga kamu” yaitu dengan cara mematuhi protokol kesehatan. Pesan kunci tidak hanya mengacu kepada kasus covid-19 saja namun ke semua aspek kesehatan di Kota Semarang. Dengan menyampaikan pesan kunci tersebut diharapkan masyarakat lebih sadar dan peduli terhadap kesehatan mereka bukan hanya perihal covid-19 melainkan mencakup kesehatan atau penyakit secara general.
4. Memberikan perkembangan informasi terkini secara regular, media sosial instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang dimanfaatkan untuk menginformasikan perkembangan kasus covid-19 di Kota Semarang secara rutin dan aktual. Dalam wawancara, Ira Sulistiana menuturkan dalam setiap

hari konten yang diunggah perihal covid-19 berjumlah tiga hingga empat konten berupa foto, video atau infografis. Konten prioritas yang diunggah adalah perihal data kasus, informasi vaksinasi serta edukasi kepada masyarakat perihal protokol kesehatan. Harapannya masyarakat kota Semarang lebih sadar akan pentingnya kesehatan, serta selalu menerapkan gaya hidup yang lebih sehat. Tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang sedang berupaya mengubah *stereotip* masyarakat mengenai *admin* media sosial pemerintahan yang kaku. Berupaya untuk menjadi teman bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak memiliki rasa ketakutan untuk melapor atau memberi kritik mengenai keluhan.

4.8. Komunikasi Bencana

Dinas Kesehatan Kota Semarang memanfaatkan media sosial instagram dalam menyebarkan pesan dan informasi perihal bencana covid-19 kepada masyarakat. Konten yang diunggah Dinas Kesehatan Kota Semarang dari bulan Januari hingga Desember 2020 mencakup data kasus covid-19 di Kota Semarang yang secara konsisten dibagikan kepada masyarakat, edukasi, informasi perihal covid-19, kegiatan yang dilakukan pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang kepada masyarakat. Peran pemerintah dalam menanggulangi bencana disebut dengan mitigasi bencana, hal ini tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 pasal 7 tentang Penanggulangan Bencana bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjadi penanggung jawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana yang meliputi pengurangan risiko bencana dan pepaduan pengurangan risiko.

Salah satu kegiatan mitigasi bencana adalah melalui pendidikan, penyuluhan dan pelatihan secara konvensional dan modern. Jika dilihat dari setiap konten yang diunggah tim media sosial, penggunaan bahasa yang dipakai dalam menyebarkan informasi mudah dimengerti oleh masyarakat karena menggunakan bahasa sehari-hari serta tidak kaku. Seperti yang dijelaskan oleh Husein dan Onasis (2017: 67) tujuan dari komunikasi bencana yaitu memberikan informasi yang bermakna, relevan dan akurat dalam bahasa yang jelas. Maka dari itu tim media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang sejak bulan Januari 2020 hingga saat ini terus melakukan upaya komunikasi bencana sehingga dapat menekan angka kasus covid-19 di Kota Semarang.

Dalam wawancara Ira Sulistiana menjelaskan bahwa tim media sosial telah melakukan komunikasi bencana saat covid-19 belum masuk Kota Semarang. Tepatnya pada bulan Januari 2020 dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai bagaimana cara pencegahan dan penularan covid-19. Konten yang diproduksi tidak banyak karena Ira Sulistiana menjelaskan pada saat itu literasi atau jurnal mengenai covid-19 sulit untuk diakses dan minim. Berikut gambar unggahan konten instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang terkait komunikasi bencana (Lampiran 2, hal g).

Seperti yang dijelaskan oleh Lestari Puji (2018: 109) dalam menjalankan komunikasi bencana diperlukan strategi komunikasi yang tepat agar dapat mencegah dan mengurangi rasa kepanikan warga yaitu dengan melakukan beberapa tahapan komunikasi bencana. Salah satunya adalah komunikasi prabencana, tujuannya untuk mengelola faktor-faktor penyebab terjadinya bencana

sehingga meningkatkan kesiagaan sebelum bencana terjadi. Dalam teori tersebut pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang khususnya tim media sosial telah melakukan komunikasi bencana sesuai dengan teori yang dijelaskan Lestari Puji.

Dalam melakukan komunikasi bencana, tahapan yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah sebelum terjadinya bencana Covid-19. Tim media sosial telah melakukan sosialisasi sedari dini sebelum Covid-19 masuk di Kota Semarang. Tahapan komunikasi bencana sebelum terjadinya bencana dilakukan untuk mengedukasi masyarakat dan memberikan peringatan kepada masyarakat agar tidak takut dan tetap waspada. Misalnya pada gambar 4.3 komunikasi bencana sebelum terjadinya bencana.



Gambar 4.3 unggahan instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang Januari 2020
Sumber: <https://www.instagram.com/dkksemarang/> diakses November 2020

Pada tanggal 27 Januari 2020, akun media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk pertama kalinya memberikan informasi terkait virus corona melalui instagram. Pesan dari informasi tersebut menjelaskan apa itu virus corona,

gejala, pencegahan serta himbauan untuk masyarakat agar tidak panik dan selalu waspada. Unggahan tersebut disukai sebanyak *166 likes* dan terdapat beberapa komentar dari masyarakat terkait konten tersebut.

Dalam wawancara Ira Sulistiana menjelaskan bahwa tim media sosial melakukan komunikasi yang efektif, maksudnya ketika covid-19 masuk di Semarang dan jumlah kasus kian meningkat maka masyarakat membutuhkan banyak informasi terkait covid-19 misalnya informasi perihal rumah sakit rujukan, tempat isolasi, tes swab maupun pcr. Dapat dikatakan efektif karena informasi yang diberikan tim media sosial dilakukan secara konsisten dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Tim media sosial juga memanfaatkan fitur-fitur dalam media sosial instagram untuk berbagi informasi dengan masyarakat, dengan begitu masyarakat kota Semarang dapat dengan leluasa bertanya kepada *admin* Dinas Kesehatan Kota Semarang terkait Covid-19.

Dalam membuat konten-konten serta informasi yang dibutuhkan masyarakat, Ira Sulistiana sebagai konseptor akan meriset dan mencari tahu informasi seperti apa dan bagaimana yang dibutuhkan masyarakat, dari situ bagian eksekutor akan membuat konten yang dibutuhkan masyarakat. Sehingga tanggap darurat yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan kenyataan di lapangan seperti konten edukasi mengenai *tips-tips* isolasi mandiri (Lampiran 2, hal g). Hanya saja dalam memberikan informasi kebencanaan kepada masyarakat di Kota Semarang tidak dapat menyeluruh dan menjangkau seluruh kalangan masyarakat mengingat

terdapat masyarakat khususnya lansia yang kurang memahami penggunaan media sosial instagram.

Pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang terutama tim media sosial masih terus memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat terkait covid-19, pemerintah Indonesia juga belum dapat memastikan kapan pandemi ini akan berakhir. Dengan terus memberikan edukasi kepada masyarakat, harapannya setelah pandemi berakhir masyarakat dapat terbiasa dengan pola hidup yang baru dan tetap menaati protokol kesehatan. Dari data yang ditemukan peneliti melalui media sosial instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang, tim media sosial rutin dalam mengunggah konten terkait kasus covid-19 di Kota Semarang.

