

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Beragam strategi dan produk regulasi dibuat Pemerintah Republik Indonesia untuk menyelamatkan ratusan juta masyarakat Indonesia dari ganasnya Covid-19. Pelayanan informasi selama masa pandemi Covid-19 menjadi salah satu pelayanan yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Mengingat kurangnya informasi yang didapatkan masyarakat mengenai Covid-19, informasi mengenai akses kesehatan, dan informasi seputar penanganan Covid-19. Tentunya masyarakat sangat membutuhkan pelayanan informasi tersebut agar dapat terhindar dari ganasnya Covid-19 dan memahami bagaimana cara menanganinya.

Di tengah keadaan Covid-19 seperti saat ini, baik pemerintah. Baik masyarakat harus mampu menyesuaikan diri dengan beradaptasi dengan teknologi informasi dan komunikasi, serta mampu memanfaatkannya dalam kehidupan sehari-hari. Pandemi Covid-19 memaksa manusia untuk menjadi modern. Jika sebelum pandemi Covid-19 semua pertemuan dilakukan secara langsung atau tatap muka, saat ini semua sudah harus beralih dengan cara *online meeting*. Semua hal yang semula dilakukan secara tradisional, kemudian berubah menjadi digital. Pemanfaatan teknologi sebagai penunjang kehidupan manusia perlu dilakukan dengan cara yang tepat agar mendapatkan hasil yang maksimal (Putri H. & Wulandari, 2020: 173).

Selain itu, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dapat menunjukkan kemajuan yang luar biasa pesatnya, yang saat ini sedang melanda dunia. Bukan hanya negara-negara maju, seperti halnya Amerika, Eropa, Jepang, dan lain sebagainya, begitu pun dengan Indonesia. Kemajuan dan perkembangan ini sudah barang tentu dapat membawa dampak yang positif dan negatif. Dampak positif yang dihasilkan dari kemajuan dan perkembangan dari teknologi dan informasi ini, dapat memudahkan masyarakat untuk memperoleh serta mengetahui informasi serta peristiwa apa saja yang terjadi dari berbagai belahan penjuru dunia dengan sangat cepat (Solihat, 2013 : 2).

Berangkat dari kegelisahan tersebut, maka penting untuk kemudian mengeluarkan kebijakan perubahan standar pelayanan sehingga masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan tanpa ada alasan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena alasan kondisi pandemi Covid-19. Bahkan saat adanya perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Perubahan standar pelayanan ini harus terinformasikan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk berupa *website*, pamflet ataupun media sosial. Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas, termasuk di dalamnya adalah terkait pelayanan komunikasi dan informasi sebagaimana telah dijelaskan di atas.

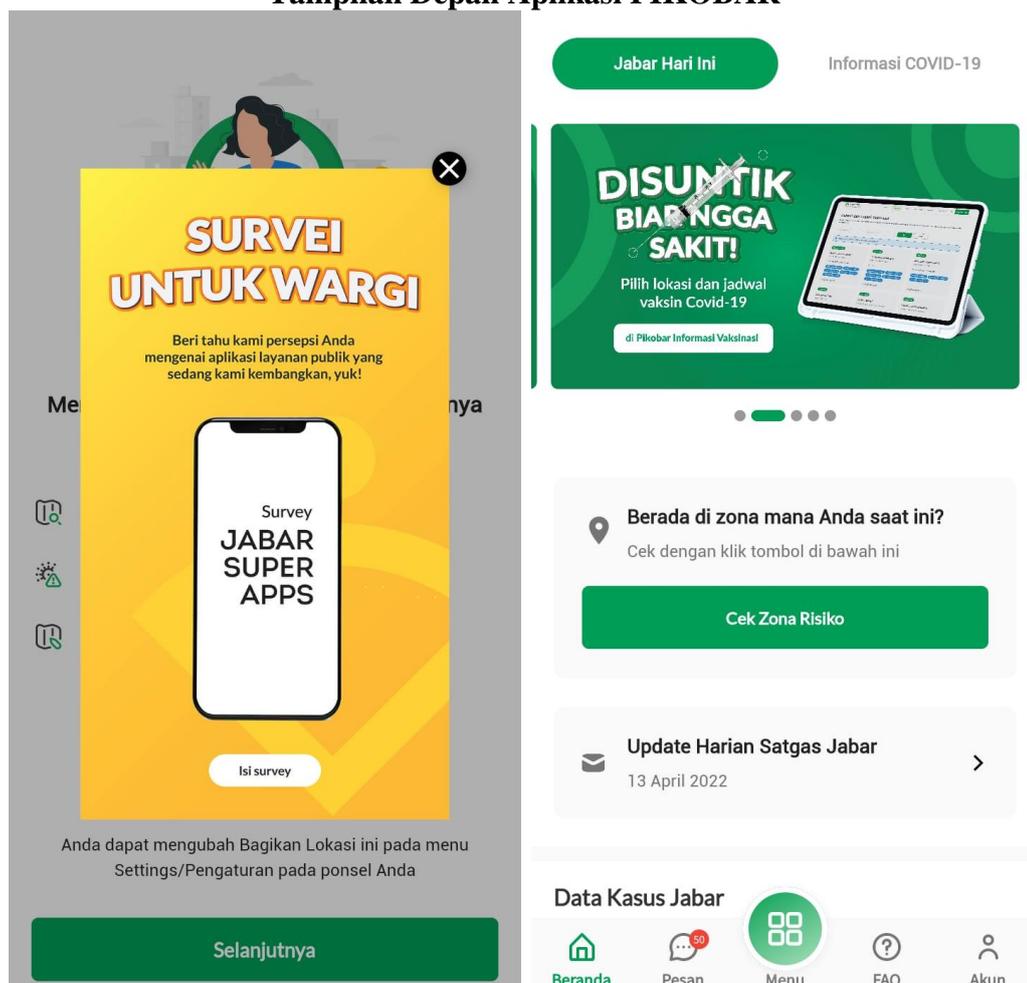
Penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan pelayanan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat sebagai bentuk upaya memberikan perlindungan

