

Memahami Komunikasi Pandemi Covid-19 pada Era Teknologi Informasi di Jawa Barat

<http://dx.doi.org/10.25008/wartaiski.v6i2.261>

Aat Ruchiat Nugraha^{1*}, Diah Fatma Sjoraida¹, Evi Novianti¹

¹Universitas Padjadjaran

Jl. Raya Ir. Sukarno KM. 21, Jatinangor, Sumedang 45363 - Indonesia

*Corresponding Author: ruchiat@unpad.ac.id

Submitted: 28/11/2023, Revised: 12/12/2023, Accepted: 30/12/2023

Accredited by Kemristekdikti No. 30/E/KPT/2019

Abstract - The Covid-19 pandemic was declared a health crisis in Indonesia in early March 2020 after the virus was first discovered in Depok. During a pandemic, the provision of public services by the state, such as the public information service system regarding epidemics should continue. Facing an increasingly absurd and disrupted information disclosure during a pandemic is a challenge to government institutions. For this reason, public information services in the West Java Provincial Government are handled by the PIKOBAR (West Java Information and Coordination Center) application. This research examines the PIKOBAR application using a case study method with data collected through interviews, observations, and literature studies. The results show that the application serves as a provincial public communication medium that informs the public about Covid-19 development. Moreover, it is a reference source for strategic policymaking for the provincial government during the pandemic. The Public Communication Division of the West Java Province Covid-19 Task Force uses the PIKOBAR information technology as a communication liaison between the government and the community regarding handling its development. Through this application, the public is educated about the transmission of Covid-19 infection. Furthermore, the PIKOBAR technology correlates the miscommunication data between the central and regional governments. It is the foremost public information media that explains Covid-19 development in West Java.

Keywords: Covid-19; Communication; Pandemic; Pikobar; Information Technology

Abstrak - Pandemi Covid-19 di Indonesia dinyatakan sebagai krisis kesehatan pada Maret 2020 setelah virus ini pertama kali ditemukan di Depok. Di saat pandemi layanan publik yang diselenggarakan harus tetap berjalan, salah satunya penyelenggaraan sistem layanan informasi publik tentang kondisi pandemi. Keterbukaan informasi yang absurd dan terdisrupsi di era pandemi Covid-19 menjadi tantangan dalam mewujudkan lembaga pemerintahan yang ramah informasi. Layanan informasi publik seputar pandemi Covid-19 di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat ditangani dengan penggunaan aplikasi PIKOBAR (Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat). Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PIKOBAR merupakan media komunikasi publik di tingkat pemerintahan provinsi yang berfungsi sebagai media untuk menginformasikan perkembangan Covid-19 secara *real time*, sarana edukasi dan menjadi salah satu sumber rujukan pengambilan kebijakan strategis pemerintah provinsi di masa pandemi. Keimpulan penelitian menunjukkan, pemanfaatan teknologi informasi PIKOBAR yang digunakan oleh Divisi Komunikasi Publik Gugus Tugas Covid-19 Daerah Provinsi Jawa Barat dapat menjadi “Penyambung Lidah” antara pemerintah dengan masyarakat mengenai penanganan perkembangan Covid-19. Melalui PIKOBAR masyarakat dapat teredukasi dari penularan Covid-19, menjembatani miskomunikasi antara pemerintah pusat dan daerah, serta menjadi media informasi garda terdepan dalam berhadapan dengan pihak media untuk menjelaskan situasi perkembangan Covid-19 di Jawa Barat.

Kata kunci: Covid-19; Komunikasi; Pandemi; Pikobar; Teknologi Informasi

PENDAHULUAN

Penyebaran wabah Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 2020 merupakan kasus kesehatan yang paling menarik perhatian publik, masyarakat, dunia industri dan dunia usaha, media, serta pemerintah. Peristiwa menjadi permasalahan tersendiri dalam penanganan wabah dari sisi krisis, khususnya terkait komunikasi krisis. Pandemi Covid-19 telah menimbulkan berbagai dampak di kehidupan masyarakat, tidak hanya bagi kesehatan, tetapi juga kemanusiaan, sosial, dan ekonomi (Humas DJKN, 2020).

Sebagai fenomena yang serba mendadak yang melanda seluruh umat manusia, pandemi telah memaksa berbagai disiplin keilmuan untuk dapat memecahkannya secara solutif, salah satunya dari sisi penyampaian komunikasi dan informasi kesehatan disaat krisis kesehatan. Menciptakan komunikasi yang ringkas dan faktual, penuh perasaan dan menanamkan kepercayaan merupakan aspek penting dari komunikasi krisis pada suatu organisasi (Auer, 2021). Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi, penyelesaian “krisis kesehatan” melalui kegiatan komunikasi dapat meningkatkan pengawasan dan kewaspadaan penyebaran wabah Covid-19 dengan pemanfaatan strategi komunikasi publik yang berbasis teknologi informasi. Keberadaan teknologi diciptakan untuk dapat memperbaiki keterbatasan dan membantu manusia dalam memenuhi salah satu kebutuhan dasarnya yaitu berkomunikasi.

Keberadaan komunikasi dan mitigasi bencana merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan, sebab melalui komunikasi proses penanganan bencana akan terasa lebih ringan dan teratur. Proses penanganan bencana kesehatan ini dapat menerapkan strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah guna memutus rantai penyebaran wabah Covid-19. Melalui pemilihan dan penentuan komponen komunikasi publik yang tepat dalam penanganan krisis kesehatan, setidaknya dapat menghasilkan pola komunikasi yang efektif untuk dapat memobilisasi khalayak agar sadar, tahu, paham dan berperilaku sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pihak pemerintah. Kecukupan dan konsistensi informasi yang disebarkan oleh komunikator ke khalayak sasaran dalam komunikasi risiko kesehatan memiliki implikasi penting bagi terwujudnya instruksi keselamatan kesehatan secara efektif (Wang et al., 2021).

Fakta di lapangan menunjukkan masih banyak masyarakat yang tidak patuh menjalankan protokol kesehatan di tengah pandemi dapat menjadi indikator tidak tersampainya “ruh” isi pesan kampanye penanganan Covid-19 yang dikomunikasikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Ketidakpatuhan masyarakat ini menjadi tantangan yang luar biasa bagi para pengelola komunikasi publik yang fokus pada isi pesan mengenai penanganan Covid-19 agar dapat diterima dengan mudah, sederhana dan praktis oleh masyarakat. Di sisi lain, kondisi pandemi telah melahirkan “ketidaksetaraan” dalam sistem penanganan dan perawatan kesehatan yang perlu mendapatkan perhatian serius dan dikomunikasikan secara intens agar mudah dipahami oleh berbagai lapisan Masyarakat.

Realitas sosial masyarakat saat pandemi, ada yang mempercayai bahwa pandemi ini merupakan bagian dari konspirasi global yang terus-menerus didengungkan oleh sekelompok komunitas tertentu melalui media massa demi keuntungan “bisnis kesehatan”, yaitu produk vaksin. Namun demikian, ada juga masyarakat yang percaya bahwa pandemi ini memang diakibatkan oleh wabah virus yang terbukti banyaknya korban yang meninggal akibat Covid-19. Karena dampaknya yang begitu meluas secara global, maka diperlukan langkah strategis untuk mengurangi efek wabah Covid-19 dengan melakukan tindakan pencegahan diri dengan selalu menggunakan masker, mencuci tangan, karantina mandiri, dan menjaga kebersihan lingkungan sekitar (Vimal Kumar et al., 2020). Maka dari itu, pemerintah selaku pemegang otoritas kekuasaan yang diamanati oleh hukum perundang-undangan harus dapat melindungi warga negara salah satunya dari serangan wabah kesehatan dengan cara mengambil kebijakan strategis dibidang kesehatan maupun sektor lainnya.

Melalui pengambilan kebijakan di luar kebiasaan, setidaknya potensi kesenjangan kebijakan dan penanganan kebutuhan dasar masyarakat yang secara parsial dapat terhindar apabila dilakukan secara konsisten oleh pemerintah dalam melaksanakan kebijakan kesehatan ditengah pandemi Covid-19 secara baik (Bautista-gonzález et al., 2020).

