

**Komunikasi Krisis Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur Dalam Sosialisasi Kebijakan Pemerintah Menghadapi Covid-19**

**Enggar Nastiti Kumalasari**

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[enggar.17041184087@mhs.unesa.ac.id](mailto:enggar.17041184087@mhs.unesa.ac.id)

**Awang Dharmawan**

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[awangdharmawan@unesa.ac.id](mailto:awangdharmawan@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) adalah penyakit jenis corona virus baru yaitu Sars Cov-2, virus ini ditemukan pertama kali di Wuhan, Tiongkok kemudian menyebar ke berbagai Negara. Perkembangan virus ini di Indonesia terbilang sangat cepat menyebarnya, dengan diawali dua kasus di Jakarta pada bulan Februari hingga empat bulan kemudian mengalami kelonjakan hingga 1000 kasus/hari dan menyebar ke 488 Kabupaten/Kota dari 34 Provinsi. Provinsi Jawa Timur yang masuk ke dalam zona hitam menjadi perhatian khusus oleh Pemerintah Pusat sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur sebagai humas dalam gugus tugas Covid-19 melakukan upaya dalam Komunikasi Krisis Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur Dalam Sosialisasi Kebijakan Pemerintah Menghadapi Covid-19. Penyampaian informasi segera dan cepat membantu menghilangkan kepanikan di masyarakat, penggunaan media sosial dan website menjadi bentuk respon untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyampaian informasi dari Diskominfo Jawa Timur melalui one gate communication agar menghindari hoax yang tersebar di masyarakat. Pembuatan Call Center di Diskominfo Jatim agar memudahkan masyarakat dalam mencari informasi dan mendapatkan informasi yang jelas sumbernya.

**Kata Kunci:** Komunikasi Krisis, Dinas Komunikasi dan Informatika, Pemerintah Jawa Timur

**Abstract**

*Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) is a new type of corona virus, namely Sars Cov-2. This virus was first discovered in Wuhan, China and then spread to various countries. The development of the virus in Indonesia is spreading very quickly starting with two cases in Jakarta in February to four months later experiencing an increase of up to 1000 cases/day and spreading to 488 districts/cities from 34 province. East Java Province which is include in the black zone has received special attention from the Central Government so that the East Java Communication and Information office as a public relations officer in the Covid-19 task force makes efforts in Crisis Communications of the East Java Province Communication and Information technology office in disseminating Government policies facing Covid-19 submission of information from the East Java Diskominfo through one gate communication in order to avoid hoaxes spreading in the community. Making a call center at the East Java Diskominfo to make it easier for the public to find information and get clear information sources.*

**Keywords:** Crisis Communication, Department of communication and information, Government of East Java

## PENDAHULUAN

Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) merupakan virus yang baru ditemukan dengan jenis virus Sars Cov-2 dan belum diidentifikasi dalam tubuh manusia, virus ini dengan mudah menularkan jika seseorang yang dinyatakan positif Covid-19 kontak erat dengan orang lain, selain itu cara penularan virus tersebut dapat melalui cairan dari seseorang yang bersin dan batuk (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008)

Virus ini pertama kali datang dari Wuhan, Tiongkok dan telah menyebar dengan cepat ta hanya di Negara Tiongkok melainkan ke Negara lainnya. Laporan WHO di bulan Februari 2020 menyebutkan bahwa jumlah kasus positif sebanyak 24.324 orang terinfeksi Covid-19 di kawasan antara lain Asia-Pasifik, Eropa, Amerika Utara, dan Timur tengah. (Tirto.id, 2020) . Virus ini telah mengganggu dan meresahkan kesehatan di Dunia, oleh sebab itu WHO menetapkan bahwa kejadian ini menjadi pandemi Global. Virus ini terus menyebar hampir ke seluruh dunia termasuk Indonesia, data perkembangan tiga bulan sesudah adanya pasien positif pada bulan maret di Indonesia adalah mengalami lonjakan hingga 35 kasus, pada bulan Juni 2020 kenaikannya menjadi 1000 kasus/hari dan pada bulan September 2020 kasus di Indonesia mencapai 257.338 orang positif dan 9.977 orang meninggal di di 488 kabupaten/kota di 34 Provinsi (id, 2020)

Pada awal virus ini masuk ke Indonesia, perkembangan informasi yang terjadi adalah kesimpang siuran dalam penyebaran ke masyarakat dan menimbulkan kebingungan di tengah masyarakat, sebagai contoh pemerintah menyampaikan bahwa penggunaan masker hanya untuk masyarakat yang sakit dengan memiliki gejala seperti batuk dan lain-lain, namun WHO (World Health Organization) menganjurkan bahwa semua masyarakat wajib menggunakan masker baik masyarakat yang sakit maupun sehat. Informasi tersebut membuat masyarakat bingung mengenai anjuran mana yang harus diikuti menyebabkan kebingungan di tingkat masyarakat. Contoh yang lain mengenai adanya perbedaan data pasien positif Covid-19 antara pemerintahan pusat dan pemerintahan Daerah. Berdasarkan data dari pemerinta pusat dan pemerintah Provinsi Jawa Timur tidak sinkron, pasien yang terkonfirmasi positif Covid-19 berdasarkan data dari pusat memiliki jumlah penambahan sebanyak 11 orang sehingga total pasien yang terkonfirmasi positif menjadi 104 orang , namun data dari Jawa Timur pasien positif bertambah 10 orang sehingga totalnya menjadi 103 orang (surabaya, 2020)

Seiring perkembangan Covid-19 secara

Nasional berdampak juga pada provinsi Jawa Timur yang sama halnya menunjukkan peningkatan yang signifikan. Jawa Timur menjadi penyumbang kasus covid tertinggi kedua setelah Jakarta, kasus pertama kali di Provinsi Jawa Timur ditemukan di Kota Surabaya pada tanggal 16 April 2020 tepatnya di Surabaya Utara di jalan demak dan menyebar dengan cepat ke orang yang jaraknya 50meter dari orang pertama hingga terus menyebar sampai 244 kasus (Kompas.com, Berita Kompas, 2020). Jumlah kasus terus meningkat di Surabaya dan menyebar ke seluruh Kabupaten/Kota di Jawa Timur. Hingga Per tanggal 24 september 2020 jumlah kasus pasien positif di Jawa Timur mencapai 42.441 kasus, dan 3.089 orang meninggal (Diskominfo T. , 2020).

Kondisi penyebaran Covid-19 yang sangat cepat, vaksin juga belum di temukan, dan setiap hari semakin bertambah jumlah orang yang meninggal, hal ini menyebabkan Pemerintah Indonesia semakin serius dalam menangani wabah ini. Kondisi tersebut menjadikan penulis mempunyai alasan pentingnya meneliti komunikasi krisis di masa pandemi dikarenakan bagaimana Diskominfo sebagai institusi menghadapi tantangan publik untuk mempertahankan reputasi pemerintah.