kesehatan kepada masyarakat dan menjaga stabilitas keamanan yang diakibatkan oleh informasi bohong (*hoaks*) sehingga menimbulkan kepanikan masyarakat yang berlebihan saat pandemi Covid-19. Belum lagi saat arus informasi yang sangat bebas diterima oleh masyarakat mengakibatkan masyarakat menjadi khawatir dan panik saat mendapatkan informasi yang tidak berimbang antara informasi yang relevan dan valid dengan informasi bohong (*hoaks*). Perlu dipastikan pelayanan informasi penanganan pandemi Covid-19 diberikan secara terstruktur, masif dan tersistematika.

Memasuki era teknologi informasi seperti saat ini, yang sudah maju dan jauh lebih berkembang, tentunya dapat dimanfaatkan dengan sangat maksimal, luas, dan mampu membuka peluang untuk kemudahan akses informasi, pengelolaan informasi dengan cepat, efisien, dan efektif. Akan tetapi dengan diperhadapkan dengan pandemi Covid-19 saat ini, pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah, tidak berbelit, cepat, akurat, efisien, dan efektif. Penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan kepada publik, khususnya pelayanan informasi yang berkaitan dengan Covid-19, dinilai menjadi salah satu solusi yang tepat untuk memberikan pelayanan informasi. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada proses pelayanan pelayanan publik dapat memudahkan masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan kebutuhannya secara langsung pada pemerintah, dan masyarakat dapat memperoleh pelayanan informasi secara transparan dan akurat dari sumber-sumber yang terfaktual (Nurmandi, 2020: 47).

Hal tersebut lantas diterjemahkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui program yang berbentuk aplikasi yang mampu memberikan pelayanan informasi yang berkaitan dengan Covid-19 di Jawa Barat. Adapun program atau aplikasi tersebut adalah Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR). PIKOBAR merupakan media informasi dan komunikasi publik untuk penanganan Covid-19 satu pintu di Provinsi Jawa Barat. PIKOBAR ini merupakan buah dari inovasi teknologi informasi yang dihasilkan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan informasi yang berkaitan dengan Covid-19 di Jawa Barat.