Adanya pernyataan-pernyataan dari pejabat publik tingkat pusat maupun daerah yang menganggap “enteng” terhadap Covid-19 telah melahirkan berbagai persepsi dan spekulasi informasi masyarakat atas ketidakberdayaan pemerintah dalam menghadapi masalah wabah ini. Persepsi publik tentang Covid-19, masyarakat belum tahu dalam bersikap sehingga membuat rumit proses pemutusan rantai Covid-19 (Jiwandono et al., 2020). Selain itu, adanya anggapan kurang pekanya pimpinan daerah

terhadap kondisi wabah Covid-19 yang baru terjadi awal Maret 2020 di Jawa Barat menjadikan pemerintah provinsi harus dapat bergerak dengan cepat menangani permasalahan pandemi ini. Maka dari itu, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai lembaga otoritas yang bertanggungjawab dalam penanganan kasus perdana Covid-19 di Indonesia mendapat perhatian publik yang fenomenal atas upaya penanganan wabah ini. Sampai saat ini, media massa aktif menyajikan dan melaporkan perkembangan penanganan wabah kesehatan Covid-19 dalam upaya melaksanakan fungsi menyampaikan informasi kekinian kepada publik.

Ragam informasi berita dan opini mengenai tersebarnya Covid-19 di media sosial dan media massa yang membiaskan telah menghasilkan kepanikan bagi masyarakat dan pemerintah. Di awal pandemi Covid-19, komunikasi publik yang terbangun oleh pemerintah Indonesia melahirkan sistem, pola, dan gaya komunikasi yang “gagap” dan tidak sinkron antarsektor lembaga pemerintahan dalam merespon keluhan publik mengenai penanganan wabah kesehatan ini. Hadirnya era teknologi di tengah permasalahan sosial, krisis kesehatan, globalisasi, teknologi, *big data* dan transparansi di era konvergensi telah menuntut pemerintah untuk melakukan percepatan kolaborasi komunikasi yang terintegrasi secara modern dalam menyampaikan perkembangan wabah Covid-19 secara *real time* kepada masyarakat. Melalui penguatan sistem informasi teknologi yang penerapannya sesuai dengan tahapan strategi komunikasi, penanganan krisis kesehatan dari sisi komunikasi dilakukan dalam bentuk pelayanan informasi yang cepat, mudah, efektif, efisien dan terintegrasi secara *online* (Primawati, 2011).

Pemerintah Provinsi Jawa Bara melalui Satuan Gugus Tugas Penanganan Covid-19 Daerah Jawa Barat berkepentingan untuk dapat mengatasi penyebaran wabah virus ini dengan cara membuat media komunikasi digital sebagai sarana informasi publik yang menyajikan data perkembangan wabah kesehatan yang dikenal dengan istilah PIKOBAR (Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat). Aplikasi PIKOBAR dapat menjadi rujukan pengambilan keputusan bagi pemerintah provinsi dan masyarakat terkait dengan Covid-19 di Jawa Barat. Pemanfaatan media teknologi di saat pandemi ini perlu disikapi secara serius dan seksama agar dapat memberikan hasil yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah dalam menerapkan suatu kebijakan. Dari sisi teknologi, pandemi Covid-19 telah berdampak dan memicu perubahan secara besar, segera, dan belum pernah terjadi sebelumnya dalam penggunaan teknologi dan media digital oleh publik (Guitton, 2020) yang begitu masif. Nilai tambah atas hadirnya aplikasi PIKOBAR dapat menjadi entitas untuk menciptakan *brand engagement* dan citra positif bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan *stakeholders*-nya mengenai potensi pembangunan di Jawa Barat, khususnya di sektor kesehatan.

Di tengah pelaksanaan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) maupun pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) skala mikro atau mini *lockdown*, penggunaan aplikasi PIKOBAR menjadi alternatif penyampaian informasi dan sarana komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah provinsi, terutama dalam *up dating* suplai data perkembangan Covid-19 di wilayah Jawa Barat. PIKOBAR merupakan sebuah piranti teknologi yang dihasilkan oleh lembaga pemerintah dalam mempercepat penanganan kinerja kesehatan dari sisi penyediaan informasi kesehatan disaat pandemi. Kehadiran teknologi dapat menjadi sistem inovasi dan peluang tanpa akhir guna dapat menyelesaikan permasalahan global, termasuk masalah pandemi Covid-19 (Alhasan & Hasaneen, 2021).

Komunikasi dan informasi digital telah menjadi media yang paling penting dalam mengelola, menyebarkan dan menyimpan informasi seputar pandemi. Aplikasi PIKOBAR sebagai satu perangkat komunikasi dan informasi digital menawarkan sajian informasi, konten, dan data mengenai Covid-19 dalam mewujudkan strategi pelayanan komunikasi dan informasi publik Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat untuk dapat menyebarkan informasi, memberikan edukasi dan mempersuasi masyarakat Jawa Barat.

Melalui sebuah konsep kerja yang efektif dan efisien di suatu lembaga, dibutuhkan suatu upaya strategi komunikasi yang tepat untuk dapat mengimplementasikan capaian yang ingin diraihnya (Sari, 2014).

KERANGKA TEORI

Penerapan strategi komunikasi yang efektif dalam penanganan kebencanaan, khususnya wabah kesehatan diharapkan dapat didukung oleh berbagai lapisan masyarakat dalam rangka *social checks and balances* sebagai mekanisme pencegahan laju penyebaran wabah yang semakin masif. Melalui

optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk menjalin komunikasi yang terintegrasi dapat terbentuk melalui hubungan baik dengan seluruh *stakeholders*, baik melalui kegiatan kehumasan *offline* maupun *online* (Candraningrum, 2017), maka penanganan wabah kesehatan dari sisi komunikasi dapat menjadi solusi alternatif bagi masyarakat agar tidak panik. Oleh karena itu, salah satu strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah di bidang komunikasi tercermin dari terbentuknya satuan tugas penanganan kebencanaan yang melembaga, yaitu Divisi Komunikasi Publik dan Media. Poin utama penanganan informasi disaat pandemi ada pada konsistensi pelaksanaan strategi komunikasi publik oleh pemerintah secara efektif dan berkelanjutan.

Gagasan pemanfaatan teknologi informasi dalam penanganan wabah kesehatan, dilakukan sebagai media informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan berbagai *stakeholders*, sekaligus mencerminkan bentuk keseriusan pemerintah untuk meminimalisir laju penambahan korban Covid-19. Penerapan teknologi informasi merupakan bagian yang tak terelakkan dalam situasi bencana, termasuk pandemi Covid-19 (Asadzadeh et al., 2020). Di sinilah perlunya kehadiran pemerintah dalam situasi bencana, pengambilan kebijakan yang strategis harus dapat dilakukan dalam rangka mengayomi hajat hidup orang banyak. Lembaga pemerintahan yang dimaksud disini adalah lembaga yang membuat aturan, mengawasi, memberi petunjuk atau mengatur masyarakat agar dapat mewujudkan kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi (Sadono, 2017), yaitu perangkat pemerintahan eksekutif dari pusat hingga daerah.

Pembuatan kebijakan dengan memanfaatkan teknologi informasi berbentuk aplikasi dalam penanganan bencana wabah kesehatan dapat berfungsi sebagai tindakan pencegahan oleh pemerintah. Hal ini senada dengan hasil temuan yang menunjukkan bahwa menginformasikan pesan kesehatan masyarakat dan strategi mitigasi kesehatan masyarakat dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi maupun digital (Southwick et al., 2021). Di masa pandemi, dibutuhkan peran pemerintah dalam menangani kasus penyebaran virus Covid-19. Salah satunya, pemerintah melakukan komunikasi publik secara *offline* maupun *online*.

Komunikasi publik pemerintah di saat krisis dapat mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat (Ferguson et al., 2021). Adanya aturan pembatasan jarak sosial di saat pandemi dapat menjadi peluang efektifitas implementasi komunikasi publik yang berbasis teknologi informasi digital.

Proses komunikasi pemerintah saat pandemi secara digital mengenai informasi seputar pandemi di Jawa Barat terdapat dalam aplikasi PIKOBAR. Aplikasi ini diharapkan mampu memenuhi sasaran komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan *stakeholders* di Jawa Barat maupun nasional. Sebagai produk yang berbasis teknologi informasi, komunikasi pandemi yang dihasilkan bertujuan untuk dapat memberikan layanan informasi kesehatan, rujukan edukasi dan media literasi masyarakat tentang Covid-19. Maka dari itu, komunikasi publik di masa pandemi ini sangat penting dilakukan kepada masyarakat agar esensi pesan dapat dilaksanakan dan dipatuhi bersama guna mengurangi laju perkembangan Covid-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai implementasi komunikasi pandemi Covid-19 yang berbasis teknologi informasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai bentuk tanggungjawab pemerintah di sektor pelayanan informasi dan komunikasi kesehatan dalam menghambat laju percepatan penyebaran wabah, karena dalam usaha menghambat penyebaran wabah ini dibutuhkan kecepatan sajian informasi perkembangan Covid-19 yang harus disampaikan kepada publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian studi kasus adalah salah satu metode penelitian kualitatif yang meneliti fenomena kontemporer dengan menggunakan pendekatan penelitian naturalistik (Yin, 2008). Hal yang paling utama dalam studi kasus terletak pada lebih spesifik dan mendalam fokus pada kasus sebagai objek kepentingan dalam dirinya sendiri (Daymon & Holloway, 2002) serta mendapatkan gambaran dan pemahamannya secara mendalam tentang masalah yang diteliti (Ramadan & Juniarti, 2020).