Kebijakan – kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pusat di sebarluaskan ke seluruh Provinsi di Indonesia salah satunya kebijakan tersebut turun ke pemerintah Provinsi Jawa Timur. Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur penting untuk diteliti oleh penulis karena alasan pertama komunikasi adalah alat paling efektif dan efisien dalam menyampaikan pesan (to inform), mempengaruhi individu lain (to influence), dan juga bagian dalam mendidik seseorang (to educate). alasan kedua pemerintahan provinsi Jawa Timur sebagai pintu masuk untuk menyampaikan informasi dari pemerintah pusat sebelum masuk ke kabupaten/ kota, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang tepat dalam penyampaian. Bentuk upaya penanganan pemerintah Provinsi Jawa Timur dilakukan melalui kebijakan yang dibuat dan dikeluarkan melalui buku panduan Covid dan keputusan Gubernur nomor 188/108/KPTS/013/2020 mengenai keadaan darurat bencana akibat wabah penyakit corona virus disease 2019 (Covid-19) di Jawa Timur. Sosialisasi kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Timur gencar dilakukan saat kasus Covid-19 ditemukan pertama kali di Jawa Timur, Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa melakukan sosialisasi kebijakan dengan pemangku stakeholder dalam penerapan protokol kesehatan, Kegiatan sosialisasi mengenai peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur selanjutnya di saat kasus Covid-19 ini memperlihatkan kenaikan yang signifikan, Pemprov Jawa Timur mengambil langkah-langkah tegas, yaitu melakukan

kebijakan meliburkan seluruh pelajar, mahasiswa dan karyawan untuk beraktifitas dirumah guna mengurangi interaksi dengan orang lain. kebijakan selanjutnya Pemerintah Provinsi Jawa timur melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang terdapat dalam peraturan Gubernur Jawa Timur no.18 tahun 2020 mengenai aturan pembatasan sosial berskala besar dalam penanganan Covid-19 di Provinsi Jawa Timur di wilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur yang telah disepakati oleh Menteri Kesehatan yang mana dengan membatasi pintu keluar masuk di setiap kabupaten/kota. Pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang dilakukan oleh Pemerintah Jawa Timur juga dilakukan secara tegas, kebijakan tersebut disambut pro dan kontra oleh masyarakat, butuh waktu penyesuaian untuk diterima di masyarakat seperti kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) seperti pemberlakuan jam malam, pembatasan di Kabupaten atau Kota yang berlaku PSBB. Bentuk penyesuaian masyarakat untuk menerima pemberlakuan pembatasan tersebut ada juga masyarakat yang ditemui melanggar peraturan PSBB yang berlaku, bersama tim jajaran kepolisian Pemerintah Jawa Timur bekerjasama agar memberikan sanksi tegas kepada para pelanggar dengan maksud dan tujuan menekan penyebaran kasus Covid-19 di Jawa Timur. eneraan protokol kesehatan juga gencar di sosialisasikan di tempat umum seperti wajib penggunaan masker, menggunakan handsanitizer, selalu membersihkan tangan dengan sabun dan air mengalir, selalu menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 meter selain itu juga berinovasi dalam mengeluarkan aplikasi media digital Covid-19 seperti cek up Covid-19/ PCR Test, Rapid Test, cek radar, bantuan sosial, dan peta pesebaran Covid-19 di Jawa Timur. Kebijakan penerapan protokol kesehatan juga dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur yaitu memberikan aturan kepada pekerja Migran asal Malaysia yang datang ke Indonesia dan kembali ke Jawa Timur wajib di Rapid Test agar menekan penyebaran kasus Covid-19, berikut gambar 1.2 yang merupakan pekerja Migran sedang melakukan Rapid Test saat kembali ke Jawa Timur. Pemerintah Jawa Timur gencar dalam melakukan pengawasan ketat bagi masyarakat yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi dan terlebih kasus di bulan juni memperlihatkan kenaikan yang signifikan, per tanggal 29 juni 2020 penambahan kasus sebanyak 240 sehingga total keseluruhan menjadi 11.795 kasus dan pasien meninggal bertambah sebanyak 30 orang, kesadaran mentaati kebijakan yang dilakukan oleh masyarakat terlihat saat jawa timur berhasil terlepas dari status zona merahnya hingga menjadi zona oranye dan beberapa kabupaten/kota menjadi zona kuning hingga kasus sembuh lebih tinggi daripada kasus konfirmasi, namun sosialisasi kebijakan masih tetap dilakukan seperti

penyaringan kasus di Jawa Timur dengan mengutamakan pada titik lokasi yang memiliki tingkat resiko atau penularan yang tinggi maupun kontak erat pasien positif Covid-19. Kebijakan yang dilakukan oleh Gubernur Jawa Timur terus dilakukan dan konsisten untuk menekan dan menghambat pertumbuhan Covid-19, bentuk konsistensi yang diupayakan pemerintah adalah selalu melakukan penelusuran (tracing) atau penyaringan pengujian (screening) dengan menggunakan rapid test baik antibody maupun antigen, di tanggal 17 Oktober 2020 saat dilakukan penelusuran (tracing) dan penyaringan pengujian (screening) terhadap 1.0005.807 orang yang di test ditemukan 84.436 kasus reaktif dengan jumlah kasus positif Covid-19 sebanyak 15.247 setelah dilakukan test PCR. (DISKOMINFO, 2020) Pemerintah Provinsi Jawa Timur lalu membentuk gugus tugas untuk membantu menekan penyebaran Covid-19 di Jawa Timur dan terdapat beberapa bagian seperti, gugus tugas kuratif, pencegahan dan bidang kehumasan dan salah satunya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki tupoksi yaitu membantu Pemerintah Jawa Timur, Dinas Komunikasi dan Informatika yang merupakan Dinas Kabupaten/Kota memiliki tugas untuk menjalankan urusan pemerintah dengan berdasarkan pada asas otonomi daerah dibawah naungan Gubernur Jawa Timur dan membantu dalam bidang komunikasi dan informatika, selain itu fungsi dari Diskominfo sendiri sebagai lembaga pemerintahan yaitu dengan merumuskan kebijakan mengenai teknis pada bidang komunikasi dan informatika, melayani dalam bidang komunikasi dan informatika, melaksanakan urusan pemerintahan, dan melaksanakan tugas- tugas lainnya yang telah diberikan oleh Gubernur Provinsi Jawa Timur. Kebijakan yang dilakukan oleh Diskominfo merupakan tujuan yang dimiliki oleh Diskominfo, yaitu terus meningkatkan pemberdayaan dengan mencerdaskan masyarakat dan kapasitas sumber daya manusia demi kesejahteraan melalui penyelenggaraan komunikasi dan informatika seperti peningkatakan e-literacy dengan memanfaatkan insfrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam memperluas akses jaringan agar meningkatkan pelayanan di masyarakat dalam memperoleh informasi.8 Saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika sangat berperan penting dalam situasi pandemi Covid-19 di Jawa Timur dalam membantu Pemerintahan Jawa Timur dan berperan di bidang kehumasan sebagai juru bicara atau mengkomunikasikan segala program kebijakan dan pencapaian dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur ke masyarakat. Kondisi tersebut menjadikan penulis ingin mengkaji komunikasi krisis dinas komunikasi dan informatika provinsi jawa timur dalam sosialisasi kebijakan pemerintah menghadapi covid-19.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif, Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat konstruktivisme yaitu melihat keadaan sosial sebagai sesuatu yang dianggap sebagai cara pandang yang kompleks, penuh makna dan memiliki hubungan tentang gejala yang interaktif (reciprocal), dan dengan menggunakan pendekatan studi kasus, Menurut Creswell (2009), “Studi kasus merupakan metode penelitian kualitatif yang mempelajari program, kejadian, kegiatan, proses dari seorang individu atau lebih secara mendalam dan dengan dibatasi oleh waktu, maka peneliti harus mengumpulkan informasi secara jelas dengan menggunakan prosedur atau teknik pengumpulan data selama periode waktu yang ditentukan. Studi kasus pada penelitian ini adalah Kasus pada penelitian ini mengenai Komunikasi Krisis Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur Dalam Sosialisasi Kebijakan Pemerintah Provinsi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menghadapi Covid-19

