

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN
INFORMASI MASYARAKAT DIMASA PANDEMI *COVID-19* OLEH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN
KARANGANYAR**

Oleh:

(Cecilia Magdalena, Dra. Maya Sekar Wangi, M.Si, Drs. Siswanta, M.Si)

Abstrak

Penyebaran Informasi saat ini sangat diperlukan, ditengah-tengah berkembangnya zaman yang semakin canggih, Informasi Publik juga harus semakin diperluas dan transparan. Strategi setiap pelaku juga berbeda beda maka dari itu strategi sangat dibutuhkan dalam menyebarkan informasi publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar salah satunya berusaha untuk mewujudkan masyarakat cerdas dan berwawasan informasi melalui optimalisasi diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam Pelayanan Informasi Masyarakat dimasa Pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan kualitatif, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Hasil Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Kabupaten Karanganyar dalam Pelayanan Informasi Masyarakat dimasa Pandemi Covid-19 yaitu informasi-informasi atau pelayanan yang diberikan memperhatikan kondisi atau situasional. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dimasa pandemi ini cukup terpenuhi baik secara online dan tatap muka. Terlebih lagi dimasa pandemi Covid-19 ini banyak kegiatan yang dilakukan bersama masyarakat yang bertujuan untuk melibatkan secara langsung dan menerima informasi secara kreatif.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Pelayanan Informasi Masyarakat, Pandemi Covid-19.

Abstract

Dissemination of information is currently very necessary, in the midst of an increasingly sophisticated era, public information must also be expanded and transparent. The strategy of each actor is also different, therefore a strategy is needed in disseminating public information. One of the efforts of the Karanganyar Regency Communication and Information Office is to create an intelligent and information-minded society through optimizing the dissemination of Information and Public Communication. This study aims to determine the Communication

Strategy carried out by the Karanganyar Regency Communication and Information Office in Public Information Services during the Covid-19 Pandemic. This type of research is a research method with a qualitative approach, the types of data used in this study are primary and secondary data. The results of this study can be concluded that the communication strategy carried out by the Karanganyar Regency Communications Service in Public Information Services during the Covid-19 Pandemic is that information or services provided pay attention to conditions or situational. The services provided to the community during this pandemic are quite fulfilled both online and face-to-face. Moreover, during the Covid-19 pandemic, there are many activities carried out with the community that aim to involve directly and receive information creatively.

Keywords: Communication Strategy, Community Information Services, Covid-19 Pandemic.

PENDAHULUAN

Penyebaran Informasi saat ini sangat diperlukan, ditengah-tengah berkembangnya zaman yang semakin canggih, Informasi Publik juga harus semakin diperluas dan transparan. Strategi setiap pelaku juga berbeda beda maka dari itu strategi sangat dibutuhkan dalam menyebarkan informasi publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar salah satunya berusaha untuk mewujudkan masyarakat cerdas dan berwawasan informasi melalui optimalisasi diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik.

Era transparansi dan perkembangan teknologi informasi telah menjadikan masyarakat lebih kritis dan cenderung mengakibatkan terjadinya berbagai perubahan yang cepat di masyarakat. Kondisi ini menuntut organisasi dapat mengakomodir atau mengantisipasi keinginan masyarakat atau publik dalam memberikan pelayanan optimal. Pemerintah harus mampu membangun komunikasi yang efektif kepada seluruh elemen, baik secara internal maupun eksternal, antar pemerintah dengan masyarakat,

pemerintah dengan komponen lain maupun antar pemerintah sendiri. Komunikasi ini harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang dibutuhkan.”

Dengan kondisi ini tentunya diperlukan peran Pemerintah yang kuat dan memiliki kompetensi di setiap instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan informasi yang optimal dan kredibel serta memberikan pertimbangan arus informasi di masyarakat. Diskominfo mempunyai peran penting dalam membuka ruang untuk mendapatkan akses informasi publik. Adanya Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan informasi, penerangan, dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, aktivitas, dan langkah-langkah pemerintah secara terbuka, transparan, jujur dan objektif. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat, termasuk media, bila tidak akurat, cepat, dan mudah, dapat menyebabkan kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan

kebutuhan masyarakat, tidak informatif, dan tidak membumi. Disinilah tantangan Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi dalam memperoleh keterbukaan informasi, khususnya menyangkut pelayanan terhadap publik. Tentu saja hal ini tidak mudah untuk merubah perilaku pemberi informasi, kini dengan adanya UU KIP mereka harus melayani informasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi. Pemerintah sebagai pelaksana pembangunan dan pengambil kebijakan membutuhkan corong penyampaian informasi. Begitu juga masyarakat sebagai objek yang menikmati pembangunan dan pelaksana kebijakan juga harus mengetahui sumber informasi yang tepat.

Selain itu pelayanan informasi publik harus selalu bersifat terbuka. Supaya keterbukaan informasi publik berjalan seharusnya, maka dibentuklah Komisi Informasi. Komisi Informasi ini adalah pelaksanaan lanjutan terkait UU KIP. Komisi ini bertugas untuk menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau ajudikasi nonlitigasi disamping berfungsi menjalankan undang-undang dan peraturan pelaksanaannya.

Keterbukaan informasi memberi peluang bagi rakyat untuk berpartisipasi dalam berbagai kebijakan publik. Kondisi ini sekaligus dapat mendorong terciptanya clean and good governance karena pemerintah dan badan-badan publik dituntut untuk menyediakan informasi yang lengkap

mengenai apa yang dikerjakannya secara terbuka, transparan dan akuntabel. Kebebasan informasi diharapkan menjadi spirit demokratisasi yang menawarkan kebebasan sekaligus tanggung jawab secara bersamaan. Kebebasan informasi, di satu sisi harus mendorong akses publik terhadap informasi secara luas. Sementara di sisi yang lain, kebebasan informasi juga sekaligus dapat membantu memberikan pilihan langkah yang jelas bagi pemerintah dalam mengambil suatu kebijakan secara strategis.

Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Indonesia saat ini sudah semakin meluas, dengan jumlah kasus terpapar Covid-19 semakin bertambah dari hari ke hari. Kita harus berhati-hati dalam menghadapi penyebaran virus ini, karena setiap harinya selalu ada penambahan jumlah orang yang terinfeksi Covid-19. Hingga saat ini, banyak negara termasuk Indonesia belum mampu menghentikan penyebarannya karena belum ditemukan obat atau vaksinnya. Dimasa pandemi Covid-19 ini tentunya pelayanan informasi publik akan sedikit berbeda dengan biasanya. Untuk melaksanakan pelayanan informasi kepada masyarakat membutuhkan strategi yang cukup kuat karena pelayanan informasi ini akan membantu masyarakat dalam memperoleh informasi. Diskominfo Kabupaten Karanganyar menggunakan beberapa website seperti aduan-aduan masyarakat mengenai keluhan-keluhan yang terjadi. Namun belum banyak masyarakat yang mengetahui untuk bisa mengakses portal tersebut.

Untuk memperbaharui setiap informasi maupun pelayanan publik, Diskominfo tentunya bekerjasama dengan pihak lainnya.

Alasan penulis memilih Diskominfo kabupaten Karanganyar ini sebagai tempat penelitian karena dalam penelitian ini peneliti akan mencari lebih lanjut mengenai portal-portal yang digunakan Diskominfo Kabupaten Karanganyar dan peneliti mengetahui mengenai strategi yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar terlebih lagi dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat dimasa pandemi Covid-19. Website atau portal yang sering digunakan yaitu portal Kabupaten Karanganyar, portal tersebut dapat juga sebagai portal aduan atau portal saat masyarakat mencari informasi dimasa Pandemi Covid-19 ini. Tidak banyak portal-portal yang digunakan oleh Pemerintahan Kabupaten Karanganyar, portal yang digunakan juga penggunaannya yang sangat beragam dan dengan intensitas yang cukup memenuhi.