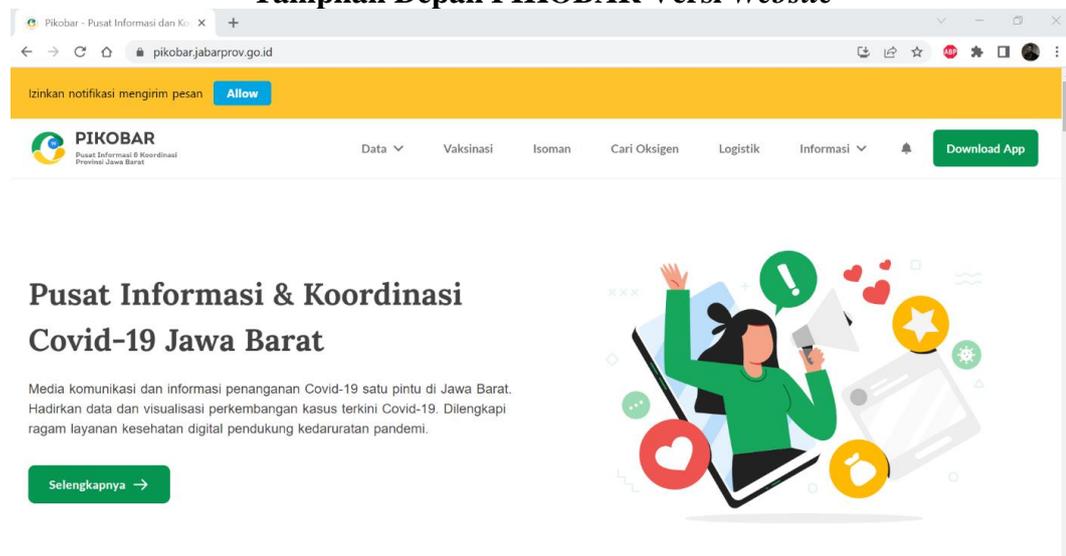
Gambar 1.1
Tampilan Depan Aplikasi PIKOBAR



Sumber: Peneliti, 2022

Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR) merupakan sebuah inovasi teknologi yang diluncurkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat yang berada dibawah tanggung jawab Jabar *Digital Service*. Jabar *Digital Service* atau Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pusat Layanan Digital, Data dan Informasi Geospasial Provinsi Jawa Barat merupakan sebuah unit di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO). Aplikasi PIKOBAR ini pertama diluncurkan pada Rabu, 20 Maret 2020 di Gedung Sate, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Fungsi dari aplikasi PIKOBAR adalah sebagaimana nama pada program tersebut yaitu sebagai pusat informasi Covid-19 bagi masyarakat di Jawa Barat. Selain dapat diakses melalui aplikasi via *smartphone*, Pikobar juga dapat diakses melalui daring pada laman website <http://pikobar.jabarprov.go.id>.

Gambar 1.2
Tampilan Depan PIKOBAR Versi Website



Sumber: Peneliti, 2022

Banyak daerah di Indonesia yang berupaya untuk membangun sistem pelayanan informasi serupa seperti halnya PIKOBAR, namun baik di *PlayStore*

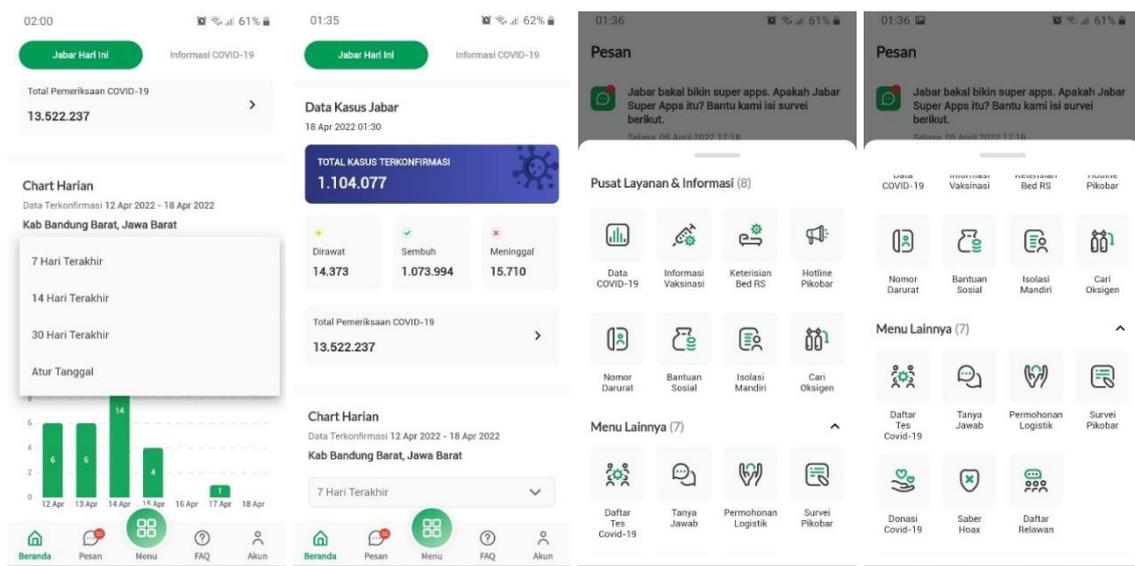
maupun *AppStore*, tidak ada daerah maupun pihak swasta yang mengembangkan pelayanan informasi seputar Covid-19 berbasis aplikasi seperti halnya PIKOBAR. Daerah-daerah seperti Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta, kemudian Provinsi Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), dan Jawa Timur hanya menggunakan pelayanan informasi terkait Covid-19 di daerahnya masing-masing berbasis *website* saja. Hal ini lantas membuat *rating* dari aplikasi PIKOBAR di *PlayStore* mencapai 4.2, dengan 9.395 *reviews*, dan 500.000 lebih pengunduh. Sementara di *AppStore*, aplikasi PIKOBAR mendapat *rating* 4.3 dengan 50 *reviews*, walaupun demikian hal tersebut tentu saja belum mencakup total keseluruhan masyarakat Jawa Barat yang berjumlah 49,94 juta jiwa, akan tetapi hal tersebut patut diapresiasi karena dengan lahirnya aplikasi PIKOBAR dapat mengantarkan Gubernur Jawa Barat menjadi kepala daerah inovatif 2021 serta berhasil mendapatkan beberapa penghargaan seperti Top Inovasi Pelayanan Publik Penanganan Covid-19, *Smartnation* 2020, Digital Transformation Award 2020, serta Kepala Daerah Inovatif dengan kategori layanan publik 2021.

