

## PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI COVID-19 OLEH PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO

**Cahyadi Saputra Akasse**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia  
Email : cahyadi7akasse@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 24 April 2022 Direvisi 2 Mei 2022 Disetujui 23 Mei 2022 Kata kunci: media sosial, Humas, Pemerintah, Covid-19.	Humas berperan penting dalam mengedukasi dan memahami masyarakat di tengah pandemi COVID-19 saat ini. Dalam hal ini humas berperan sebagai perantara antara pemerintah dengan masyarakat, memediasi kebijakan terkait upaya pemerintah dalam mencegah penyebaran COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi PR saat memberikan informasi tentang COVID-19 melalui media sosial yaitu website, Facebook, Instagram, dan YouTube. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Selanjutnya penarikan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling, informannya terdiri dari orang-orang yang terlibat langsung dalam memberikan informasi tentang Covid 19 oleh Humas, dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi. Hasil riset menunjukkan bahwa ada beberapa keuntungan. Yaitu, (1) jangkauan dan pengikut yang banyak, (2) pembaruan informasi yang cepat, dan (3) penyajian konten yang bermanfaat dan mendidik. Kelemahannya adalah bahwa masih kurangnya pengelolaan media sosial ini dari pengelola. Hal ini membuat kurang interaktif saat menanggapi komentar publik melalui komentar di media sosial. Keterbatasan penelitian ini adalah peneliti hanya fokus pada strategi Humas dan memberikan informasi tentang COVID-19 di Gorontalo hanya melalui media sosial yaitu website, Facebook, Instagram, YouTube. Nilai dan orisinalitas penelitian ini terletak pada pemberian informasi dan upaya pencegahan penyebaran COVID-19 yang disampaikan melalui media sosial.
<b>Keywords :</b> <i>social media, Public Relations, Government, Covid-19.</i>	<b>ABSTRACT</b> <i>Public Relations plays an important role in educating and understanding the community in the midst of the current COVID-19 pandemic. In this case, public relations acts as an intermediary between the</i>

*government and the community, mediating policies related to the government's efforts to prevent the spread of COVID-19. This study aims to analyze PR strategies when providing information about COVID-19 through social media, namely websites, Facebook, Instagram, and YouTube. The method used in this study is descriptive qualitative with a case study approach. Furthermore, the withdrawal of research informants using purposive sampling techniques, the informants consisted of people who were directly involved in providing information about Covid 19 by public relations, carried out with in-depth interviews, participant observations, and documentation. The results showed that there are several advantages. That is, (1) a large reach and following, (2) rapid updating of information, and (3) presentation of useful and educational content. The downside is that there is still a lack of management of this social media from the maintainers. This makes it less interactive when responding to public comments through comments on social media. The limitation of this study is that researchers only focus on PUBLIC RELATIONS strategies and provide information about COVID-19 in Gorontalo only through social media, namely websites, Facebook, Instagram, YouTube. The value and originality of this research lies in providing information and efforts to prevent the spread of COVID-19 delivered through social media.*

---

## **Pendahuluan**

Dalam praktiknya, Humas berperan sebagai perantara antara organisasi (pemerintah) dan publik. Tanggung jawab dan fungsi utama humas sangat penting karena menentukan proses hubungan baik antara organisasi dan publik. Singkatnya, humas atau humas adalah fungsi manajemen yang membentuk hubungan baik antara suatu organisasi dengan publiknya, yang sangat mempengaruhi berjalannya organisasi tersebut (Cutlip, 1962). Dapat dikatakan bahwa humas adalah corong pemerintah kepada publik, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan citra pemerintah dibangun atas dasar humas itu sendiri.

Kegiatan kehumasan Indonesia dalam implementasi teknologi komunikasi pada awalnya dilakukan melalui Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Inpres ini menekankan pentingnya teknologi komunikasi dalam kegiatan pemerintahan, termasuk kegiatan kehumasan. Perkembangan teknologi komunikasi merupakan bagian dari revolusi teknologi komunikasi, atau lebih tepatnya revolusi telekomunikasi (Sanjaya & Alunaza, 2017). Di negara maju sendiri, kegiatan ini dikenal dengan istilah online public

relations, penggunaan internet untuk komunikasi antar institusi dengan publiknya (Wiratmo et al., 2017).

Ketika digunakan dengan benar, media sosial dapat menjadi solusi terbaik untuk informasi pemerintah dan sektor swasta. Hal ini dibuktikan lebih lanjut dengan beralihnya instansi pemerintah ke penggunaan media sosial, yang menunjukkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi telah membawa perubahan pada budaya komunikasi. Kehadiran media sosial menghubungkan komunitas (pengguna) melalui mekanisme teknologi (Nasrullah, 2017). Salah satu komponen penting dari penggunaan media sosial oleh pemerintah adalah cakupannya yang luas dan wilayah yang tidak terbatas (Kurniati et al., 2020).