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling sendiri merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dengan menggunakan metode wawancara (Sugiyono, 2013). Sedangkan pertimbangan lainnya adalah peneliti akan fokus kepada orang atau narasumber yang dianggap memahami obyek penelitian ini. Penelitian ini dimulai dari bulan maret hingga juni 2020 dan sampel di ambil dari aparaturn instansi di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Selain wawancara Teknik pengumpulan data berupa observasi dan dokumentasi.

Observasi dalam penelitian ini fokus kepada media sosial yaitu Instagram @kominfojatim dan @jatimpemrov, twitter @kominfo jatim dan website Pemrov <http://jatimprov.go.id>, website Diskominfo <http://kominfo.jatimprov.go.id> dan website infocovid19.jatimprov.go.id

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan teori Coombs yang mengutamakan tiga (3) prinsip utama dalam komunikasi krisis yaitu menyampaikan pesan segera dan cepat, konsisten dan terbuka. Menyampaikan pesan segera dan cepat artinya dalam masa krisis seperti ini memberikan kesempatan kepada Diskominfo Provinsi Jawa Timur atau pemangku kepentingan di masa krisis untuk 25 memberi respon yang cepat agar membentuk persepsi baik di masyarakat bahwa organisasi dapat mengendalikan situasi tersebut, jika informasi tersebut tidak

disampaikan dengan cepat maka hal itu dapat menjadikan pihak-pihak lain yang dapat menghancurkan citra dari perusahaan atau organisasi tersebut. Prinsip kedua adalah konsisten yaitu pesan yang disampaikan oleh perusahaan atau organisasi melalui satu suara atau perwakilan yang mempunyai tanggung jawab, contohnya di masa pandemic Covid-19 ini Diskominfo Jawa Timur menyampaikan kebijakan pemerintah Jawa Timur dengan menggunakan satu suara seperti informasi disampaikan oleh kepala dinas atau juru bicara agar pesan tersebut bersifat konsisten. Prinsip yang ketiga adalah terbuka baik lisan maupun tertulis, contohnya di saat situasi krisis seperti ini Diskominfo Provinsi Jawa Timur harus terbuka kepada masyarakat mengenai informasi yang harus disampaikan baik tertulis di media sosial, media cetak seperti membuat press release dan keterbukaan secara lisan adalah konferensi pers atau wawancara dengan media massa secara rutin mengenai perkembangan pandemic Covid-19.

### **Menyampaikan Pesan Segera dan Cepat**

“...Selama di masa krisis dan keadaan darurat permintaan respon yang tepat dan cepat untuk situasi yang tak terduga dan tidak pasti lebih mudah dikatakan daripada dilakukan...” (Wiwoho, 2020) Menurut hasil analisis peneliti pemerintah pusat dalam menyampaikan informasi memiliki konten medianya sendiri yang bisa langsung menyampaikan pesan segera dan cepat ke publik dengan memanfaatkan media massa yaitu konferensi pers, apabila ada informasi yang berhubungan dengan suatu daerah maka pemerintah pusat atau presiden akan memanggil kepala daerah untuk menerima informasi tersebut yang nantinya akan disampaikan ke daerah masing-masing. Seperti yang terlihat pada gambar 4.8 memperlihatkan rapat kordinasi antara Gubernur Provinsi Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa dengan 38 kepala daerah Kabupaten/Kota di Jawa Timur melalui video conference yang membahas strategi penanganan pandemi Covid-19 dan prediksi dampak sosial ekonomi yang dapat dirasakan masyarakat yaitu menurun drastisnya berbagai sektor ekonomi setelah dilakukan pembatasan sosial berskala besar di Jawa Timur. Media yang dipergunakan oleh Pemerintah Jawa Timur dalam menangani situasi krisis pandemi Covid-19 dengan membuat satu website yaitu infocovid19.JatimProv.go.id, website ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bidang Aplikasi dan Informatika, Fasilitas yang dimilikinya agar informasi tersampaikan dengan segera dan cepat, antara lain: 1. Layanan Call Center 1500 117, layanan ini menerima aduan keluhan mengenai pandemi Covid-19 selain itu juga menerima layanan emergency bencana alam dan permohonan informasi, penanganannya adalah setelah ada laporan pengaduan maka call center

langsung akan menyampaikan ke lintas sektor ke daerah yang melaporkan bisa melalui puskesmas, Satgas Covid-19 atau Dinas Kesehatan. 2. One Gate Referral System Jawa Timur, data ketersediaan kamar di rumah sakit seluruh Kabupaten/Kota di Jawa Timur untuk pasien positif 48 Covid-19. Kamar yang tersedia memiliki berbagai macam variasi antara lain bed ventilator, bed tanpa ventilator atau bed yang biasa. 3. Self assesstment Covid-19, yaitu alat sederhana untuk membantu dalam menentukan apakah kita dalam keadaan sehat atau gejala-gejala yang membutuhkan penilaian, pemeriksaan dan pengujian lebih lanjut untuk Covid-19, Hasil analisis peneliti selain website tersebut, penyampaian Informasi oleh pemerintah kepada masyarakat juga melalui media sosial, radio, TV agar informasi tersebut jelas ke masyarakat terutama berita mengenai hal-hal yang telah dikerjakan oleh pemerintahan untuk menghadapi Covid-19. Presiden Joko Widodo menyampaikan "...bahwa menyampaikan informasi kepada masyarakat diharapkan untuk dilaksanakan dengan cepat, tepat dan memiliki kualitas informasi yang baik..." (Indonesia F. I., 2020)

Menurut hasil analisis peneliti dalam situasi krisis pandemi seperti ini bentuk penanganan dan respon yang cepat dari pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat, hal tersebut dapat membantu untuk mengurangi kesalahpahaman, kecemasan, kepanikan. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dengan sigap selalu menyampaikan segala program dan kebijakan informasi yang diberikan baik dari Gubernur Jawa Timur atau 50 bahkan dari Pemerintahan Pusat mengenai situasi pandemi saat ini, Harapan besar dari Pemerintah Jawa Timur kepada masyarakat adalah dapat memahami dan menerima informasi tersebut dengan mematuhi segala peraturan di saat masa pandemi Covid-19 ini seperti pentingnya menjaga protokol kesehatan, menjaga jarak dengan orang sekitar sehingga di saat masyarakat mulai tenang maka dapat mengurangi resiko penularan Covid-19 tersebut. Pada website [infocovid19.JatimProv.go.id](http://infocovid19.JatimProv.go.id) juga terdapat fasilitas kenali Covid-19 yang memiliki tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat bagaimana mengenali gejala Covid-19 seperti demam, batuk kering, sakit tenggorokan, sakit kepala, lemas dan sesak nafas yang disertai dengan penjelasannya sehingga jika masyarakat merasakan gejala sesuai dengan penjelasan tersebut maka segera untuk memeriksakan diri ke rumah sakit rujukan atau puskesmas terdekat atau masyarakat juga bisa melakukan secara mandiri melalui fasilitas self assesment yang ada pada website tersebut, selain itu di dalam website tersebut juga menjelaskan bagaimana mengenali pasien Covid-19 dan istilah – istilah dalam wabah sebagai contoh ODP (orang

dalam pengawasan) dan PDP (pasien dalam pengawasan). Gambar 4.10 dibawah ini memperlihatkan informasi kenali Covid-19 di website [infocovid19.JatimProv.go.id](http://infocovid19.JatimProv.go.id). Kebutuhan untuk mendapatkan respon yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya dalam situasi krisis pandemi seperti saat ini, informasi dari Pemerintah paling dicari dan ditunggu untuk memberikan informasi terkini mengenai situasi krisis Covid-19, hal tersebut menjadi bentuk masyarakat percaya kepada Pemerintah. Hasil analisis peneliti mengenai jenis berita yang terdapat pada website [infocovid19.Jatimprov.go.id](http://infocovid19.Jatimprov.go.id), [www.JatimProv.go.id](http://www.JatimProv.go.id), [www.Kominfo.JatimProv.go.id](http://www.Kominfo.JatimProv.go.id) dan media sosial instagram dan twitter diperoleh bahwa Diskominfo menyampaikan informasi mengenai pandemi Covid-19 dengan menggunakan jenis berita straight news. Menurut Sumadiria di dalam buku *Jurnalistik Indonesia* definisi dari berita langsung (straight news) adalah berita yang diberikan secara langsung, detail dan isinya fokus pada fakta-fakta yang berdasarkan data dari suatu peristiwa yang terjadi atau sedang dibicarakan di masyarakat dan biasanya dimuat di halaman utama dari surat kabar karena bersifat aktual dan informatif. Berita langsung ( Straight News ) terdiri dari dua macam yaitu :

- a. Hard news (berita berat) adalah peristiwa yang berat dan tidak menyenangkan seperti bencana alam, kriminalitas, dan lain-lain
- b. Soft news (berita ringan) adalah berita ringan dan menyenangkan seperti gaya hidup, hiburan dan seni.

Berita yang disampaikan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur untuk masyarakat dalam situasi pandemi Covid-19 ini kebanyakan menggunakan jenis berita straight news karena berita tersebut berdasarkan data dari suatu peristiwa pandemi Covid-19 selain itu juga penulisannya dengan menggunakan katakata yang lugas dan langsung menyampaikan apa yang dimaksudkan karena memang masyarakat harus segera mengetahui informasi tersebut, apabila terjadi keterlambatan dalam penyampaian berita ke masyarakat maka berita tersebut dianggap basi dan berdampak pada kebingungan pada masyarakat. Dengan menyampaikan berita secara tepat waktu maka masyarakat merasakan respon yang baik dari pemerintah Jawa Timur di situasi krisis pandemi Covid-19, Menurut hasil analisis peneliti untuk media-media yang dipergunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menyampaikan pesan antara lain televisi, radio, media sosial dan website.

Dalam penyampaian berita Covid-19, Dinas Komunikasi dan Informatika tidak memiliki jam khusus dalam membagikan suatu berita di media sosial. Penyampaian informasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur ke masyarakat

melalui media sosialnya baik website Kominfo Jatim, Pemrov Jatim dan Instagram menurut hasil analisis peneliti tidak ada waktu khusus dalam mengupload berita tersebut, namun dari hasil analisis waktu yang paling sering untuk mengupload berita adalah di malam hari, setelah meliput berita seorang reporter memberikan berita tersebut kepada redaktur agar segera diupload dengan maksimal 3 jam dari peliputan berita, Dari informasi yang disampaikan oleh pemerintahan, Diskominfo Jawa Timur selain menggunakan jenis jenis berita yang dipilih juga memperhatikan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Menurut hasil analisis peneliti mengenai jadwal penguploadan di Diskominfo Jatim sendiri

tidak memiliki jam upload khusus, melainkan berita yang telah press clear di reporter yaitu berita tersebut bersih baik dari segi alur berita, sumber, data narasumber sudah selesai di tingkat reporter sebelum di berikan kepada redaktur, terkait jenis berita straight news yang dipilih oleh Diskominfo maka berita tersebut diupload dengan maksimal 3 jam dari peliputan berita agar informasi tersebut tidak basi dan segera disampaikan kepada masyarakat, yang dimaksudkan tidak ada jam khusus adalah berita tersebut dapat kapan saja di upload atau diberikan ke masyarakat baik pagi hari, siang hari, malam bahkan dini hari karena di sesuaikan dengan liputan dari reporter dan diberikan ke redaktur hingga akhirnya berita tersebut sampai ke masyarakat. Saat ini penggunaan media sosial memiliki tingkat interaktif paling tinggi di masyarakat, penggunaan media di Diskominfo sendiri memiliki jumlah pengikut lebih dari 200ribuan baik instagram maupun twitter dan sesuai dengan otoritas media pemerintah yang berfungsi untuk memberikan data kepada masyarakat terutama mengenai data Covid-19, Segmentasi penggunaan media sosial dengan pemetaan misalnya seseorang pengguna facebook maka ia akan tetap menjadi pengamat facebook atau instagram jarang untuk pindah menjadi pengamat di twitter dan begitu juga sebaliknya.

Menurut hasil analisis peneliti tingkat keinteraktifan media sosial milik Diskominfo Jawa Timur yang paling tinggi pada masa durasi penelitian dari bulan maret hingga juni 2020 followers dan likes tertinggi di media sosial instagram @Jatimpemrov karena memiliki followers yang lebih dari 200ribuan dan likesnya sebanyak 1.113052 . Tabel 4.1 dibawah ini memperlihatkan perbandingan media sosial Instagram dan twitter Diskominfo Jawa Timur, selain itu untuk website yang peneliti analisis tidak ada pembandingnya karena yang bisa diamati views yang mengakses berita tersebut hanya website @Kominfojatim dan untuk website @Jatimprov dan @infocovid19.jatimprov.go.id hanya mengamati isi konten beritanya dan tertera hari, tanggal dan waktu

penguploadanya saja. Website @KominfoJatim dan @Jatimprov isi konten beritanya mempublikasikan informasi yang berkaitan dengan kominfo dan Pemrov dengan mengupload berita Covid dan non-Covid sedangkan website @Infocovid19.jatimprov.go.id website yang dibuat karena perintah Gubernur Jawa Timur dengan isi berita khusus mengenai Covid-19 di Jawa Timur. Selama peneitian dari bulan maret hingga bulan juni penguploadan berita di website dilakukan setiap hari baik pagi hari, siang sore atau malam hari dengan jumlah berita yang disampaikan (2) dua hingga yang paling banyak adalah (17) tujuh belas berita mengenai Covid-19 dalam satu harinya dan segera disampaikan agar informasi tersebut tidak basi.

	Instagram @KominfoJatim	Instagram @JatimPemrov	Twitter
Jumlah Followers	20.900	224.000	18.100
Jumlah Likes	24.341	1.113.052	5.557
Jumlah Retweet	0	0	3046

Tantangan dan kendala pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat adalah bagaimana dapat mengolah berita tersebut menjadi berita yang pas dan mudah untuk diterima di segala kalangan di masyarakat, Kendala yang besar biasanya melalui bagaimana memetakan audience penerima pesan tersebut baik dari segi pendidikan dan usia, meskipun tujuan dari informasi tersebut adalah sama namun dengan strategi memetakan penerima pesan maka informasi tersebut dapat lebih mudah dipahami oleh masyarakat, seperti contoh dari segi anak milenial informasi yang disampaikan biasanya melalui media sosial dan dengan ditambahkan infografis agar lebih dipahami namun biasanya untuk penerima pesan di usia yang lebih tua biasanya melalui radio atau di TV.

**Konsisten**

Bentuk konsistensi dalam menyampaikan informasi melalui satu pintu yang dilakukan oleh Pemerintah Jawa Timur di website infocovid19.JatimProv.go.id, yaitu Radar Covid-19 radar peta persebaran, yaitu memperlihatkan data untuk wilayah di 38 Kabupaten/Kota Jawa Timur yang di update setiap harinya oleh bidang Aplikasi dan Informatika (Aptika) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Fasilitas ini memperlihatkan kasus konfirmasi yaitu jumlah kasus konfirmasi kumulatif di Provinsi Jawa Timur, antara lain kasus pasien aktif, sembuh, meninggal, 67 bergejala, tanpa gejala, perjalanan, kontak, tanpa riwayat perjalanan selain itu data pasien yang berada di rumah sakit rujukan, rumah sakit darurat karantina di gedung dan dirumah dengan menampilkan jumlahnya dan status risiko di suatu daerah, sehingga dapat diketahui mana Kabupaten/Kota yang wilayahnya memiliki risiko tinggi, sedang, rendah, dan terkontrol. Informasi yang jelas sumbernya untuk

mengurangi kepanikan dan kekhawatiran yang dirasakan, hal tersebut juga dilakukan oleh pemerintah untuk mengurangi kepanikan dengan menyampaikan informasi melalui satu pintu yang biasanya disampaikan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Dinas atau Juru bicara satuan tugas covid-19. mencari berita yang akurat agar juga merupakan langkah untuk terhindar dari hoax, selain itu seorang PIC68 yang bertanggung jawab juga dihadapkan oleh sebuah hambatan selama proses menyampaikan pesan misalnya, permasalahan covid-19 dengan varian baru virus tersebut maka itu merupakan ranahnya dinas kesehatan yang mana kita hanya menunggu konfirmasi dan baru menyampaiakannya kepada masyarakat.

Pemerintahan di masa krisis pandemi Covid-19 menyampaikan informasi melalui satu pintu dengan berkordinasi dengan pemerintah daerah dan pusat merupakan hal yang penting agar berita tersebut tidak terjadi perbedaan dan konsisten dalam setiap penyampaianya. Pentingnya menyampaikan pesan melalui satu pintu menambah kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan, Kebijakan dan program yang dibuat oleh Pemrov Jatim dan disampaikan ke masyarakat oleh penanggung jawab atau satuan tugas Covid- 19 membuat masyarakat lebih tenang dan merasa pemerintah menangani dengan cepat masa krisis ini, di tengah situasi seperti ini rentan untuk masyarakat mendapatkan Hoax jika tidak dari sumber yang terpercaya, maka dari itu pentingnya menyampaikan pesan satu suara juga terhindar dari kasus Hoax dan diombang ambingkan. Selain itu bentuk konsistensi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur adalah terus menerapkan protokol kesehatan yaitu memakai masker, mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun hal tersebut disampaikan oleh Gubernur Jawa Timur kepada seluruh masyarakat, seperti contoh di sudut-sudut kota di Surabaya atau pintu masuk mall, kantor, dan tempat umum yang disediakan tempat cuci tangan dengan air dan sabun oleh pemerintah yang dapat digunakan oleh masyarakat dan memberikan sanksi kerja sosial, denda kepada masyarakat yang ditemui tidak menggunakan masker. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat selalu menanamkan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah yang tujuannya melindungi diri seseorang agar tidak terkena Covid-19 dan menekan penyebaran Covid-19. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur menyampaikan informasi mengenai Covid-19 dengan one gate communication atau melalui satu suara yang disampaikan atau yang memiliki kewenangan dalam menyampaikan adalah Kepala Dinas Diskominfo Provinsi 70 Jawa Timur atau Ketua gugus tugas percepatan penanganan Covid-19 di Jawa Timur. Dinas komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur juga memberikan kebijakan dengan menerapkan sistem informasi mengenai Covid-19 kepada masyarakat

dengan melucurkan website [infocovid19.jatimprov.go.id](http://infocovid19.jatimprov.go.id).

Menurut hasil analisis peneliti pemetaan audience yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan televisi dan radio dikatakan telah tepat sasaran karena parameter keefektifan dapat dilihat saat menyampaikan pesan ada dialog interaktif dengan penonton dalam tayangan televisi atau yang mendengarkan radio, pesan yang disampaikan secara langsung lebih persuasive dan adanya empati, impact, persuasi dan komunikasi. Kendala Diskominfo Provinsi Jawa Timur dalam memberikan informasi adalah harus mengetahui sasaran khalayak yang akan menerima berita tersebut, saat informasi tersebut disampaikan ke masyarakat dan hanya beberapa yang tidak memahami artinya memang kelompok tersebut saja yang kurang mengerti tetapi jika ketidapkahaman tersebut tidak terpecahkan oleh banyak orang berarti kesalahan ada pada informasi yang disampaikan, Diskominfo menyampaikan informasi selain menggunakan caption yang menjelaskan juga ditambahkan dengan infografis agar lebih mempermudah masyarakat memahami informasi yang disampaikan oleh Diskominfo.

### **Terbuka**

Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik menyebutkan bahwa badan instansi harus memiliki transparansi informasi untuk masyarakat, di bab IV mengenai Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan, ada tiga waktu informasi yang disampaikan kepada publik antara lain Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, Informasi yang wajib tersedia setiap saat.

Pada situasi pandemi Covid-19 ini informasi yang dilakukan adalah secara rutin, dalam menyampaikan informasi secara rutin di masa pandemi, sebagai contoh adalah laporan sebaran bantuan dan ketersediaan rumah sakit rujukan Covid19. Informasi ini tersedia di fasilitas website [infocovid19.JatimProv.go.id](http://infocovid19.JatimProv.go.id). Pada fasilitas ini diperlihatkan 74 jumlah berapa banyak bantuan yang diberikan oleh Pemerintah pada masa pandemi seperti bantuan berupa alat kesehatan, makanan dan minuman dan lahan pemakaman. Selain itu juga ada fasilitas Fovid ( Forum Covid-19 Jawa Timur) yaitu forum, obrolan, tanya jawab, real time chat mengenai Covid-19. Masyarakat dapat menanyakan berita mengenai Covid-19, menanyakan gejala yang dialami, curhat diagnosis hingga tanya jawab mengenai penanganan Covid19 Fasilitas ini dilakukan untuk mengurangi rasa kepanikan dan kecemasan di masyarakat. Pertanyaan-pertanyaan yang sering dilontarkan ke masyarakat untuk Pemrov Jawa Timur melalui Diskominfo Jatim adalah permohonan informasi mengenai penanganan yang telah dilakukan oleh Pemrov mengenai Covid-19 serta kritikan untuk Pemrov Jatim sehingga Diskominfo

menyampaikan dan menjawab semua yang dikeluhkan oleh masyarakat. Selain itu program keterbukaan dari pemerintah adalah membuat 1.559 kampung Tangguh semeru di Jawa Timur yang mana kegiatan tersebut melibatkan masyarakat yang aktif untuk ikut dalam melancarkan program ini yang sesuai dengan saran dari WHO untuk penanganan covid-19, kampung Tangguh ini berada di RT, RW atau kelurahan/desa yang melaksanakan edukasi protokol kesehatan Covid-19. (Timur, 2021)

Keberhasilan yang dilakukan pemerintah dalam pelaksanaan kampung Tangguh juga terlihat di Surabaya yang menangani warganya yang terpapar virus Covid-19, salah satu warganya di daerah lidah kulon yang dinyatakan positif setelah hasil swabnya keluar dan dilaporkan ke RT/RW dan dibawa oleh pihak puskesmas ke tempat isolasi. Dukungan terus diberikan kepada pasien dari masyarakat sekitar baik melalui telepon atau pesan whatsapp group sehingga tidak merasa terabaikan atau terkucilkan dan memiliki semangat untuk sembuh. (News, 2020)

Masa pandemi Covid-19 saat ini transparansi informasi dari Diskominfo Jawa Timur juga menjalankan program buku saku Covid-19 dari Pemerintah Jawa Timur. Dalam mensosialisasikan program kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Timur mengenai penanganan covid-19, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur mendistribusikan buku panduan ke kabupaten/kota se Jawa Timur melalui RT/RW. (Diskominfo, 2020). Kepala Bidang Informasi Publik Rudy Prasetya menyampaikan buku saku covid yang dikeluarkan dan disebarkan pada awal pandemi covid-19 ini terdapat dua (2) jenis yaitu : 1. Buku saku covid-19 2. Buku saku covid dalam PSBB di Surabaya, Sidoarjo dan Gresik. Kedua buku tersebut didistribusikan pada awal kasus pandemi di bulan Mei 2020 dan Kepala Bidang Informasi Publik Diskominfo Jawa Timur bersama kepala Bakorwil Jawa Timur menyampaikan agar buku covid-19 tersebut didistribusikan di setiap Kabupaten/Kota di Jawa Timur dan setiap Kabupaten/Kota mendapatkan 54 buku, Buku saku Covid-19 berisikan panduan dan pedoman-pedoman bagaimana cara menjaga protokol kesehatan di masa pandemi baik mengenai prosedur mencuci tangan yang baik dan benar, menjaga jarak dengan orangsekitar<sup>78</sup> dan bagaimana menjaga untuk tetap sehat agar mencegah penularan Covid-19 sehingga menekan kasus penyebaran di Provinsi Jawa Timur. Pendistribusian buku saku yang diutamakan dipedesaan karena masih jarang terakses internet dan banyak yang berusia lansia sehingga rentan untuk terjangkit virus Covid-19 dan untuk pedoman dalam pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan sebagai referensi untuk penanganan menekan penyebaran Covid-19

Menurut analisis peneliti dalam situasi pandemi

Covid-19 saat ini, informasi yang disampaikan oleh Dinas komunikasi dan informatika Provinsi Jawa Timur yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur ke masyarakat ada informasi-informasi yang memang dikecualikan dengan tujuan untuk menjaga rahasia pribadi seseorang, riwayat dan kondisi, contoh informasi yang dikecualikan dalam situasi pandemi saat ini adalah data data pasien yang terkonfirmasi positif Covid-19, rekam medis seorang pasien karena hal tersebut harus dirahasiakan untuk menjaga keamanan pasien, selain itu untuk mengurangi kepanikan dan kekhawatiran masyarakat mengenai pasien yang telah dinyatakan positif Covid-19 karena di masa awal pandemi masyarakat memiliki tingkat kepanikan dan kecemasan yang tinggi sehingga jika mendapatkan informasi mengenai data atau rekam medis pasien maka ketakutan akan bertambah yang menyebabkan kekebalan atau imunitas tubuh menurun dan rentan untuk tertular virus Covid-19.