Mengacu pada karakteristik studi kasus tersebut, maka dalam konteks penelitian ini dapat diuraikan bahwa landasan dan pertimbangan penggunaan metode studi kasus adalah sebagai berikut: (1) kinerja layanan publik di sektor informasi dapat diketahui secara langsung; (2) adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam penanganan wabah pandemi Covid-19; (3) PIKOBAR sebagai *platform* digital yang dapat mendukung terwujudnya Jawa Barat sebagai *smart province* di masa yang akan

datang; dan (4) Implementasi keterbukaan informasi publik di masa pandemi yang menghubungkan sistem informasi digital Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dengan Pemerintah Pusat dan 27 Pemerintah Kabupaten/Kota terkait penanganan wabah Covid-19.

Subjek penelitian ini adalah Kepala Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Jawa Barat merangkap sebagai Kepala Divisi Komunikasi Publik Satgas Penanganan Covid-19 Daerah Jawa Barat, Kepala Diskominfo Provinsi Jawa Barat, Ketua Komisi Informasi Daerah Jawa Barat, Kasubbag Hubungan Lembaga dan Layanan Informasi Publik Diskominfo, Staf Pelaksana Bidang Media, Publikasi dan Dokumentasi Humas Provinsi Jawa Barat. Objek penelitiannya adalah layanan komunikasi dan informasi publik yang berbasis teknologi dalam penanganan kesehatan di era pandemi Covid-19.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertama, pengamatan yang dilakukan baik pada tahap penjajakan strategi lapangan prawawancara maupun dalam tahap melengkapi data pada pasca wawancara. Pengamatan ditujukan kepada fakta implementasi teknologi informasi sebagai bagian dari strategi komunikasi publik disaat bencana kesehatan Covid-19 yang terjadi di Provinsi Jawa Barat. Kedua, wawancara yang dilakukan kepada para pelaksana strategi komunikasi publik dengan tujuan menggali dan melacak berbagai informasi yang dibutuhkan terkait dengan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi PIKOBAR dalam program edukasi, sosialisasi dan advokasi selama pandemi di Jawa Barat. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada teknik yang diperkenalkan oleh Glasser dan Strauss serta Lincoln dan Guba yang dikutip (Rakhmat, 2012).

Tahapan-tahapan analisisnya dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Menempatkan kejadian-kejadian (data) ke dalam kategori-kategori. Kategori-kategori tersebut harus dapat diperbandingkan satu dengan yang lainnya; (2) Memperluas kategori sehingga didapat kategori data yang murni dan tidak tumpang tindih satu dengan yang lainnya; (3) Mencari hubungan antarkategori; (4) Menyederhanakan dan mengintegrasikan data ke dalam struktur teoritik yang koheren (masuk akal, saling berkaitan atau bertalia secara logis).

Data yang terkumpul dari hasil observasi dan wawancara mendalam diolah dengan memilah dan mengelompokkannya sesuai kategorinya, sehingga tersusun data sesuai dengan kategorinya masing-masing. Data yang tersusun kemudian dianalisis dengan membandingkannya dengan berbagai pendapat atau teori dan konsep yang tersedia atau diinterpretasikan dengan pendekatan emik dan etik.

HASIL PENELITIAN

Pandemi Covid-19 merupakan sebuah momentum “penting” di mana semua orang dipaksa untuk berubah dalam hal bertindak, bersikap, berperilaku bahkan berpikir melihat persoalan yang sebelumnya tidak terbayangkan untuk dapat dilakukan secara massal. Pandemi Covid-19 juga merupakan peristiwa berskala besar pertama di dunia dengan adanya ketidaksetaraan digital yang dihadapi oleh masyarakat (Beaunoyer et al., 2020). Sehingga pengelolaan komunikasi dan informasi yang profesional di era pandemi menjadi sangat penting dilakukan oleh pemerintah dalam upaya menjaga keriuhan dan kegaduhan informasi baik di media mainstream maupun media sosial.

Pola komunikasi dan informasi penanganan Covid-19, pemerintah membangun model komunikasi yang berbasis teknologi informasi sebagai respon terhadap gelombang baru disrupsi inovasi dalam memberikan pelayanan informasi publik selama masa darurat kesehatan masyarakat. Dalam menyampaikan informasi kondisi pandemi ini pemerintah juga menggunakan piranti media komunikasi berperangkat media digital interaktif dalam bentuk *website* sajian data mengenai perkembangan penanganan Covid-19 dan skenario/pedoman kehidupan *new normal*.

Komunikasi digital berupa *website* ini dapat digunakan untuk memberikan informasi berupa portal berita yang menyajikan berita terkini seputar Covid-19 kepada masyarakat luas. McLuhan mengasumsikan bahwa teknologi media telah menciptakan revolusi di tengah masyarakat dan tatanan masyarakat yang terbentuk pun berdasarkan pada kemampuan masyarakat menggunakan teknologi (West & Turner, 2008), sehingga isu utama penggunaan informasi di dunia internet adalah keamanan, kreatifitas, dan kolaborasi (H. W. Satria, 2019).

Guna mendukung layanan informasi publik yang lebih efektif dan efisien di masa pandemi, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat mendesain model pemanfaatan komunikasi digital dalam bentuk aplikasi internet mengenai perkembangan Covid-19 yang disebut dengan PIKOBAR. Untuk meningkatkan efektifitas penyampaian informasi pandemi, aplikasi PIKOBAR ini mengandung *platform website* berupa media Pusat Informasi dan Koordinasi Wabah Penyakit dan Bencana Jawa

Barat. Aplikasi PIKOBAR memiliki berbagai fitur kemudahan dalam mengakses ragam informasi terkait perkembangan penanganan bencana dan wabah penyakit di Jawa Barat yang terdapat dalam *smartphone* maupun perangkat komputer dengan cara *download* pada *play store* maupun *google play*. Kelebihan lain dari aplikasi PIKOBAR, dilengkapi dengan *artificial intelligence* berupa fitur periksa mandiri yang dapat memberikan diagnosis awal dan mengeluarkan rekomendasi terkait kesehatan dengan gejala atau penyakit pernafasan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi disaat pandemi meningkat dikarenakan fasilitas dan fitur yang terkandung dalam teknologi informasi dan komunikasi memiliki keunggulan dan kemudahan untuk dipergunakan oleh berbagai kalangan masyarakat (Komalasari, 2020) dan meningkatkan efektifitas komunikasi (Rakhmaniar, 2021).

Menyajikan informasi data pada *platform* komunikasi digital dalam rangka percepatan penanganan Covid-19 sangat diperlukan sebagai sarana tukar informasi, pengiriman dan penerimaan pesan tentang perkembangan Covid-19 yang dapat menjadi referensi implementasi kebijakan *physical distancing* di daerah. Untuk pelaksanaan dan pengembangan isi sajian data statistik PIKOBAR dilakukan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat melalui Unit Pelayanan Teknis Pelayanan Digital, Data, dan Informasi Geospasial di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika. Sebagaimana hal ini disampaikan oleh Setiaji, ST., M.Si, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang menyebutkan bahwa:

“Keberadaan *platform* aplikasi PIKOBAR ini berawal dari keresahan dan keprihatinan Bapak Gubernur Ridwan Kamil terhadap perkembangan informasi seputar penanganan Covid-19 yang masih berceceran (tidak terintegrasi), sehingga data tersebar dimana saja dan kurang mendukung terhadap *up dating* perkembangan Covid-19 di Jawa Barat. PIKOBAR ini dibuat oleh anak muda yang kompeten di bidang IT kemudian direkrut untuk menangani persoalan teknologi informasi di lembaga pemerintahan”.