Di masa pandemi COVID-19 saat ini, kebutuhan akan informasi menjadi sangat penting, dan banyak sekali informasi hoax yang beredar di masyarakat sehingga menimbulkan kebingungan dan kekhawatiran di masyarakat. Pemahaman masyarakat tentang COVID-19 lebih baik jika dididik dalam jurnalisme yang jelas dan kredibel.

Di Indonesia, kasus pertama COVID-19 dimulai pada Maret 2020, ketika seorang warga negara Indonesia melakukan kontak dengan seorang warga negara Jepang yang terpapar COVID-19 untuk pertama kalinya. Wanita berusia 31 tahun itu mengejutkan seluruh masyarakat Indonesia karena mereka masih belum pulih dari berita COVID-19. Perkembangan kasus Covid-19 dari hari ke hari meningkat secara signifikan, yang berdampak pada melemahnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pada triwulan II tahun 2020, laju pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar -5,32% (Wahdaniah & Wahid, 2020).

Di Gorontalo sendiri, kasus positif pertama dimulai pada April 2020, menjadikan Gorontalo dua provinsi terakhir yang terpapar COVID-19. Penjelasan kasus pertama dilakukan oleh Gubernur Gorontalo secara langsung melalui akun media sosial Humas Provinsi Gorontalo, yang menimbulkan respon yang sangat kuat dari masyarakat. Ini merupakan awal dari kasus positif berikutnya di Gorontalo. Menurut data terbaru dari situs resmi Gugus Tugas Covid-19 Gorontalo, saat ini (28 Maret 2021) total kasus di Gorontalo sebanyak 5.103 kasus, di antaranya 4.821 pasien telah sembuh.

Pemutakhiran kasus terbaru melalui akun media sosial pemerintah Gorontalo menunjukkan pentingnya peran media sosial dalam hal ini, tentu saja jika menggunakan media tradisional seperti koran, perkembangan terbaru ini tidak akan menunggu sehari untuk dimuat. Tidak hanya di sektor pemerintahan, tetapi juga di sektor pendidikan dan sektor lainnya, penggunaan media sosial dalam aktivitas sehari-hari meningkat secara signifikan. Semua kegiatan belajar mengajar dilakukan melalui Internet. Tren ini meningkat drastis dibandingkan sebelum COVID-19 (Hidayat et al., 2020).

Pemerintah Gorontalo aktif mengupdate informasi tentang COVID-19 di media sosialnya melalui Biro Humas dan Protokoler. Dalam berbagai kesempatan, media sosial Facebook Humas menyiarkan secara live streaming pesan terkait virus corona, serta pengumuman tentang peraturan pemerintah di masa pandemi, termasuk pemberlakuan pembatasan sosial massal (PSBB) di wilayah Gorontalo. Media sosial dapat sangat bermanfaat jika digunakan dengan baik dalam kegiatan komunikasi, dan

tentunya masyarakat harus disadarkan dan dididik tentang penggunaan media sosial dan menjadi terbiasa menggunakan media sosial untuk mencari informasi (Setiadi, 2016). Karena untuk mempromosikan keterlibatan publik, pemerintah di berbagai negara telah menggunakan media sosial dalam manajemen krisis, termasuk Cina (Guo et al., 2021) Amerika Serikat (Wang et al., 2021), Inggris (Spielhofer et al., 2016), India (Jindal & Anand, 2020), Australia (Cameron et al., 2012) dan Jepang (Cho et al., 2013).

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengungkap kelebihan dan kekurangan penggunaan media sosial dalam mengkomunikasikan pesan COVID-19 dalam kampanye komunikasi yang dilakukan oleh Departemen Humas di Gorontalo.

### **Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Paradigma kualitatif dapat didefinisikan sebagai proses penelitian yang dijelaskan dan disajikan secara menyeluruh dalam teks atau dalam laporan terperinci yang diperoleh dari sumber informasi alami untuk mengidentifikasi masalah pribadi atau sosial Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan penggunaan media sosial untuk mengkomunikasikan COVID-19 di Gorontalo.