Dalam memberikan pelayanan informasi yang berkaitan dengan Covid-19 di Provinsi Jawa Barat, aplikasi PIKOBAR didesain sedemikian rupa agar dapat secara maksimal, cepat, akurat, efisien, dan efektif dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Informasi yang diterima oleh masyarakat harus berupa informasi yang mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat. Selain itu, aplikasi PIKOBAR juga harus menjadi program informasi dan komunikasi yang cepat tanggap terhadap keluhan dan pertanyaan dari masyarakat. Maka dari itu diperlukan strategi khusus untuk menjadikan aplikasi PIKOBAR menjadi program

yang baik dalam memberikan pelayanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat.

Selain itu, diperlukan strategi komunikasi yang tepat untuk memberikan penginformasian kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima pelayanan informasi dan komunikasi yang berkaitan dengan Covid-19 di Jawa Barat. Mengingat bahwa kunci keberhasilan proses komunikasi secara umum banyak dipengaruhi oleh pemilihan strategi komunikasi yang baik. Sedangkan cara termudah untuk menilai keberhasilan proses komunikasi lewat aplikasi PIKOBAR ini harus dapat diperhatikan dari beragam aspek. Pemilihan strategi komunikasi yang baik dan tepat, akan mampu memperlihatkan bagaimana operasional dari aplikasi PIKOBAR tersebut serta bagaimana pendekatan-pendekatan yang dilakukan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat melalui Aplikasi PIKOBAR kepada masyarakat di Jawa Barat, khususnya di Kota Bandung (Cangara, 2013: 64).

Gambar 1.3
Tampilan Informasi Pada Aplikasi PIKOBAR



Sumber: Peneliti, 2022

Pada aplikasi PIKOBAR ini, seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.3 di atas, terdapat tampilan informasi Total Kasus Harian yang terpapar Covid-19 di Provinsi Jawa Barat. Selain itu, masyarakat dapat melihat diagram data kasus korban yang terpapar Covid-19, dengan pilihan selama tujuh hari terakhir, 14 hari terakhir, 30 hari terakhir, maupun sesuai dengan keinginan sendiri, dengan mengatur tanggal mana yang ingin dilihat data diagramnya.

Selain itu, pada tampilan aplikasi PIKOBAR di atas, terdapat beberapa pilihan, seperti Beranda, Pesan, Menu, FAQ, dan Akun. Namun tidak hanya di situ saja, Aplikasi PIKOBAR ini memiliki 15 Pusat Layanan dan Informasi serta Menu lainnya yang disajikan dalam aplikasi ini. Di mana di dalamnya terdapat Data Covid-19 yang mencakup data di Provinsi Jawa Barat, data nasional, dan data dunia; selain itu, terdapat informasi vaksinasi; keterisian tempat tidur di Rumah Sakit; *Hotline* PIKOBAR (kontak *WhatsApp* admin); nomor darurat; bantuan sosial; panduan untuk melakukan isolasi mandiri, kemudian informasi mengenai lokasi oksigen. Tidak sampai di situ, terdapat Menu lainnya yang turut disajikan dalam aplikasi PIKOBAR ini, seperti daftar tes Covid-19, tanya jawab, permohonan logistik berupa alat-alat kesehatan, survei kepuasan penggunaan aplikasi PIKOBAR, donasi untuk Covid-19, tim Saber (Sapu Bersih) *Hoax*, dan daftar relawan untuk penanganan Covid-19.