Gambar 1. Logo Platform PIKOBAR

Sumber: <https://pikobar.jabarprov.go.id/>

Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pelayanan informasi publik mengenai kesehatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang saat ini mampu menyediakan kesempatan bagi berbagai publik untuk lebih komunikatif, kreatif dan interaktif di masa pandemi ini. Di era 4.0 dan menuju era 5.0, teknologi informasi dan komunikasi merupakan sistem yang berbasis multimedia (berisi teks, gambar, suara, dan video) mampu menyajikan data menjadi lebih menarik, tidak monoton dan mudah untuk dicerna oleh khalayak. Keunggulan konten multimedia ini menjadi bagian penguatan pengelolaan infrastruktur di bidang layanan informasi publik.

Selama pandemi Covid-19, implementasi komunikasi publik di era digital 4.0 dalam bidang kesehatan ditunjukkan salah satunya dengan kemudahan para *stakeholders* kesehatan mengakses data laju pergerakan pandemi Covid-19 selama 24 jam. Data infodemik tersebut *dashboard* mengenai *real-time* jumlah orang yang terkontaminasi Covid-19, meninggal, dan sembuh serta informasi seputar pedoman kesehatan lainnya. Keunggulan layanan informasi publik yang berbasis teknologi informasi di saat pandemi tidak terlepas dari akselerasi inovasi teknologi digital. Inovasi komunikasi digital tersebut didominasi oleh teknologi 4G dan 5G yang dapat melayani berbagai informasi kesehatan seperti *telehealth*, *supply* manajemen rantai, isolasi diri dan pelacakan kontak, dan informasi layanan penanganan kesehatan yang cepat (Siriwardhana et al., 2020).

Berbagai himbauan dan kebijakan terkait covid-19 yang merupakan bagian dari komunikasi pandemi yang dilakukan oleh Satgas Penanganan Covid-19 tingkat Provinsi Jawa Barat berfokus pada upaya membangun komunikasi yang partisipatif dengan menyajikan berbagai infodemik yang aktual, terpercaya, serta informasi yang dapat mendorong perubahan perilaku hidup masyarakat di era *new normal*. Penyampaian informasi melalui PIKOBAR dapat menjadi solusi meredam ketidakjelasan informasi yang beredar tentang Covid-19 di Jawa Barat. Komunikasi pandemi melalui aplikasi PIKOBAR merupakan bagian dari strategi komunikasi publik Biro Humas Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dengan fokus pada konten dan media distribusinya yang terhubung dengan akun official resmi media sosial pemerintah provinsi (Novianti et al., 2020).

Aplikasi PIKOBAR ini terintegrasi dengan *platform-platform* sejenisnya yang ada di pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat yang berfungsi sebagai media pemantau dan analisis data mengenai permasalahan wabah kesehatan yang terjadi di Jawa Barat. Hal ini terungkap dari pernyataan Ir. Hermansyah, M.Si selaku Kepala Divisi Komunikasi Publik Gugus Tugas Covid-19 Daerah Jawa Barat yang menyebutkan bahwa: “Setiap kabupaten/kota di Jawa Barat harus memiliki *platform* informasi digital untuk penanganan Covid-19 sebagai upaya diseminasi informasi dari pemerintah kepada masyarakat mengenai wabah kesehatan di era keterbukaan informasi publik”. Sementara itu, menurut Ijang Faisal, M.Si selaku Komisioner Informasi Jawa Barat:

“Berdasarkan UU Keterbukaan Informasi Publik, setiap lembaga yang dananya bersumber dari APBN, APBD, dan swadaya masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan informasi terkait dengan aktifitas lembaga kepada publik. Dan *platform* informasi digital Covid-19 yang terdapat di provinsi/kabupaten/kota ini merupakan salah satu bentuk kepatuhan pemerintah dalam melayani sektor informasi dengan tidak mengesampingkan isi informasi kesehatan yang berkualitas di saat pandemi”.

Dari ketiga pernyataan di atas menunjukkan bahwa *platform* digital informasi menjadi sangat penting untuk dimiliki oleh lembaga pemerintahan dalam rangka melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik dari sektor pelayanan informasi publik, terutama oleh bagian Humas Pemerintahan. Kondisi pandemi saat ini telah memberikan tantangan mendasar dalam digitalisasi dan mengekspos batas-batas pemikiran yang penuh “warna” tentang hubungan antara teknologi dan pengorganisasian (Faraj et al., 2021), khususnya di lembaga pemerintahan.

Perangkat teknologi informasi publik ini merupakan respon dari lembaga pemerintah terhadap tuntutan perubahan sosial budaya dan teknologi pada masyarakat yang memasuki era digital dan konvergensi media. Melalui pemanfaatan media digital, setiap orang berkesempatan untuk menjadi produsen informasi dan terlibat langsung dalam arus komunikasi pada lingkup regional maupun global (Haryanti & Kartikawangi, 2017). Hal ini menandakan peran digital sebagai alat kolaborasi menjadi semakin penting bagi masyarakat dalam menjaga validitas informasi dan interaktif berkomunikasi.

Di tengah ketidakpastian perkembangan ekonomi akibat pandemi Covid-19, perangkat komunikasi digital telah menjadi jembatan terhadap masa depan dan akselerator untuk transformasi informasi digital. Krisis ekonomi dan kesehatan yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 telah merangsang kreativitas dan inovasi orang untuk dapat menjaga kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasinya agar lebih penting dari sebelumnya (Tønnessen et al., 2021). Maka dari itu, komunikasi berbasis digital harus dibangun secara konsisten agar dapat mempererat hubungan antarlembaga dengan publiknya.

PIKOBAR yang merupakan produk pemerintah di bidang layanan komunikasi dan informasi digital hadir sebagai inovasi cara kerja *e-government* yang mentransformasikan dan mengkolaborasikan berbagai alat/media penting lainnya dalam satu *platform* yang saling terhubung menangani kesehatan masyarakat disaat pandemi Covid-19. Kelebihan dalam penggunaan *platform* digital PIKOBAR, selain sebagai media utama diseminasi informasi covid-19 bagi masyarakat Jawa Barat dan sekaligus sebagai aplikasi digital yang menyajikan data mengenai tata kelola manajemen dan mitigasi bencana kesehatan Covid-19 secara *online*.

Hadirnya media baru seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, perilaku dan interaksi sosial masyarakat dalam menggunakan teknologi. Terkait dengan media baru disaat kondisi pandemi, sebenarnya Pemerintah Indonesia telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara optimal untuk penanganan Covid-19 secara konsisten dengan menerapkan solusi berbasis digital.

Penggunaan teknologi informasi dalam aplikasi PIKOBAR, dapat dijadikan sebagai indikator yang berguna bagi pengambil keputusan dalam melaksanakan strategi komunikasi media yang lebih transparan (Muselli et al., 2021). Bentuk penggunaan aplikasi digital tersebut diantaranya melalui *platform* “Peduli Lindungi” yang berfungsi melakukan *tracking*, *tracing*, dan *fencing*. Aplikasi digital lainnya adalah *platform* informasi satu atap dengan nama “*Bersatu Lawan COVID-19*” yang terhubung dengan *platform-platform* digital informasi bentukan di daerah. Berikut (Tabel 1) *platform* digital informasi dan komunikasi penanganan Covid-19 yang digunakan pemerintah daerah kabupaten/kota di Jawa Barat yang terhubung dengan aplikasi PIKOBAR:

Tabel 1. Website Penanganan Pandemi Covid-19 di Jawa Barat

No	Pemerintah	Alamat Website Pemerintah	Alamat Website Penanganan Covid-19
1	Provinsi Pusat	https://bnpb.go.id/	https://covid19.go.id
2	Provinsi Jawa Barat	https://jabarprov.go.id/	https://pikobar.jabarprov.go.id/ (PIKOBAR)
3	Kota Bandung	https://bandung.go.id/	https://covid19.bandung.go.id/ (PUSICOV)
4	Kota Depok	https://depok.go.id/	https://ccc-19.depok.go.id/
5	Kota Bogor	http://kotabogor.go.id/	http://www.covid19.kotabogor.go.id/
6	Kota Bekasi	https://bekasikota.go.id/	https://corona.bekasikota.go.id/
7	Kota Sukabumi	https://sukabumikota.go.id/	https://covid19.sukabumikota.go.id/
8	Kota Tasikmalaya	https://portal.tasikmalayakota.go.id/	https://portal.tasikmalayakota.go.id/
9	Kota Cirebon	https://www.cirebonkota.go.id/	https://covid19.cirebonkota.go.id/
10	Kota Cimahi	https://cimahikota.go.id/	https://covid19.cimahikota.go.id/
11	Kota Banjar	https://banjarkota.go.id/	https://banjarkota.go.id/
12	Kabupaten Bandung	http://www.bandungkab.go.id/	https://covid19.bandungkab.go.id/ (SAWARNA)
13	Kabupaten Bogor	https://bogorkab.go.id/	https://covid-19.bogorkab.go.id/ (BUSISCA)
14	Kabupaten Sukabumi	https://sukabumikab.go.id/	https://sukabumikab.go.id/
15	Kabupaten Cianjur	https://cianjurkab.go.id/	https://covid19.cianjurkab.go.id/
16	Kabupaten Bandung Barat	https://www.bandungbaratkab.go.id/	https://pik.bandungbaratkab.go.id/
17	Kabupaten Sumedang	https://www.sumedangkab.go.id/	https://tahu.sumedangkab.go.id/page/detail/statistik covid19
18	Kabupaten Tasikmalaya	https://www.tasikmalayakab.go.id/	https://sigesit119.tasikmalayakab.go.id
19	Kabupaten Garut	https://garutkab.go.id/	https://covid19.garutkab.go.id/
20	Kabupaten Majalengka	https://majalengkakab.go.id/	https://covid19.majalengkakab.go.id/ (PIKOM)
21	Kabupaten Kuningan	https://www.kuningankab.go.id/	https://covid19.kuningankab.go.id/
22	Kabupaten Cirebon	http://cirebonkab.go.id/	http://covid19.cirebonkab.go.id/
23	Kabupaten Purwakarta	https://purwakartakab.go.id/	https://covid19.purwakartakab.go.id/
24	Kabupaten Subang	https://subang.go.id/	https://covid19.subang.go.id/
25	Kabupaten Pangandaran	https://portal.pangandarankab.go.id/	https://portal.pangandarankab.go.id/

26	Kabupaten Bekasi	http://bekasikab.go.id/	https://pikokabsi.bekasikab.go.id/ (PIKOKABSI)
27	Kabupaten Ciamis	https://ciamiskab.go.id/	http://pikcovid19.ciamiskab.go.id/ (PIKCOVID)
28	Kabupaten Indramayu	https://www.indramayukab.go.id	https://diskominfo.indramayukab.go.id/update-covid-19-di-kab-indramayu
29	Kabupaten Karawang	https://www.karawangkab.go.id	https://covid19.karawangkab.go.id/

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Keterhubungan berbagai aplikasi penanganan Covid-19 yang berasal dari kabupaten/kota dengan PIKOBAR dapat menjadi alternatif utama pengawasan pihak pemerintah provinsi terhadap pemerintah kabupaten/kota secara teknologi digital. Penggunaan teknologi digital telah menjadi vektor utama dalam komunikasi, interaksi, dan partisipasi antara warga negara dan entitas masyarakat di banyak negara (Baum et al., 2014).

Berikut beberapa informasi yang terdapat dalam aplikasi PIKOBAR yang menyajikan berbagai data mengenai perkembangan penanganan bencana dan penyebaran Covid-19 di Jawa Barat yang terdiri atas berbagai fitur, seperti: (1) Nomor Darurat yang berisikan informasi mengenai rumah sakit rujukan dan *call center* kota/kabupaten di Jawa Barat; (2) Data Jabar yang berisikan informasi mengenai data kasus penyebaran suatu wabah penyakit atau bencana di Jawa Barat yang di-*update* setiap harinya; (3) Data Nasional berisikan informasi mengenai data terkait kasus wabah penyakit atau bencana secara nasional; (4) Data Dunia, untuk mengetahui data terkait kasus wabah penyakit atau bencana di berbagai negara; (5) Survei, yang berisikan mengenai aspirasi suara masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Jawa Barat dalam penanganan bencana/wabah penyakit; (6) Periksa Mandiri, fitur untuk mendapatkan diagnosis keluhan kesehatan masyarakat dengan bantuan kecerdasan buatan; (7) Logistik, merupakan bagian fitur yang berfungsi untuk mengajukan permohonan kebutuhan dan logistik yang diperlukan selama masa pandemi dan bencana; (8) Saber Hoax, yang merupakan fitur untuk melaporkan atau membaca klarifikasi berita bohong yang ditemukan di internet terkait dengan bencana khususnya; (9) Daftar Relawan, yang berisikan fitur informasi partisipasi masyarakat untuk dapat terlibat dalam menanggulangi bencana dengan mendaftarkan diri menjadi relawan; (10) Aduan, berisikan laporan mengenai aduan bantuan sosial bagi orang lain maupun diri sendiri yang terdampak bencana/wabah di Jawa Barat; (11) Tanya Jawab, berisikan fitur untuk mengetahui berbagai hal terkait bencana/wabah yang terjadi di Jawa Barat; (12) Cek Sebaran, berisikan pantauan peta sebaran kasus wabah penyakit dalam 24 jam terakhir pada lokasi; (13) Dokumen, merupakan bagian yang berisikan unduhan dan berbagai dokumen seperti publikasi dan protokol resmi dari pemerintah terkait penanganan sebuah bencana/wabah di Jabar; (14) *Share Video*, berisikan fitur untuk dapat membagikan video terkait bencana/wabah yang dapat dibagikan ulang ke seluruh masyarakat; (15) Info, informasi praktikal yang berisikan fitur-fitur informasi penanganan bencana dan wabah penyakit melalui infografis; (16) Vaksinasi, berisikan pertanyaan dan berita terkini seputar vaksinasi; (17) Donasi, berisikan informasi kebutuhan logistik dan tata cara berdonasi; dan (18) Bantuan Sosial, berisikan informasi penerima program bantuan sosial yang dirancang oleh pemerintah untuk mendukung kesejahteraan masyarakat yang terdampak ekonominya akibat Covid-19 yang disingkat dengan SOLIDARITAS (sistem *online* data penerima bantuan sosial).

Selama pandemi, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat terus berupaya mengendalikan angka keterisian tempat tidur (*Bed Occupancy Rate*) Rumah sakit dengan melakukan manajemen perawatan pasien Covid-19, salah satunya lewat isolasi mandiri yang terdapat dalam aplikasi PIKOBAR. Ragam fitur informasi yang terdapat dalam PIKOBAR, menjadikan pemerintah provinsi Jawa Barat siap menuju *Jabar Smart Province*. *Smart province* ini merupakan pengembangan dan perluasan dari konsep *smart city* dan sekaligus merupakan pengejawantahan dari visi, misi, dan tujuan pembangunan provinsi Jawa Barat 2018-2023. *Smart Province* merupakan suatu slogan bagi wilayah yang secara administrasi telah terkoneksi dengan sistem digital dalam tata kelola pemerintahannya yang dapat menjadi *branding* kota atau wilayah.

Slogan mengenai *city branding* adalah upaya strategi dari suatu kota/wilayah untuk membuat *positioning* yang kuat di regional maupun global (Maulan & Ratmanto, 2016). *Smartcity* sendiri didefinisikan sebagai strategi pembangunan integral tata kota yang tidak hanya menggunakan teknologi

digital untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas kehidupan dengan cara menghemat sumber daya dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan (Ferrara, 2015); interkoneksi antara subsistem jaringan sensor dan aktuator, serta interaksi masyarakatnya yang terhubung dengan perangkat nirkabel (*smartphone*) dan *cloud* yang berbasis internet (Lom & Pribyl, 2021); dan penyelenggaraan tata kota yang dicirikan dengan menjaga keseimbangan antara kepentingan bisnis dan inovasi, penggunaan teknologi di masyarakat, dan tanggungjawab pemerintah pada warga negaranya (Masik et al., 2021).

Secanggih apapun teknologi tidak akan berhasil apabila pelaku teknologi tersebut tidak mengindahkan apa yang dikandung dalam teknologi. Maka dari itu, untuk menangani Covid-19 membutuhkan pelacakan kontak digital bersama yang dilengkapi dengan hasil pelacakan kontak manual, koordinasi dan langkah-langkah pencegahan seperti isolasi karantina, jarak sosial, kontrol kebersihan, dan penggunaan masker wajah (Shahroz et al., 2021). Bentuk deteksi pelacakan kontak digital sebagai upaya pencegahan penyebaran Covid-19 adalah dengan memantau pergerakan masyarakat yang sudah terhubung dengan aplikasi digital PIKOBAR secara langsung maupun difasilitasi oleh aparat pemerintah ketika menjalan aktifitas *new normal* disaat pandemi. Apabila dihubungkan dengan keberadaan teknologi informasi dan perilaku masyarakat Indonesia dalam literasi informasi mengenai Covid-19, kondisinya masih jauh dari yang diharapkan. Untuk menunjukkan tingginya literasi informasi yang didapat oleh masyarakat dapat terlihat dari kebiasaan pencarian informasi dengan menggunakan aplikasi yang ada di internet (Krisnawati, 2016).