Jenis pendekatan penelitian ini adalah studi kasus, yang memiliki definisi, deskripsi atau penjelasan yang komprehensif tentang berbagai aspek individu, kelompok, organisasi (masyarakat), proyek, atau situasi social (Mulyana, 2013) . Informan tersebut kemudian ditarik dengan menggunakan teknik purposive sampling, dimana informan dalam penelitian ini dipilih menurut kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Mulyadi et al., 2019). Selain itu, teknik pengumpulan data kualitatif digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini, antara lain wawancara mendalam, observasi partisipan, dan perekaman. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Menurut (Puspitarini & Nuraeni, 2019) pemanfaatan media sosial oleh Humas Provinsi Gorontalo menjadi salah satu upaya dan langkah besar di tengah pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia khususnya Gorontalo. Mengingat kondisi yang cenderung membingungkan informasi, humas harus eksis di masyarakat untuk menyajikan berita yang informatif dan edukatif (Situmeang, 2020). Dengan demikian, upaya yang diinginkan seperti kepatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan dapat tercapai. Dalam penerapannya, Humas Provinsi Gorontalo memiliki beberapa akun media sosial untuk menyampaikan informasi tentang COVID-19, antara lain Facebook, Instagram, website dan Youtube. Masing-masing dari keempat akun ini memiliki fitur dan kelebihannya masing-masing. Misalnya, Facebook memiliki fitur siaran langsung yang dapat digunakan humas untuk mengadakan konferensi pers untuk memperbarui

informasi terbaru tentang COVID-19. Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan berupa wawancara di humas di Gorontalo ada beberapa keuntungan yaitu sebagai berikut :

#### A. Keuntungan

##### 1. Luas Jangkauannya serta pengikut yang banyak

Selain kemudahan akses, salah satu keuntungan menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi adalah jangkauannya yang luas. Ini menciptakan jangkauan yang lebih luas melalui fitur berbagi yang tersedia di media sosial, di mana setiap orang yang mengikuti akun media sosial PR dapat berbagi posting ke akun media sosial mereka sendiri. Dengan followers yang banyak, konten yang diposting di media sosial PR dapat lebih menjangkau publik, terutama karena jumlah pengguna media sosial yang semakin meningkat setiap harinya.

Ketika digunakan dengan benar, media sosial dapat membuat penyampaian pesan tersebut lebih efektif dan menjangkau khalayak yang lebih luas. Adanya media sosial membuat masyarakat tidak lagi menunggu prime time untuk mengupdate informasi. Mereka hanya perlu mengakses media sosial kapanpun dan dimanapun.

##### 2. Pembaruan informasi yang cepat

Keunggulan lain tidak terbatas pada jangkauannya, karakteristik media sosial juga dapat digunakan untuk update informasi yang serba cepat. Hal ini sangat dibutuhkan di masa pandemi seperti sekarang ini, dan perlu adanya media yang memfasilitasi penyampaian informasi dari pemerintah secara cepat dan kredibel sehingga pesan-pesan resmi pemerintah dapat mengatasi hal-hal yang tidak diinginkan di masyarakat.

Dari hasil pendataan, peneliti menemukan bahwa penggunaan media sosial dapat menunjang aktivitas masyarakat. Khususnya dalam hal informasi COVID-19, masyarakat dapat mengetahui perkembangan terkini terkait Covid dan kegiatan yang direkomendasikan pemerintah seperti penerapan protokol kesehatan. Masyarakat tidak lagi harus menunggu siaran langsung, dan Humas Gorontalo telah mengeluarkan beberapa press release melalui media sosial seperti Facebook..

##### 3. Penyajian Konten yang Informatif dan Edukatif

Di masa pandemi seperti sekarang ini, konten yang informatif dan edukatif sangat dibutuhkan. Hal ini tentu saja menangkal informasi yang tidak berdasar dan mencegah kekhawatiran yang tidak semestinya di masyarakat akibat penyebaran informasi hoax. Masyarakat juga dapat mengikuti imbauan pemerintah untuk menjaga protokol kesehatan, karena informasi melalui media sosial disampaikan melalui konten edukasi yang dapat mengedukasi masyarakat.

Konten informatif dan edukatif ini dapat membuat masyarakat lebih patuh terhadap himbauan pemerintah dan dapat memaksimalkan tujuan pemerintah dalam mencegah penyebaran COVID-19.

#### B. Kekurangan

Kekurangan yang diperoleh dari temuan peneliti tidak menutupi kelebihan yang dijelaskan sebelumnya. Ada beberapa kelemahan penggunaan media sosial dalam kegiatan kehumasan di Gorontalo yang peneliti temukan dari penelitian ini, menunjukkan bahwa media sosial dapat membawa perubahan positif yang signifikan dalam kegiatan kehumasan.

Berdasarkan temuan di atas, terlihat bahwa humas di Gorontalo saat ini belum memaksimalkan engagement dengan masyarakat melalui media sosial. Konten yang diposting di media sosial Humas Gorontalo hanya untuk tujuan informasi, dan mereka yang berkomentar tidak akan menerima tanggapan langsung dari operator media sosial Humas Gorontalo.