Fenomena – fenomena yang ada dan yang telah terjadi seperti kegelisahan masyarakat dalam mempercayai berita atau informasi – informasi yang ada dikarenakan banyaknya berita yang tidak sesuai dengan fakta atau hoax. Dengan adanya portal – portal yang resmi sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dengan nyaman dan dapat dipercaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni peneliti

berusaha untuk memahami fenomena sedalam-dalamnya dan membentuk pengertian sesuai dengan makna yang lazim digunakan oleh subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain. Dilihat dari kata dan bahasa yang akan digunakan pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian ini mencakup beberapa strategi yaitu: *Redundancy (Repetition)*. Cara redundancy ini dirasa efektif karena dengan mengulang – ngulang pesan otomatis masyarakat atau audience yang melihat akan menstimulus isi pesannya atau dari berbagai kegiatan yang diadakan Diskominfo Kabupaten Karanganyar, hal ini dimanfaatkan dengan berkerja sama dengan media-media baik media cetak maupun elektronik dan media massa hal ini dirasa efektif karena di zaman yang serba digital ini semua pesan dapat disampaikan dengan efektif dan mudah mulai dari pemilihan gender, usia bahkan hobby sampai fashion yang sering dibeli, dalam pemilihan media. Diskominfo Kabupaten Karanganyar memasang banner-banner mengenai yang di pasang di tempat setrategis mungkin, agar masyarakat tetap menghimbau pesan tersebut. Dengan teknik ini sekalian banyak manfaat yang dapat di tarik darinya. Manfaat itu antara lain bahwa khalayak akan lebih memperhatikan pesan itu, karena

justru kontras dengan pesan yang tidak diulang-ulang, sehingga ia akan lebih banyak mengikat perhatian. *Canalizing*. Untuk berhasilnya komunikasi ini, maka harus dimulai dari memenuhi nilai-nilai dan standard kelompok dan masyarakat dan secara berangsur-angsur mengubahnya ke arah yang dikehendaki. Akan tetapi bila hal ini kemudian ternyata tidak mungkin, maka kelompok tersebut secara perlahan-lahan dipecahkan, sehingga anggota-anggota kelompok itu sudah tidak memiliki lagi hubungan yang ketat. Contoh yaitu, diketahui masyarakat Kabupaten Karanganyar menginginkan informasi-informasi atau berita terlebih lagi dimasa pandemi ini yang terbatasnya layanan informasi masyarakat dan teraktual, banyak sekali masyarakat yang mengadukan akan hal ini pada lama layanan informasi masyarakat secara online, dengan itu Diskominfo Kabupaten Karanganyar menyusun pesan melalui layanan informasi online seperti website dan sosial media sesuai dengan banyaknya permintaan yang masuk, atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian dalam keadaan tersebut pesan-pesan akan mudah diterima oleh komunikan. Informatif. Disinformasi dapat menyebar dengan cepat contohnya, jika sebuah pesan dikirim melalui grup whatsapp yang terdiri dari 10 orang, kemudian masing-masing 10 orang tersebut membagikannya kembali dan ini dapat terjadi lima kali, inilah yang menyebabkan begitu cepatnya informasi tersebar, maka perlu dihindari berita-berita seperti itu. Contoh bentuk isi pesan dari layanan

informasi masyarakat yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Karanganyar yaitu berita yang diunggah mengenai Jawa Tengah Dinobatkan sebagai Provinsi Informatif.

Layanan informasi masyarakat yang dilakukan sangat transparansi. Persuasif. Dalam hal ini pihak Diskominfo Kabupaten Karanganyar sungguh paham bentuk tantang bentuk isi untuk mengolah pesan yang akan disampaikan selalu menyerukan dan ada di garis paling depan untuk mengajak masyarakat untuk tetap patuh protokol kesehatan dimasa pandemi Covid-19 seperti ini, tentunya dijelaskan beberapa aspek yang berkaitan seperti memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan. Pemerintahan Kabupaten Karanganyar menghimbau untuk selalu menerapkan aspek-aspek tersebut dan juga tidak lupa tentunya para pejabat Pemerintahan memberikan teladan atau contoh. Edukatif. Informasi yang memiliki isi kiat-kiat tertentu akan memberikan suatu petunjuk atau pengetahuan baru dalam menyelesaikan suatu kerangka kerja. Informasi dalam bentuk komunikasi tulisan dan menggunakan media-media tertentu. Informasi tersebut juga penting digunakan, terutama kaitannya dengan memberikan pengetahuan atau tambahan ilmu kepada penerima pesan. Mendidik berarti memberikan sesuatu ide kepada khalayak apa sesungguhnya, di atas fakta-fakta, pendapat dan pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dari segi kebenaran, dengan disengaja, teratur dan berencana, dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia ke

arah yang diinginkan. Seperti contoh yaitu, melalui media sosial atau web, edukasi mengenai bahayanya virus *Covid-19* atau bagaimana menyebarnya virus tersebut, dengan adanya tulisan-tulisan tersebut, masyarakat menjadi teredukasi, menambahkan ilmu pengetahuan baru kepada masyarakat. Pelayanan Informasi Masyarakat dimasa Pandemi *Covid-19* yaitu *online* dan *offline* atau secara tatap muka.