Rendahnya literasi informasi dan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kondisi pandemi Covid-19 menyebabkan terjadinya lonjakan yang terinfeksi dan dinyatakan positif Covid-19 setiap harinya terus meningkat pasca masa pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dilonggarkan. Artinya, masyarakat masih mengesampingkan informasi Covid-19 yang terdapat dalam aplikasi resmi pemerintah, seperti PIKOBAR. Maka dari itu, untuk menekan laju penyebaran Covid-19 akibat ketidaksiplinan masyarakat, pemerintah pusat dan daerah memberlakukan kebijakan secara paksaan (*represif*) dengan adanya beberapa peraturan hukum yang mengandung sanksi perdata dan pidana.

Bentuk pencegahan masyarakat disaat pandemi lainnya dilakukan oleh pemerintah yaitu mengkampanyekan narasi tunggal dari 3M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak) dan 5M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, membatasi mobilitas, menghindari kerumunan dan makan bersama) melalui konferensi pers, *teleconference* dan poster, dan infografis di akun resmi media sosial pemerintah. Dalam situasi pandemi, digital literasi mutlak diperlukan agar media baru benar-benar memberikan manfaat bagi khalayak (Rianto, 2016). Pencegahan wabah virus melalui penggunaan teknologi informasi di masa pandemi dapat menjadi alternatif solusi dikarenakan masyarakat jarang berinteraksi secara langsung untuk melakukan hubungan sosialnya.

Setahun lebih mengelola komunikasi pandemi Covid-19 yang penuh dinamika, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat terus berusaha untuk mengantisipasi lonjakan kenaikan jumlah yang terinfeksi oleh virus secara komprehensif dan integral. Pengelolaan komunikasi pandemi tersebut dapat dilakukan secara kolaborasi *penthaheliks* yang melibatkan pemerintah, swasta, masyarakat, perguruan tinggi dan media. Hal ini menjadi penting untuk melaksanakan pencegahan, penanganan kesehatan, pembinaan dan edukasi Covid-19 ke berbagai pihak. Salah satu bentuk *penthaheliks* adalah berbagi informasi dan mendidik masyarakat tentang Covid-19 yang dilakukan oleh jurnalis dan industri media (Djalante et al., 2020).

Sedangkan bagi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat bentuk *penthaheliks* yang ingin dicapai adalah dapat menenangkan masyarakat agar tidak panik disaat pandemi. Hasilnya saat ini sebagian masyarakat sudah sadar dengan informasi yang tersebar di media massa dan media sosial mengenai perkembangan pandemi Covid-19 yang belum tentu benar mengenai isi informasinya yang diakibatkan oleh bias kognitif (Buana, 2020) dalam mendapatkan *infodemic*.

Bias kognitif ini bisa terbentuk akibat berbagai macam informasi yang diterima oleh individu yang berasal dari media massa, media sosial maupun diskusi. Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika RI menunjukkan bahwa pada akhir bulan Maret 2021 informasi atau berita *hoax* tentang Covid-19 yang sudah beredar lebih dari 1.500 berita di media sosial. Kondisi tersebut memacu tim komunikasi publik Satgas Penanganan Covid-19 di tingkat pemerintah daerah untuk mampu meredam *hoax* dengan komunikasi pandemi yang merujuk pada karakteristik dan pendekatan kearifan lokal yang terdapat di masing-masing daerah. Meskipun terdapat solusi teknologi dalam

penanganan Covid-19, Pemerintah juga dapat memanfaatkan nilai-nilai kearifan lokal sebagai langkah dalam mitigasi bencana, termasuk dalam mitigasi pandemi Covid-19 (A. Satria, 2020).

Adanya keragaman budaya yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia khususnya mengenai kearifan lokal perilaku sosial individu di masyarakat disaat terjadi wabah atau *sasalad* dan *pagebug* (Humas Universitas Garut, 2020) atau *werejit*, yaitu kebiasaan bergotong royong memberi makanan di masa rawan bencana kesehatan dapat menjadi solusi alternatif pencegahan penularan Covid-19 yang lebih masif. Kearifan lokal yang terdapat di masing-masing daerah di Indonesia pada dasarnya berlandaskan nilai-nilai kebersamaan, sehingga dapat mendorong kesadaran masyarakat mengenai bahayanya Covid-19 yang perlu diwaspadai. Selain kebersamaan, bentuk lain kearifan lokal yang dipergunakan dalam masa pandemi memanfaatkan bahasa tubuh, seperti gaya bersalaman tanpa menyentuh telapak tangan ketika bertemu yang dilakukan oleh masyarakat Sunda. Kearifan lokal dalam bentuk “Salam Sunda” ini dilakukan dengan merapatkan kedua tangan dan disimpan di depan dada sambil membungkukan badan. Gaya bersalaman tersebut menjadi bentuk komunikasi nonverbal model baru di era *new normal*.



Gambar 1. Komunikasi Nonverbal Salam Sunda saat Pandemi Covid-19
Sumber: Humas Pemprov Jabar, 2020

Hadirnya komunikasi publik di masa pandemi Covid-19 yang dikelola oleh Tim Satgas Covid-19 Daerah dirasa cukup efektif dalam membantu kinerja dan peran humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai komunikator guna menyampaikan segala informasi penting terkait serangkaian penyelenggaraan penanganan seputar pandemi. Selain itu, kuatnya sosok Gubernur Jabar di masa itu, Ridwan Kamil, sangat penting menjadi kunci penyampai informasi publik yang dapat membantu menciptakan persepsi dan citra positif terhadap Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Novianti et al., 2020).

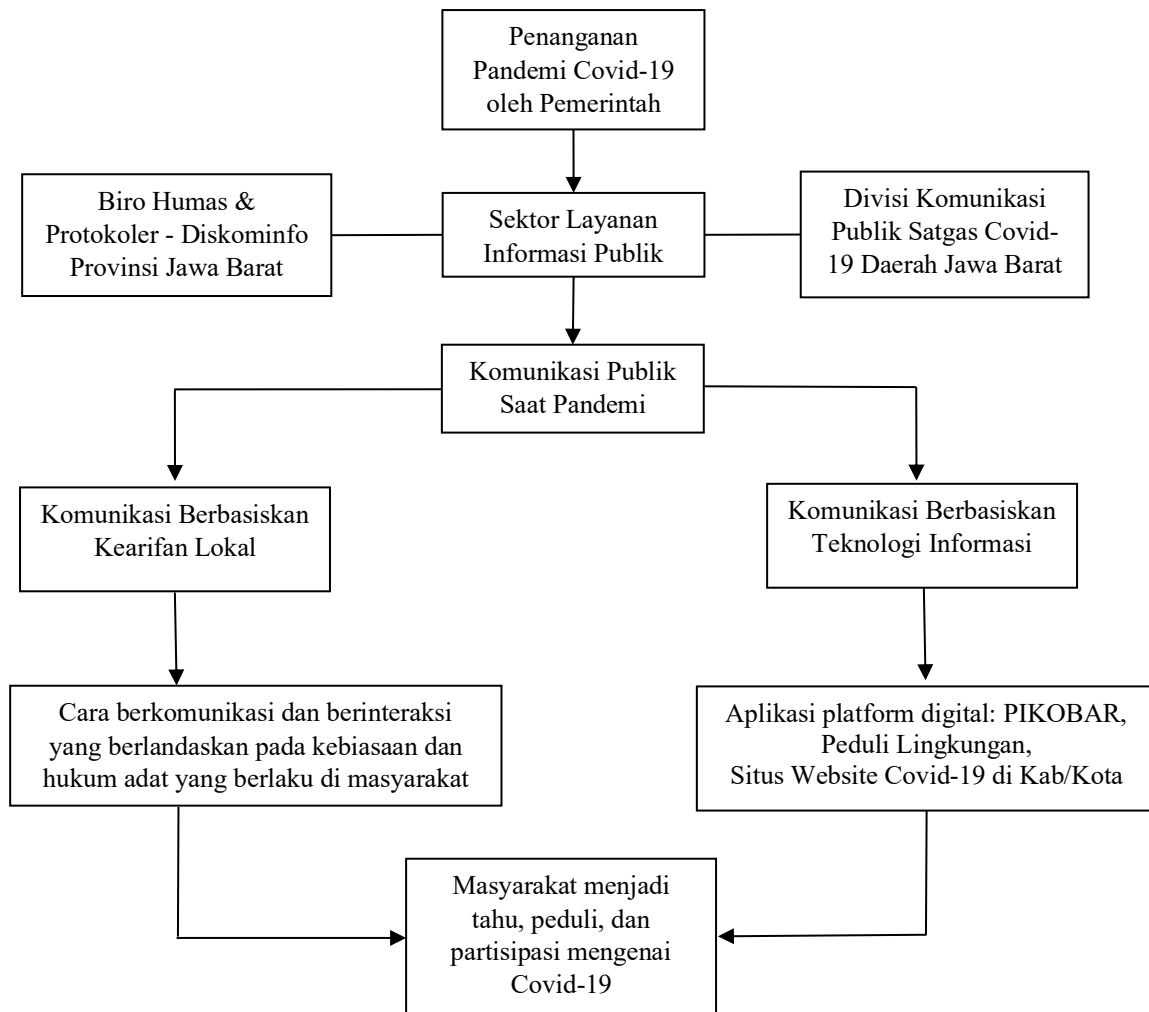
Layanan informasi publik Humas Pemerintah untuk dapat menyebarkan informasi dan pemberitaan yang bersifat edukasi, sosialisasi dan advokasi tentang Covid-19 secara transparan dengan mengutamakan upaya *preventif* kepada masyarakat. Humas itu, ibarat pelita melalui pelayanan informasi yang dilakukan, menerangi dan mencerahkan penyelenggaraan pemerintah daerah dan masyarakat. Sehingga Humas Pemerintah perlu mengimplementasikan komunikasi publik melalui juru bicara di setiap instansi di tengah krisis. Humas pemerintah tidak boleh hanya sekedar mengatur, tetapi juga harus turut menyebarkan informasi melalui konten di media sosial.