Penyampaian informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur baik dari media sosial dan websitenya selalu dalam pantauan dengan memanfaatkan teknologi aplikasi IMM (Intelligent Media Monitoring) adalah sistem yang bekerja 24jam dan melakukan monitoring dalam konten media online, cetak, TV dan kemudian memberi kajian dan penelusuran terhadap obyek pemberitaan, di dinas komunikasi dan Informatika yang dapat mengakses IMM hanya ada di bidang komunikasi publik yang mana tidak sembarang orang, Konten di website dan media sosial yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam selalu dipantau dan dimonitoring oleh IMM yang akan mengawasi jalannya kegiatan konten media. Pentingnya pengawasan yang dilakukan agar media pemerintahan ini selalu konsisten dan menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, adabeberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam menyampaikan informasi di masa krisis pandemi Covid-19 masyarakat membutuhkan respon yang cepat dari pemerintah Jawa Timur sehingga pentingnya menyampaikan pesan segera dan cepat di masa krisis adalah membantu menghilangkan kesalahpahaman di masyarakat, mengurangi kekhawatiran dan kepanikan yang berlebih karena tingginya kebutuhan akan mendapatkan informasi membuat masyarakat ingin selalu diberikan tanggapan yang cepat dari pemerintah. Diskominfo Jawa Timur memberikan respon yang cepat yaitu mengupload berita dengan maksimal 3 jam setelah mendapatkan berita dari reporter agar informasi tersebut tidak basi, selain itu dalam memberikan program dan kebijakan secara langsung, dan

menggunakan sosial media dan website. Media sosial Instagram @PemrovJatim memiliki pengikut lebih dari 200ribuan yang merupakan media yang memiliki tingkat keinteraktifan paling tinggi dengan memberikan informasi mengenai peta persebaran covid, jumlah pasien positif dan meninggal hingga informasi kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Selain itu upaya penyampaian informasi juga menggunakan televisi dan radio dengan menggunakan dialog interaktif dengan penonton dalam tayangannya agar pesan lebih persuasi, empati, dan komunikasi. Dalam menyampaikan pesan segera dan cepat ada juga kendala yang dihadapi seperti bagaimana dapat mengolah berita tersebut menjadi berita yang pas dan mudah untuk diterima di segala kalangan di masyarakat.

2. Dalam situasi krisis pandemi Covid-19 Pemerintah dalam menyampaikan informasi melalui satu pintu atau one gate communication, pemerintah pusat dan daerah berkoordinasi agar berita tersebut tidak terjadi perbedaan dan konsisten dalam setiap penyampaiannya, penyampaian informasi melalui satu pintu biasanya dilakukan oleh PIC yang bertanggung jawab yaitu Kepala Dinas atau Juru Bicara yang ditunjuk dalam menyampaikan berita Covid-19. Konsistensi yang diterapkan adalah kebijakan penggunaan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak dengan memberikan himbuan kepada masyarakat dan memberikan sanksi terhadap pelanggar serta memberikan fasilitas cuci tangan disetiap sudut-sudut jalan seperti contoh di Kota Surabaya atau pintu masuk mall, kantor dan tepat umum selain itu memberikan sanksi kerja sosial dan denda bagi pelanggar yang tidak mentaati peraturan yang ada. Dalam penyampaian informasi kendala yang dihadapi oleh seorang PIC saat memberikan informasi adalah harus mengetahui dan memetakan sasaran khalayak yang akan menerima berita tersebut, jika terjadi sebuah ketidakpahaman dari informasi yang disampaikan tersebut maka pihak pemerintah harus memberikan respon secepatnya yang dibutuhkan masyarakat seperti membenahi informasi tersebut atau ditambahkan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami.
3. Program dan kebijakan pemerintah Jawa Timur untuk menangani kasus Covid-19 adalah dengan keterbukaan laporan sebaran bantuan, ketersediaan rumah sakit rujukan Covid-19, Fovid ( Forum Covid-19 Jawa Timur) yaitu forum, obrolan, tanya jawab, real time chat mengenai Covid-19 selain itu program keterbukaan dari pemerintah adalah membuat 1.559 kampung Tangguh semeru di Jawa Timur yang mana kegiatan tersebut melibatkan masyarakat yang aktif untuk ikut dalam melancarkan program ini yang sesuai dengan saran

dari 86 WHO untuk penanganan covid-19, kampung Tangguh ini berada di RT, RW atau kelurahan/desa yang melaksanakan edukasi protokol kesehatan Covid-19 dan mendistribusikan buku saku covid-19 yang mana bertujuan untuk memberikan edukasi ke masyarakat terutama di pedesaan bagaimana menjaga protokol kesehatan untuk mengurangi kasus covid-19 dan dalam penyampaian informasi ke masyarakat dari pemerintah mengenai covid-19 tidak semua diinformasikan seperti data pasien, rekam medis karena akan memberikan dampak kepanikan yang berlebihan, dan mengganggu kondisi dan riwayat seseorang. Dalam memaparkan program dan kebijakan Pemerintah Jatim Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selalu dalam pantau dan monitoring oleh IMM yaitu intellegent media monitoring yang akan mengawasi jalannya kegiatan konten medianya.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

##### **1. Saran Praktis**

Kepada Masyarakat, tetap tenang dan tidak termakan informasi yang tidak jelas sumbernya (hoax) dan mencari informasi kepada sumber yang jelas sehingga Diskominfo Jawa Timur harus gencar dalam mensosialisasikan alamat website hindari hoax. 2. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, untuk membuat tim di bagian informasi publik yang khusus memegang media sosial agar lebih memudahkan untuk membagi tugas dan tidak memberatkan karyawan.

##### **2. Saran Teoritis**

Saran untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini difokuskan pada saat awal pandemi yaitu di Bulan Maret hingga Bulan Juni 2020. Penelitian lanjutan dapat difokuskan pada durasi waktu di sesudah Bulan Juni 2020 karena hingga saat ini pandemi Covid-19 masih berlangsung

## Daftar Pustaka

- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta CV.
- United Nations Development Programme. (1994). Human Development Report 1994. Oxford University Press.
- Vermont, T. U. (2020). Public Communication. Public Communication, I. West, R. (2008). Pengantar Teori Komunikasi: Teori dan Aplikasi. Dalam R. West, Pengantar Teori Komunikasi: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Humanika
- Tirto.id. (2020, Februari 6). Kesehatan . Dipetik September 23, 2020, dari Tirto.id  
<https://tirto.id/di-negara-mana-virus-coronatelah-menyebarkan-hingga-hari-ini-exgY>
- Stewart, R. B. (2006). Communication and Human Behavior. United States: Allyn and Bacon.
- Srisadono, W. (2018). Komunikasi publik calon gubernur provinsi Jawa Barat 2018 dalam membangun personal branding menggunakan twitter. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo
- Nasution, D. (2020). Teknik Komunikasi Publik . Teknis Komunikasi Publik
- Mordecai Lee, G. N. (2012). The Practice of government public relations. London, New York: CRC Press
- Kriyantono, R. (2015). Public relations, issue & crisis management: Pendekatan critical public relations, etnografi kritis & kualitatif. Jakarta: Kencana
- Liputan6. (2020), Dipetik September 23, 2020  
<https://surabaya.liputan6.com/read/4345227/pasien-positif-covid-19-bertambah-350-orang-di-jatim-pada-1-september-2020>
- Kompas.com. (2020, April 17). Wuhan Revisi Data Covid . Dipetik September 23, 2020,  
<https://www.kompas.com/global/read/2020/04/17/113916570/wuhan-revisi-data-covid-19-korban-meninggal-naik-50-persenjadi-3869?page=all>
- Kompas.com. (2020, Maret 13). Kasus Pertama Virus Corona di China Dilacak hingga 17 November 2019. Dipetik September 22, 2020  
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/13/11245765/ka-sus-pertama-virus-corona-di-china-dilacak-hingga-17-november-2019?page=all>
- keuangan, K. (2020, maret 13). kementerian keuangan. Dipetik desember 1, 2020  
<https://kemenkeu.go.id/media/14856/keppres-nomor-7-tahun2020.pdf> Kompas.com. (2020)
- kesehatan, k. (2020, maret). kementerian kesehatan . Dipetik desember 1, 2020, dari infeksimering.kemkes  
[file:///C:/Users/acer/Downloads/PERMENKES\\_1501\\_2010\\_JENIS\\_PENYAKIT\\_MENULAR\\_POTENSIAL\\_WABAH\\_DAN\\_UPAYA\\_PENANGGULANGAN.pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/PERMENKES_1501_2010_JENIS_PENYAKIT_MENULAR_POTENSIAL_WABAH_DAN_UPAYA_PENANGGULANGAN.pdf)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Pusat Analisis Determinan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Dipetik September 22, 2020, dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
<http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html> kesehatan, k. (2020, maret). kementerian kesehatan . Dipetik desember 1, 2020, dari infeksimering.kemkes
- Kabar24. (2020). Kabar Nasional. Dipetik September 23, 2020, dari Kabar 24  
<https://www.portonews.com/2020/migasminerba/kesehatan-keselamatan-kerja/covid-19-telahmenyebarkan-ke-seluruh-provinsi-di-indonesia/>
- Harrison, G. (2005). Communication Strategies as a Basis for Crisis Management Including Use of the Internet as a Delivery Platform. Georgia: Georgia State University.
- Fakhri Zakaria, W. M. (2010). Komunikasi Krisis dalam Partai Politik (Strategi Komunikasi Krisis Dewan Pengurus Pusat Partai Kebangkitan Bangsa dalam Penanganan Konflik Pasca Pemecatan Muhaimin Iskandar sebagai Ketua Umum Dewan Ta. Universitas Gadjah Mada, 1.
- Diskominfo. (2005). Pedoman Operasional Divisi Media Tercetak Tabloid Potensi. Dalam Diskominfo, Pedoman Operasional Divisi Media Tercetak Tabloid Potensi (hal. 7). Surabaya: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.
- DISKOMINFO. (2020). Jatim Konsisten Screening dan Testing Masif. Berita Umum  
Diskominfo, T. (2020). Berita dan Pengumuman . Dipetik September 25, 2020, dari Twitter  
<https://twitter.com/KominfoJatim>
- Holdings, B. S. (2012). Jurnalisme Positif. Jurnalisme Positif, 4. HR, R. (2002) Hukum Administrasi Negara. Yogyakarta: UII Press.
- Iriantara, Y. (2004). Manajemen Strategis Public Relations Jakarta: Ghalia Indonesia
- Jatimprov. (2020, april 15). Jatimprov. Dipetik desember 1, 2020, dari Jatimprov.go:  
<http://jatimprov.go.id/ppid/read/ppid/informasi-kebijakan-dan-regulasi-terkait-pandemi-covid-19>

JDIH. (2020, maret). jaringan dokumentasi dan informasi hukum . Dipetik desember 1, 2020, dari jdih.setkab

[https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/176085/PP\\_Nomor\\_21\\_Tahun\\_2020.pdf](https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/176085/PP_Nomor_21_Tahun_2020.pdf)

JDIH. (2020, maret 31). Jaringan dokumentasi dan informatika hukum. Dipetik desember 1, 2020, dari jdih.setkab

[https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/176084/Keppres\\_Nomor\\_11\\_Tahun\\_2020.pdf](https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/176084/Keppres_Nomor_11_Tahun_2020.pdf)

Indonesia, N. G. (2020). Kesehatan . Dipetik September 23, 2020, dari National Geographic Indonesia

Creswell, J. W. (2009). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches (Terjemahan) (Third Edition). SAGE Publications, Inc.

Dani M. Akhyar, A. S. (2019). Media Sosial dan Komunikasi

Krisis: Pelajaran dari Industri Telekomunikasi di Indonesia. Jurnal Ilmu Komunikasi ULTIMACOMM

Avissa nathania, A. W. (2014). KOMUNIKASI KRISIS DI LEMBAGA TINGGI NEGARA

Studi Kasus: Strategi Komunikasi Krisis Humas Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia dalam Mengembalikan Kepercayaan Publik. Universitas Gadjah Mada,

Depok.com, P. R. (2020, Mei 25). Disebut Jadi Asal Mula Virus Corona, Wuhan Belajar dan Resmi Melarang Konsumsi Hewan Liar. Dipetik September 22, 2020, dari PikiranRakyat

<https://depok.pikiran-rakyat.com/internasional/pr09388534/disebut-jadi-asal-mula-virus-corona-wuhan-belajardan-resmi-melarang-konsumsi-hewan-liar?page=3>

Detik Health . (2020, Mei 06 ). Detk Health berita . Dipetik September 18, 2020, dari Dugaan kasus awal corona di china

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008)

Pusat Analisis Determinan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Dipetik September 22, 2020, dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

<http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html>



**UNESA**

Universitas Negeri Surabaya



**UNESA**

Universitas Negeri Surabaya