Alangkah baiknya jika humas di Gorontalo lebih dari sekedar memberikan informasi dan dapat merespon reaksi masyarakat melalui media sosial. Dengan cara ini, komunikasi dua arah dapat tercipta tanpa kemungkinan lebih menarik perhatian publik.

Kekurangan ini bisa diatasi jika Humas Gorontalo memperbaiki pengelolaan media sosialnya. Dengan cara ini, minat untuk memberikan umpan balik semakin meningkat, dan pemerintah dapat secara langsung menilai bagaimana tanggapan orang-orang ini dalam meningkatkan layanan, terutama layanan informasi.

### **Kesimpulan**

Ada beberapa keuntungan dan kekurangan menggunakan media sosial untuk mengkomunikasikan informasi tentang COVID-19. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi kegiatan humas Gorontalo ke depan. Keunggulan yang dibahas adalah (1) jangkauan luas dan pengikut yang banyak, (2) update informasi yang cepat, dan terakhir (3) konten edukasi yang informatif. Kelemahan yang ditemukan adalah pengelolaan media sosial kurang maksimal, dan kurang interaktif dalam menanggapi reaksi publik melalui kolom komentar media social.

## BIBLIOGRAFI

- Cameron, M. A., Power, R., Robinson, B., & Yin, J. (2012). Emergency situation awareness from twitter for crisis management. *Proceedings of the 21st International Conference on World Wide Web*, 695–698. [Google Scholar](#)
- Cho, S. E., Jung, K., & Park, H. W. (2013). Social media use during Japan's 2011 earthquake: how Twitter transforms the locus of crisis communication. *Media International Australia*, 149(1), 28–40. [Google Scholar](#)
- Cutlip, S. M. (1962). *Effective public relations*. Pearson Education India. [Google Scholar](#)
- Guo, J., Liu, N., Wu, Y., & Zhang, C. (2021). Why do citizens participate on government social media accounts during crises? A civic voluntarism perspective. *Information & Management*, 58(1), 103286. [Google Scholar](#)
- Hidayat, D., Gustini, L. K., & Dias, M. P. (2020). Digital Media Relations Pendekatan Public Relations dalam Menyosialisasikan Social Distancing di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(3), 257–268. [Google Scholar](#)
- Jindal, S., & Anand, G. (2020). Fighting an infodemic in the time of the COVID-19 pandemic in India: Leveraging technology and social media. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 53(5), 311. [Google Scholar](#)
- Kurniati, K., Munir, M., Hamidah, L., & Rizky, A. S. (2020). Monitoring dan evaluasi humas pemerintah dalam penggunaan media sosial untuk memerangi hoaks. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 5(1), 78–95. [Google Scholar](#)
- Mulyadi, S., Basuki, A. M. H., & Prabowo, H. (2019). Metode penelitian kualitatif dan mixed method: perspektif yang terbaru untuk ilmu-ilmu sosial, kemanusiaan, dan budaya. [Google Scholar](#)
- Mulyana, D. M. A. (2013). Metode penelitian komunikasi: Contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis. PT Remaja Rosdakarya. [Google Scholar](#)
- Nasrullah, R. (2017). Peer Riview Etnografi Virtual Riset Komunikasi Budaya Sosioteknologi Di Internet (Reviewer 1). Simbiosis Rekatama Media. [Google Scholar](#)
- Puspitarini, D. S., & Nuraeni, R. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi. *Jurnal Common*, 3(1), 71–80. [Google Scholar](#)
- Sanjaya, A., & Alunaza, H. (2017). *Pemeliharaan hubungan dan komunikasi organisasi via media siber*. [Google Scholar](#)
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 16(2). [Google Scholar](#)
- Situmeang, I. V. O. (2020). Buku Media Konvensional dan Media Online. [Google Scholar](#)
- Spielhofer, T., Greenlaw, R., Markham, D., & Hahne, A. (2016). Data mining Twitter during the UK floods: Investigating the potential use of social media in emergency management. 2016 3rd International Conference on Information and Communication Technologies for Disaster Management (ICT-DM), 1–6. [Google Scholar](#)

Wahdaniah, I., & Wahid, U. (2020). Strategi Manajemen Krisis Public Relations TNI Angkatan Laut dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 3(02), 160–167. [Google Scholar](#)

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, 106568. [Google Scholar](#)

Wiratmo, L. B., Irfan, N., & Kuwatono, K. (2017). Website Pemerintah Daerah sebagai Sarana Online Public Relations. *Jurnal Aspikom*, 3(2), 326–339. [Google Scholar](#)

---

**Copyright holder :**

Cahyadi Saputra Akasse (2022)

**First publication right :**

Jurnal Syntax Admiration

**This article is licensed under:**