Berdasarkan peran penting humas, maka humas akan selalu dibutuhkan dalam suatu lembaga ataupun instansi. Humas pemerintah merupakan pihak yang menggerakkan pesan dan informasi serta memberikan kontribusi dalam penyebaran informasi di masyarakat. Fungsi Humas Pemerintah semakin dibutuhkan dalam upaya untuk membangun suasana yang kondusif, identitas, citra, dan reputasi daerah, melalui teknik-teknik komunikasi tertentu yang disampaikan pada *stakeholdersnya* (Nugraha et al., 2014).

Saat ini, humas dituntut untuk lebih kreatif dalam membuat konten positif, untuk mengurangi tingkat stres masyarakat disaat pandemi. Sementara kinerja humas dituntut untuk lebih kreatif dan produktif lagi yang bertransformasi menjadi humas digital dengan menyediakan kanal-kanal informasi

seperti e-mail lembaga, *website*, *teleconference*, *podcast*, maupun diseminasi konten pandemi di media sosial akun resmi lembaga.

Menjalankan model strategi komunikasi melalui pendekatan kehumasan yang timbal balik di saat pandemi, akan memudahkan komunikasi publik pemerintah untuk mendapatkan umpan balik dari berbagai *stakeholders*, terutama dari masyarakat dan lembaga kredibel yang menangani masalah kesehatan. Humas digital dalam setiap aktivitasnya tetap harus memperhatikan aspek kredibilitas, konteks, isi, kejelasan, kontinuitas, konsistensi, saluran dan kemampuan khalayak dalam rangka membangun komunikasi publik dan menciptakan citra baik lembaga (Wijaya, 2020).



Bagan 1. Implementasi Komunikasi Publik Saat Pandemi di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat
Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Bagan 1 Menunjukkan kerangka kerja untuk komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah saat pandemi terdiri dari berbagai bagian sektor layanan informasi publik yang berbasis pada kearifan lokal dan teknologi informasi dengan tujuan agar masyarakat tahu, paham, peduli dan dapat berpartisipasi secara bersama-sama mengatasi pandemi Covid-19. Unsur komunikasi publik yang terdiri atas unsur strategis pelayanan informasi disaat pandemi yang berbasis digital digunakan untuk memastikan kinerja optimal pelayanan informasi publik di bidang kesehatan. Teknologi digital dapat digunakan untuk meningkatkan dukungan sosial dan memfasilitasi ketahanan terhadap kesehatan mental yang merugikan akibat pandemi (Lange, 2021).

Komunikasi publik pemerintah yang berbasis teknologi informasi menjadi harapan di masa pandemi ini sebagai solusi kecepatan menghadapi pertukaran informasi di era konvergensi yang sudah menembus dimensi ruang dan waktu. Maka dari itu, aplikasi PIKOBAR di masa pandemi dioptimalkan sebagai alat pendeteksi, diagnosis dan strategi perlindungan kesehatan masyarakat di saat pandemi. Hal

ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aplikasi teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi: (1) deteksi dan diagnosis; (2) pendekatan pengobatan; (3) strategi perlindungan dan, (4) tujuan manajemen, dalam merespon terhadap Covid-19 (Asadzadeh et al., 2020).

KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi PIKOBAR sebagai *platform* komunikasi publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang berbasis teknologi informasi dapat memperkuat layanan informasi kesehatan di saat pandemi dan sekaligus sebagai media edukasi dalam rangka mempersuasi masyarakat atas bahayanya Covid-19 di wilayah Jawa Barat dan Indonesia. Aplikasi PIKOBAR ini dapat menjadikan masyarakat Jawa Barat untuk tahu, peduli, dan ikut berpartisipasi dalam menanggulangi penanganan Covid-19 secara bersama-sama dengan penuh kesadaran dan kesabaran.

Sebagai kategori media baru, PIKOBAR ke depannya diharapkan dapat terintegrasi dengan program *digital public relations* lainnya yang ada pada Biro Humas dan Protokol Setda Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk dapat memberikan suplai informasi lainnya yang dibutuhkan oleh berbagai masyarakat secara komprehensif, kreatif, dan berkualitas mengenai capaian hasil pembangunan, layanan dasar masyarakat, serta dapat menjadi sarana penyampaian kritik dan saran yang bersifat interaktif dan dua arah dari masyarakat ke pemerintah provinsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhasan, M & Hasaneen, M. (2021). Digital Imaging, Technologies and Artificial Intelligence Applications during COVID-19 Pandemic. *Computerized Medical Imaging and Graphics* 91(February):1–22. doi: 10.1016/j.compmedimag.2021.101933.
- Asadzadeh, A., Pakkhoo, S., Mirzaei, M., Khezri, H & Ferdousi, R. (2020). Information Technology in Emergency Management of COVID-19 Outbreak. *Informatics in Medicine Unlocked*, 21(1):1–11. doi: 10.1016/j.imu.2020.100475.
- Auer, M.R. (2021). Covid-19 Crisis Communications: The Challenge for Environmental Organizations. *Environmental Science and Policy* 115 (August):151–55. doi: 10.1016/j.envsci.2020.08.009.
- Baum, F., Newman, F & Biedrzycki, B. (2014). Vicious Cycles: Digital Technologies and Determinants of Health in Australia. *Health Promotion International*, 29(2), 349–60. doi: 10.1093/heapro/das062.
- Bautista-gonzález, E., Werner-sunderland, J., Pérez-duarte, P et al. (2020). Health-Care Guidelines and Policies during the COVID-19 Pandemic in Mexico: A Case of Health-Inequalities. *Health Policy OPEN*, 1(1), 1–31. doi: 10.1016/j.hopen.2020.100025.
- Beaunoyer, E., Sophie, D & Matthieu, J.G. (2020). COVID-19 and Digital Inequalities: Reciprocal Impacts and Mitigation Strategies. *Computers in Human Behavior* 111(April), 1–9. doi: 10.1016/j.chb.2020.106424.
- Buana, D.R. (2020). Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Virus Corona (Covid-19) dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I*, 7(3), 217–26. doi: 10.15408/sjsbs.v7i3.15082.
- Candraningrum, D.A. (2017). Gangguan Komunikasi Publik dan Penurunan Brand Engagement di Perusahaan Toys"R"Us." *Jurnal Komunikasi Global*, 6(2), 164–74.
- Daymon, C & Holloway, I. (2002). *Qualitative Research Methods: An Introduction to Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Sage Publications Limited.
- Djalante, R., Jonatan, L., Davin, S et al. (2020). Review and Analysis of Current Responses to COVID-19 in Indonesia: Period of January to March 2020. *Progress in Disaster Science* 6:100091. doi: 10.1016/j.pdisas.2020.100091.
- Faraj, S., Wadih, R, & Anand, B. (2021). Unto the Breach: What the COVID-19 Pandemic Exposes about Digitalization. *Information and Organization*, 31(1), 100337. doi: 10.1016/j.infoandorg.2021.100337.
- Ferguson, C., Margaret, M & Stephen, W. (2021). Communications in the Time of a Pandemic: The Readability of Documents for Public Consumption. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 45(2), 116–21. doi: 10.1111/1753-6405.13066.
- Ferrara, R. (2015). The Smart City and the Green Economy in Europe: A Critical Approach. *Energies*, 8(6), 4724–34. doi: 10.3390/en8064724.

- Guitton, M.J. (2020). Cyberpsychology Research and COVID-19. *Computers in Human Behavior* 111(March), 106357. doi: 10.1016/j.chb.2020.106357.
- Haryanti, S. & Kartikawangi, D. (2017). Pemetaan Penggunaan Media Sosial oleh Humas Pemerintah dalam Komunikasi Publik. *Jurnal Public Relations Indonesia*, 1(2).
- Humas DJKN. (2020). *Di Tengah Pandemi Covid 19, Pemerintah Ajak Praktisi Government PR Sampaikan Pesan Positif Kepada Masyarakat*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Retrieved June 26, 2021 (https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kilas_peristiwa/baca/13593/Di-Tengah-Pandemi-Covid-19-Pemerintah-Ajak-Praktisi-Government-PR-Sampaikan-Pesan-Positif-Kepada-Masyarakat.html).
- Humas Pemprov Jabar. (2020). *Yuk! Kita Mulai Salam Sunda Agar Terhindar Covid-19*. Biro Humas Dan Protokoler Provinsi Jawa Barat. Retrieved June 21, 2021 (<https://jabarprov.go.id/index.php/news/36972/2020/03/13/Yuk-Kita-Mulai-Salam-Sunda-Agar-Terhindar-Covid-19>).
- Humas Universitas Garut. (2020). *Fikom Uniga Munculkan Gagasan Kearifan Lokal dalam Pencegahan Covid-19*. *Uniga.Ac.Id*. Retrieved June 21, 2021 (<https://uniga.ac.id/2020/05/20/fikom-uniga-munculkan-gagasan-kearifan-lokal-dalam-pencegahan-covid-19/>).
- Jiwandono, I.S., Setiawan, H., & Oktaviyanti, I. (2020). Persepsi Mahasiswa terhadap Politisasi Corona Virus Disease (Covid-19). *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 4(2):286–99. doi: 10.38043/jids.v4i2.2459.
- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Masa Pandemi Covid 19. *Tematik*, 7(1), 38–50. doi: 10.38204/tematik.v7i1.369.
- Krisnawati, E. (2016). Perilaku Konsumsi Media oleh Kalangan Remaja dalam Pencarian Informasi. *Komunikatif*, 5(1), 43–69. doi: DOI: <https://doi.org/10.33508/jk.v5i1.923>.
- Lange, K.W. (2021). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) and Global Mental Health. *Global Health Journal*, 5(1), 31–36. doi: 10.1016/j.glohj.2021.02.004.
- Lom, M., & Pribyl, O. (2021). Smart City Model Based on Systems Theory. *International Journal of Information Management* 56(February 2020):102092. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2020.102092.
- Masik, G., Sagan, I & Scott, J.W. (2021). Smart City Strategies and New Urban Development Policies in the Polish Context. *Cities* 108(October 2020):102970. doi: 10.1016/j.cities.2020.102970.
- Maulan, W.N. & Ratmanto, T. (2016). Strategi Humas Pemerintah Purwakarta untuk Memperkenalkan Slogan ‘Purwakarta Istimewa.’” Pp. 377–82 in *Prosiding Hubungan Masyarakat*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas (P2U) Universitas Islam Bandung (Unisba).
- Muselli, M., Cofini, V., Desideri, G & Necozone, S. (2021). Coronavirus (Covid-19) Pandemic: How May Communication Strategies Influence Our Behaviours? *International Journal of Disaster Risk Reduction* 53(November 2020):1–5. doi: 10.1016/j.ijdr.2020.101982.
- Novianti, E, Nugraha, A.R.N, & Sjoarida, D.F. (2020). Strategi Komunikasi Humas Jawa Barat pada Masa Pandemi Covid-19. *Media Bina Ilmiah*, 15(3), 4195–4200. doi: <https://doi.org/10.33758/mbi.v15i3.735>.
- Nugraha, A.R, Komariah, K & Subekti, P. (2014). Fungsi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam Mengkampanyekan Sumedang sebagai Puseur Budaya Sunda (SPBS). *Edutech*, 1(1), 34–60. doi: <https://doi.org/10.17509/edutech.v13i1.3220>.
- Pratiwi, M.P. (2014). Peran ICT bagi Organisasi Media Massa dan Budaya Masyarakat. *Komunikator*, 6(5), 21.
- Primawati, A. (2011). Strategi Penggunaan E-Tki Sebagai Wahana dalam Mengatasi Kesenjangan Informasi. *Journal Communication Spectrum*, 1(2), 185–202.
- Rakhmaniar, A. (2021). Strategi Komunikasi Kesehatan Penanganan Covid-19. *Linimasa*, 4(1), 10–30.
- Rakhmat, J. (2012). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Ramadan, G. & Juniarti, Y. (2020). *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Sadari.
- Rianto, P. (2016). Media Baru, Visi Khalayak Aktif dan Urgensi Literasi Media. *Jurnal Komunikasi*, 01(02), 90–96. doi: DOI: <https://doi.org/10.25008/jkisk.v1i2.54>.
- Sadono, T.P. (2017). Good Governance sebagai Model Retoris. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 2(2), 105–16. doi: 10.30813/bricolage.v2i02.838.

- Sari, N.H. (2014). Penerapan Manajemen Komunikasi Strategik pada Model Demokrasi Deliberasi dalam Menciptakan Kebijakan Publik yang Tepat. *Journal Communication Spectrum*, 83–101.
- Satria, A. (2020). Kearifan Lokal dalam Menghadapi Pandemi Covid-19: Sebuah Kajian Literatur.” *Sosietas*. 10(1), 745–53. doi: 10.17509/sosietas.v10i1.26063.
- Satria, H.W. (2019). *Seni Mengelola Tim Media Sosial*. Depok: Yayasan Komunikonten.
- Shahroz, M., Farooq, A., Younis, M.S., Ahmad, N et al. (2021). COVID-19 Digital Contact Tracing Applications and Techniques: A Review Post Initial Deployments. *Transportation Engineering* 5(April):100072. doi: 10.1016/j.treng.2021.100072.
- Siriwardhana, Y., Gürkan, G, Ylianttila, M & Liyanage, M. (2020). The Role of 5G for Digital Healthcare against COVID-19 Pandemic: Opportunities and Challenges. *ICT Express*, 7(2), 244–52. doi: 10.1016/j.ict.2020.10.002.
- Southwick, L., Sharath, C.G., Elissa, V.K, Emily, S. et al. (2021). Characterizing COVID-19 Content Posted to TikTok: Public Sentiment and Response During the First Phase of the COVID-19 Pandemic. *Journal of Adolescent Health*, 1(1):1–8. doi: 10.1016/j.jadohealth.2021.05.010.
- Tønnessen, Ø, Amandeep, D., & Flåten, B.T. (2021). Digital Knowledge Sharing and Creative Performance: Work from Home during the COVID-19 Pandemic. *Technological Forecasting and Social Change* 170 (April):120866. doi: 10.1016/j.techfore.2021.120866.
- Vimal, K., Jaya, M. N., Rubesh, C.M, & Aakash, R. (2020). Statistical Analysis on Novel Corona Virus: COVID-19. *European Journal of Molecular and Clinical Medicine*, 7(1), 95–103. doi: 10.31838/ejmcm.07.01.09.
- Wang, Y., Hao, H. & Platt, L.S. (2021). Examining Risk and Crisis Communications of Government Agencies and Stakeholders during Early-Stages of COVID-19 on Twitter. *Computers in Human Behavior* 114 (September 2020). 106568. doi: 10.1016/j.chb.2020.106568.
- West, R., & Turner, H. L. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi, Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wijaya, F.R. (2020). Humas Digital Solusi di Masa Pandemi COVID-19. *Kumparan.Com*. Retrieved June 21, 2021 (<https://kumparan.com/fitria-rizki-wijaya/humas-digital-solusi-di-masa-pandemi-covid-19-1unPYy9vbl0/full>).
- Yin, R. K. (2008). *Case Study Research: Design and Methods*. Illionis: Sage Publications, Inc.