KESIMPULAN

Setelah menyusun sajian data peneliti menyusun kesimpulan bahwa Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Informasi Masyarakat dimasa Pandemi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar yaitu, *redundancy*, *canalizing*, informatif, persuasif, edukatif. Strategi Komunikasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam Pelayanan Informasi Masyarakat dimasa Pandemi *Covid 19* sangat mementingkan kebenaran, keaktualitasan dan kejujuran. Dari pelayanan tersebut juga bisa diketahui informasi-informasi apa saja yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat dimasa pandemi *covid-19* ini.

Dimasa pandemi *Covid-19* ini banyak tantangan yang harus dilalui oleh para pelayan publik, termasuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tentunya mengalami tantangan untuk tetap melayani informasi masyarakat dimasa pandemi ini. Oleh karena itu, dengan tetap membukanya layanan informasi masyarakat dimasa pandemi ini, Diskominfo Kabupaten Karanganyar melakukan pelayanan

secara *offline*/tatap muka terbatas dan secara *online* dengan seluruh karyawan dan admin pelayanan online melalui berbagai macam media yang dipakai. Selain mengadakan kegiatan sosialisasi secara tatap muka, sosialisasipun dilakukan melalui media cetak dan media sosial. Sosialisasi media cetak dilakukan melalui pemasangan banner disetiap kecamatan dan kelurahan atau diwilayah perkantoran Pemerintahan Kabupaten Karanganyar. Untuk media sosial, sosialisasi dilakukan melalui sosial media milik Pemerintahan Kabupaten Karanganyar dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar yaitu, *twitter*, *facebook*, *instagram* dan *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Alamsyah Kusumadinata, Maria Fitriah. (2017). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga*. Bogor: Universitas Djuanda
- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, hafied.(2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : PT Grafindo Persada.
- Diskominfo Jateng. Tugas dan Fungsi Diskominfo, 2016. <https://ppid.diskominfo.jatengprov.go.id/tugas-fungsi-diskominfo/>.
- Finnas Fauzia Trisani. (2019). *Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika*

- Kabupaten Boyolali dalam Pengelolaan Informasi Publik.* Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Gunawan, Imam.(2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik.* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herlina, Sisilia.(2015) “Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang” JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 4,no. 3.
- Iskandar. (2008).*Metode Penelitian Dan Sosial Kuantitatif Dan Kualitatif.*Jakarta: GP Press.
- J.Moleong, Lexy. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung : Remaja Rosdakaya.
- Kusuma, Frida. (2002). *Peranan Humas PT.Indah Kiat Pulp & Paper Products Tbk Perawang Dalam Menyebarkan Informasi Kepada Masyarakat.* Retrieved from <https://repository.uin-suska.ac.id>
- Mardalis.(2010). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal.* Jakarta : Bumi Aksara.
- Mardatillah Wardah. (2017). *Pengolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas dan Pemerintah Kota Pekanbaru.* JOM FISIP,Vol.1,No.1.
<https://medianeliti.com/media/publications/200010-pengolaan-website-sebagai-media-inform.pdf>
- Mathew J.Miles, dan A. Michael Huberman. (1992).*Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru.* Jakarta.: UI Press.
- Matthew B.Miles, A.Michael Humberman,Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis ,A Methods Sourrcebook.* Edition 3 : Third Edition Copyright “2014 SAGE Publications,Inc
- Nazim, Moh.(1999).*Metode Penelitian.* Bandung: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah.(2011).*Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.* Jakarta: Kencana.
- Riska Aulia.(2019). *Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang.*Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Ruslan, Rosady.(2006).*Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi.* Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono.(2018).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Soemirat, Soleh., & Ardianto, Elvinaro. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations.* Bandung : PT. Remaja Rosdakaya.
- Zuriah, Nurul.(2007).*Metodelogi Sosial dan Pendidikan: Teori – Aplikasi.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