Pembuatan menu dan pilihan-pilihan pada aplikasi PIKOBAR dibuat sesederhana mungkin, sehingga masyarakat dapat mudah mengerti dan memahami bagaimana penggunaan aplikasi PIKOBAR ini. Selain itu, ini merupakan bentuk dari strategi komunikasi yang dibangun pada aplikasi ini. Tentunya hal ini bertujuan

agar masyarakat tertarik untuk mengakses dan mengunduh aplikasi ini. Ditambah dengan tampilannya yang sederhana namun tetap ada sentuhan elegan membuat aplikasi PIKOBAR, dapat Peneliti katakan sebagai aplikasi pemberi layanan informasi yang sangat mudah dimengerti sekaligus memiliki pilihan-pilihan menu yang dapat memberikan informasi yang valid kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka Peneliti mengambil judul dalam penelitian ini sebagai berikut: **Strategi Komunikasi Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) (Studi Dekskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) untuk Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat Di Kota Bandung).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka Peneliti menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu dengan rumusan masalah dengan pertanyaan makro dan pertanyaan mikro.

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Adapun pertanyaan makro dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Komunikasi Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) Untuk Memberikan Pelayanan Informasi Selama Pandemi Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung?”

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Sementara pertanyaan mikro dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana **Khalayak** dari Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung?
2. Bagaimana **Pesan** yang disampaikan Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung?
3. Bagaimana **Metode** yang digunakan Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung?
4. Bagaimana **Media Sosialisasi** yang Digunakan Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memahami dan mendeskripsikan bagaimana Strategi Komunikasi Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Untuk Memberikan Pelayanan Informasi Selama Pandemi Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui **Khalayak** dari Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung
2. Untuk Mengetahui **Pesan** yang disampaikan Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung
3. Untuk Mengetahui **Metode** yang digunakan Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung

4. Untuk Mengetahui **Media Sosialisasi** yang Digunakan Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Informasi Terkait Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kebermanfaatan dan kegunaan bagi pihak-pihak yang berkaitan dalam penelitian ini. Adapun kegunaan dari penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan dari pemikiran di bidang Ilmu Komunikasi, khususnya hal-hal yang berkaitan dengan teori strategi komunikasi pada program pelayanan informasi yang ditinjau dari aspek Khalayak/Komunikan, Pesan, Metode, dan Media Sosialisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini dapat dirasakan untuk:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan wawasan yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan Peneliti mengenai Strategi Komunikasi Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi

dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) Untuk Memberikan Pelayanan Informasi Selama Pandemi Covid-19 Kepada Masyarakat di Kota Bandung. Selain itu, Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana perbandingan antara teori yang Peneliti pakai dalam penelitian ini dengan kenyataan pada praktiknya di Kota Bandung.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi kepustakaan dan bahan pembanding bagi pihak-pihak yang akan melakukan pengembangan penelitian di bidang efektivitas program layanan informasi. Bukan hanya itu saja, penelitian ini juga diharapkan dapat terjalin kerja sama (MoU) antara Program Studi dengan Unit Jabar *Digital Service* (JDS) atau Unit Pelaksana Teknis Pengelola Layanan Digital, Data, dan Informasi Geospasial Provinsi Jawa Barat. Kerja sama (*MoU*) tersebut dapat berupa penerimaan magang/ PKL (Praktik Kerja Lapangan) maupun studi banding bagi mahasiswa di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

3. Bagi Masyarakat Di Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran atau informasi bagi masyarakat di Kota Bandung mengenai Strategi Komunikasi Jabar *Digital Service* Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) Untuk Memberikan Pelayanan Informasi Selama Pandemi Covid-19 Kepada Masyarakat Di Kota Bandung. Sehingga nantinya program ini dapat lebih dimaksimalkan penggunaannya oleh

masyarakat dalam memberikan pelayanan informasi seputar Covid-19 kepada masyarakat di Kota Bandung.

4. Bagi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, khususnya bagi Unit Jabar *Digital Service* (JDS) atau Unit Pelaksana Teknis Pengelola Layanan Digital, Data, dan Informasi Geospasial Provinsi Jawa Barat dalam memaksimalkan dan meningkatkan proses-proses seperti halnya Penelitian, Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, dan Pelaporan dalam memberikan pelayanan informasi seputar Covid-19 kepada masyarakat di Kota Bandung melalui aplikasi Pusat Informasi Dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR).