

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK DINAS KESEHATAN
DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI KOTA BEKASI**



Diajukan oleh

AHMAD WINDY RINALDY

19321218

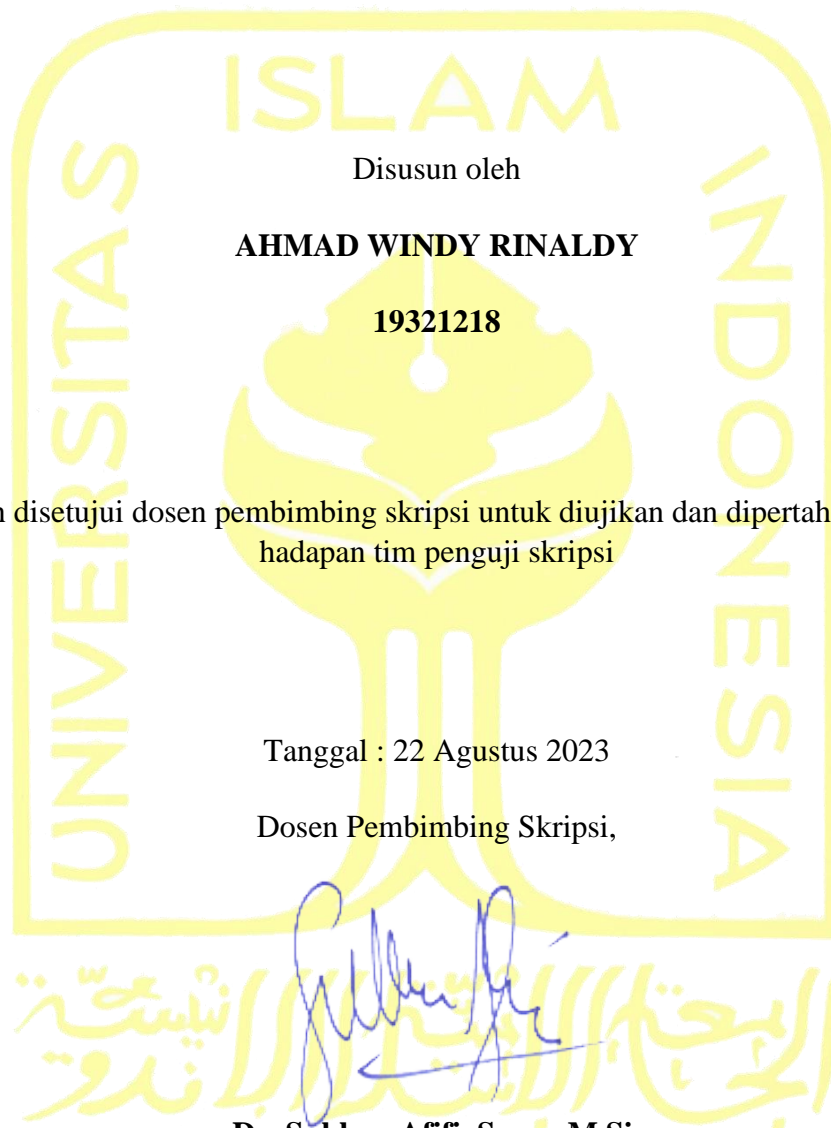
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS PSIKOLOGI DAN
ILMU SOSIAL BUDAYA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK DINAS KESEHATAN
DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI KOTA BEKASI**



Disusun oleh

AHMAD WINDY RINALDY

19321218

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Tanggal : 22 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Skripsi,

Dr. Subhan Afifi, S.sos., M.Si.

NIDN 0528097401

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK DINAS KESEHATAN
DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI KOTA BEKASI**

Disusun oleh

AHMAD WINDY RINALDY

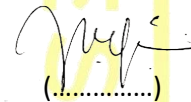
19321218

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam
Indonesia

Tanggal : 22 Agustus 2023

Dewan Penguji :

1. Ketua : Dr. Subhan Afifi, S.sos., M.Si.
NIDN 0528097401
2. Anggota : Puji Rianto, S.IP., MA
NIDN 0503057601



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial
Budaya Universitas Islam Indonesia



Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D.

NIDN 0506038201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Windy Rinaldy

Nomor Mahasiswa : 19321218

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karen itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 20 Maret 2023

Yang menyatakan



(Ahmad Windy Rinaldy)
19321218

MOTTO

“Karena semua yang ada di bawah langit, pasti ada waktunya”

“Hidup kita cuma sekali, janganlah menua tanpa arti”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur, karya ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT yang telah meridhoi saya untuk mencapai langkah ini. Kemudian,
Orang tua saya yang tercinta dan terkasih yang selalu mendoakan saya, serta
orang-orang baik yang telah memberi saya dukungan serta doa dalam pengerjaan
skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Strategi Komunikasi Publik Dinas Kesehatan Dalam Penanganan Pandemi Covid 19 Di Kota Bekasi**”. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi publik pada Dinas Kesehatan terhadap penanganan pandemi Covid 19 di Kota Bekasi.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Strata Satu Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya di Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak dan mamah yang selalu dengan sabar memberikan kasih sayang, dukungan, dan semangat secara moril dan material kepada penulis. Selalu mendoakan setiap langkah yang penulis ambil serta menjadi motivasi terbaik dari awal perkuliahan hingga akhirnya bisa menyelesaikan studi S1 ini sesuai dengan yang diharapkan.
2. Adik yaitu Widya nurhayati, azzahra inanta putri, yang senantiasa selalu mendukung serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr.subhan Afifi, S.sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, kritik dan saran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya apabila selama proses bimbingan terdapat hal yang kurang berkenan.
4. Dr.subhan Afifi, S.sos., M.Si selaku dosen pembimbing akademik.

5. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pengajaran bagi penulis dalam berbagai kepentingan perkuliahan.
6. Seluruh staf dan karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang selalu membantu penulis dalam berbagai kepentingan perkuliahan.
7. Teman-teman Kontrakan Aldy kanam, athoriq hakim, Fajar satrio, Terry mahardia, Arwan nur khasani, Hendrik kusuma, Rafif wildan, Muhammad alif adiniansyah, zulfachrozi yang banyak memberikan motivasi dan dorongan saya untuk mengerjakan skripsi. Terimakasih sudah berjuang, berbagi suka dan duka bersama selama masa perkuliahan ini.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi Angkatan 2019 yang telah memberikan banyak pengalaman dan pertemanan yang baik kepada penulis.
9. Teman-teman Bomba&penghuni sri rezeki, kepada seluruh mantan gebetan yang selalu mendoakan dan berharap skripsi ini cepat selesai.
10. Terakhir penulis mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri yang sudah bisa bertahan sejauh ini dan bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga semua bantuan dan doa yang diberikan menjadi amal kebaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik. Kemudian penulis juga mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

ABSTRAK	11
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Teori	7
1. Komunikasi Publik.....	7
2. Komunikasi Kesehatan.....	8
3. Komunikasi Krisis.....	9
C. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan Tipe Penelitian.....	10
2. Informan Penelitian.....	11
3. Sumber data.....	11
4. Teknik pengumpulan data	11
5. Teknik Analisis Data.....	12
BAB II	14
A. Profil Dinas Kesehatan Kota Bekasi	14
1. Sejarah Dinas Kesehatan Kota Bekasi	14
2. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi.....	14
B. Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bekasi.....	16
BAB III.....	18
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	18
A. Kebijakan Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam Menangani Covid-19	18
B. Strategi Komunikasi Dinas Kesehatan dalam Penanganan Covid-19.....	22
1. Analisis Situasi	23
2. Tujuan Komunikasi.	24
3. Audience.....	24
4. Pesan/Konten.....	25
5. Media Komunikasi	26
6. Komunikator.....	51

D. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penanganan Covid-19 di Kabupaten Bekasi.....	54
BAB IV	60
A. Simpulan.....	60
B. Keterbatasan Penelitian	60
C. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64
A. Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	64
A. Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Distribusi Kasus Covid-19 di Kota Bekasi Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	16
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Langkah Represif dan Preventif Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam Menangani Covid-19.	21
Gambar 3. 2 Sosialisasi Visi Dinas Kesehatan Kota Bekasi.....	28
Gambar 3. 3 Sosialisasi 5M.	29
Gambar 3. 4 Informasi Vaksinasi.....	31
Gambar 3. 5 Instagram Dinas Kesehatan Kota Bekasi.	32
Gambar 3. 6 Sosialisasi Hotline Covid-19.....	33
Gambar 3. 7 Sosialisasi Penggunaan Masker.	34
Gambar 3. 8 Sosialisasi 4M.	35
Gambar 3. 9 Sosialisasi Rapid Test Gratis.....	36
Gambar 3. 10 Motivasi Menghadapi Covid-19.	37
Gambar 3. 11 Motivasi Saat Natal	38
Gambar 3. 12 Sosialisasi Patuh Protokol Covid-19.....	39
Gambar 3. 13 Facebook Dinas Kesehatan Kota Bekasi.....	41
Gambar 3. 14Akun Twitter Dinas Kesehatan Kota Bekasi.....	42
Gambar 3. 15 Reklame 1.....	44
Gambar 3. 16 Reklame 2.....	44
Gambar 3. 17 Situs Info Bekasi.	45
Gambar 3. 18 Website Resmi Pikobar	46
Gambar 3. 19 Profil Kesehatan Kota Bekasi	53
Gambar 3. 20 Strategi Penanganan Covid-19.....	58

Ahmad Windy Renaldy, 19321218, Analisis Strategi Komunikasi Publik Dinas Kesehatan dalam Penanganan Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi, Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2023.

Komunikasi publik sangat penting bagi Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam mengkomunikasikan penanganan Pandemi Covid-19. Apalagi pada masa pandemi terjadi krisis komunikasi karena pada saat itu pemerintah membuat kebijakan untuk menghindari kerumunan, menjaga jarak dan kebijakan *working form home*. Komunikasi kepada masyarakat harus dilakukan seefektif dan seefisien mungkin sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai. Beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini diantaranya adalah: bagaimana kebijakan pemerintah Kabupaten Bekasi dalam menangani Covid-19?, bagaimana strategi komunikasi Dinas Kesehatan dalam penanganan pandemi Covid-19? dan apakah faktor pendukung dan faktor penghambat penanganan Covid-19 di Kabupaten Bekasi?

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif model Miles and Hubberman. Adapun untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam mengkomunikasikan penanganan Covid-19 adalah dengan melakukan wawancara dengan pihak yang mengetahui dan terlibat dalam penanganan Covid-19 di Kota Bekasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kebijakan pemerintah Kabupaten Bekasi dalam menangani Covid-19 adalah dengan upaya pencegahan penyebaran Covid-19 (sosialisasi, sterilisasi pusat-pusat keramaian) dan penanganan Covid-19 (penetapan rumah sakit rujukan Covid-19, program percepatan pelayanan Covid-19, menyiapkan wisma bagi OTG, ODP untuk isolasi, peningkatan kapasitas pemeriksaan dan penegakan diagnosis Covid-19 dan membuat laporan perkembangan Covid-19). Strategi komunikasi Dinas Kesehatan dalam penanganan pandemi covid-19 adalah dengan melakukan analisis situasi, menentukan tujuan komunikasi, menentukan *audience*, menentukan tema pesan/konten, dan menentukan komunikator).

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Publik, Penanganan Pandemi Covid-19.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyakit Corona virus 2019, juga dikenal sebagai Covid-19, adalah virus mematikan yang mempengaruhi pernapasan manusia. Ini pertama kali muncul di kota Wuhan di Cina pada tahun 2019 dan menyebar dengan cepat ke hampir seluruh dunia. Covid-19 telah tercatat di 210 negara, salah satunya Indonesia (Fakhruroji et al., 2020). Awal bulan Maret 2020, ditemukan dua kasus COVID-19 di Jakarta, dan pada awal April, statistik menunjukkan bahwa kasus yang ditemukan di wilayah Jawa telah dikonfirmasi hingga 3.293 orang (BNPB 2020).

Wabah Covid-19 di Indonesia mempengaruhi semua manusia tanpa pandang siapa manusia tersebut. Penyakit Covid ini serupa dengan penyakit pada umumnya yang terjadi musiman seperti diare, flu, demam, batuk dan sakit kepala sehingga banyak masyarakat yang tidak sadar akan gejala Covid-19 tersebut. Untuk menekan penyebaran virus COVID-19 dengan di optimalkannya protocol Kesehatan di kehidupan masyarakat. Perilaku masyarakat yang tidak tertib dan kurang mematuhi protocol Kesehatan dengan memakai masker dan menjaga jarak yang menyebabkan virus menyebar dengan cepat. Survey menunjukkan bahwa masyarakat belum memakai masker karena pemerintah tidak menetapkan sanksi yang menyebabkan masyarakat jera jika tidak mematuhi.

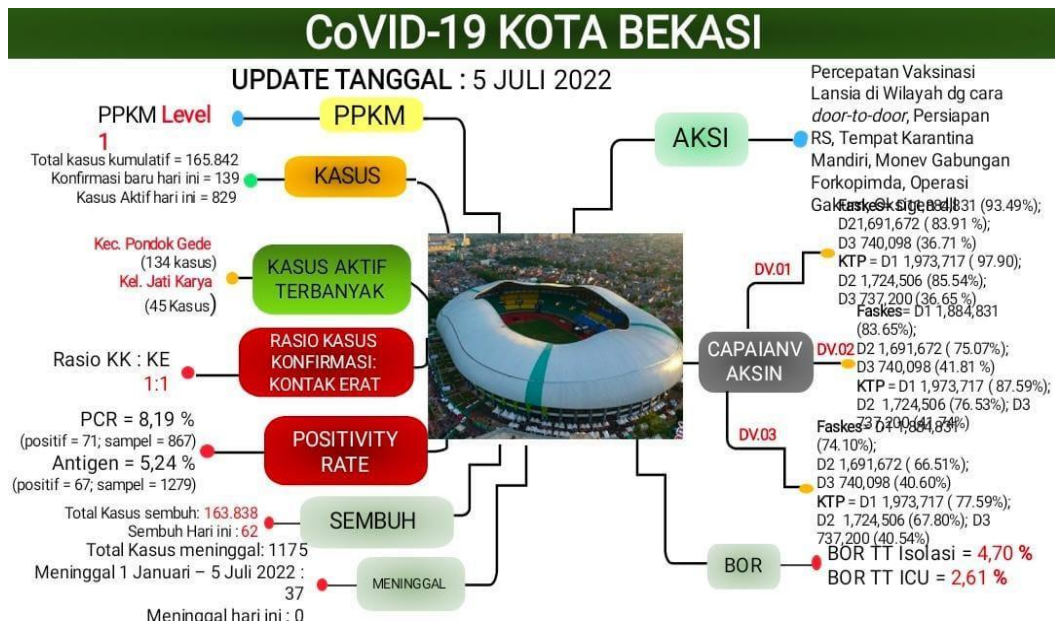
Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak serius pada berbagai aspek kehidupan. Seluruh sektor, mulai dari ekonomi, sosial, politik, budaya, hingga bidang-bidang yang lebih spesifik seperti kesehatan, pendidikan, pariwisata, dan kegiatan pemasaran, berupaya untuk menemukan strategi resiliensi guna beradaptasi dan mencari solusi terhadap dampak pandemi (Afifi & Harianti, 2021; Puspitasari & Afifi, 2022; Saraswati & Afifi, 2022). Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengakhiri pandemi adalah melaksanakan program vaksinasi Covid-19. Vaksinasi memberikan manfaat baik secara individu maupun masyarakat. Dari segi individu, vaksinasi Covid-19 dapat

merangsang sistem kekebalan tubuh. Selain itu, vaksinasi juga mengurangi risiko penularan karena terbentuknya antibodi. Vaksinasi juga berperan dalam mengurangi dampak berat yang disebabkan oleh virus (Nabila & Afifi, 2023).

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah suatu cara yang memungkinkan suatu kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh isi kebijakan, format kebijakan, dan reputasi komunikator yang menjadi aktor implementasi. Implementasi kebijakan dapat dilakukan secara langsung dalam suatu program atau dibuat rumusan kebijakan turunan berikut untuk implementasi yang lebih teknis (Setiawan, Suparno, Afifi, 2021). Komunikasi publik sangat penting bagi organisasi terutama organisasi yang sering berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dengan adanya komunikasi publik bisa menjadi penghubung organisasi tersebut dengan publiknya, dimana komunikasi public berfungsi untuk menyebarkan informasi, menciptakan, memelihara, dan membina organisasi untuk berhubungan baik dan menjadikan citra positif untuk organisasi. Komunikasi public sangatlah dibutuhkan setiap organisasi termasuk pemerintah (Fakhruroji et al., 2020). Komunikator perlu perlu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat baik pada lingkungan internal ataupun eksternal. Masalah yang dihadapi pemerintah daerah terus bergulay mulai dari masalah Kesehatan, ekonomi, dan pendidikan. Strategi strategi yang dilanjutkan upaya untuk menyelesaikan masalah tersebut. Komunikasi public atau juga sering disebut hubungan masyarakat (Humas) mempunyai manajemen untuk strategi komunikasi dalam organisasi dimungkinkan untuk berinteraksi pada situasi lingkungan.

Pada bulan Februari masyarakat Bekasi telah banyak yang terkonfirmasi virus covid-19. Warga kota Bekasi mengalami krisis mulai dari sector ekonomi, layanan transportasi hingga sector pariwisata dan pusat keramaian seperti pusat perbelanjaan mall yang sepi bahkan ditutup yang menyebabkan banyaknya karyawan yang di pecat. Pusat keramaian yang mendadak sepi menyebabkan banyaknya penurunan omset hingga macetnya ekonomi. Dotutupnya instansi tersebut oleh pemerintah sehingga karyawan bekerja dari rumah. Pada tanggal 15

April 2020, ketua tim Gugus covid- 19 dalam pelaksanaan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB).



Gambar 1. 1 Data peringkat fenomena Covid 19 Pemkot Bekasi
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kasus yang terkonfirmasi Covid-19 dari dinas Kesehatan kota Bekasi. Jumlah kasus komulatif sebanyak 165.842 kasus, jumlah kasus terbaru sebanyak 139 kasus, kasus aktif 829 kasus, sembuh 163.838 kasus dan kasus kematian sebanyak 1.275 kasus. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengakhiri pandemi adalah melaksanakan program vaksinasi Covid-19. Vaksinasi memberikan manfaat baik secara individu maupun masyarakat. Dari segi individu, vaksinasi Covid-19 dapat merangsang sistem kekebalan tubuh. Selain itu, vaksinasi juga mengurangi risiko penularan karena terbentuknya antibodi. Vaksinasi juga berperan dalam mengurangi dampak berat yang disebabkan oleh virus (Nabila dan Afifi, 2023).

Keberadaan wabah tersebut mengakibatkan ketakutan ditengah masyarakat, dan dengan itu masyarakat perlu informasi terkait peraturan yang dibuat pemerintah kota Bekasi sehingga tidak menyebabkan keraguan masyarakat terhadap peraturan tersebut. Pemerintahan kota Bekasi mempunyai kebijakan yaitu dengan

menginfokan secara massal tentang adanya *physical distancing*, yang merupakan adanya larangan berkumpul di keramaian dan tidak berjabat tangan atau menjaga jarak.

Dalam situasi krisis seperti pandemi Covid 19, pelajaran lainnya yang dapat diambil adalah meningkatnya kebutuhan informasi. Krisis senantiasa menciptakan ketidakpastian, dan biasanya meningkatkan kebutuhan informasi. Komunikasi akan efektif-dalam arti meraih tujuan-tujuan yang diharapkan-jika pesan-pesan komunikasi mampu menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan dan kebiasaan khalayak. Oleh karena itu, mengetahui perilaku komunikasi menjadi sangat penting agar komunikasi dapat meraih tujuan yang diharapkan. Terlebih, dalam situasi krisis akibat pandemi Covid 19, masyarakat bukan saja dihadapkan pada kebutuhan informasi yang tinggi, tetapi juga banjir informasi karena media-media mainstream membordir mereka dengan berita mengenai Covid 19. Masyarakat menggunakan beragam media untuk mendapatkan informasi mengenai Covid 19. Dari sekian banyak alternatif media yang digunakan, media sosial menjadi yang paling banyak digunakan, tetapi dengan tingkat kepercayaan yang sangat rendah. Informasi yang disampaikan oleh pemerintah menjadi yang paling dipercaya sebagai sumber informasi. Krisis memberikan banyak pelajaran bagi masyarakat dan pengambil kebijakan. Salah satu pelajaran penting adalah bagaimana masyarakat mencari informasi dan bagaimana kebijakan komunikasi pemerintah dirumuskan (Rianto, Afifi & Hariyanti, 2023).

Tanggung jawab sosial organisasi wajib diterapkan pada berbagai bentuk organisasi, baik profit maupun non profit, publik maupun privat, dalam berbagai aktivitas dan cakupannya. Berbagai program tanggung jawab sosial penting untuk dijalankan organisasi sebagai bentuk tanggung jawab untuk berdampingan secara harmoni dengan masyarakat dan lingkungannya (Putra dan Afifi, 2022). Salah satu bentuk tanggung jawab sosial organisasi adalah dengan menerapkan komunikasi krisis. Komunikasi krisis yang dilaksanakan pada masa darurat sebaiknya dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur. Namun, beberapa entitas yang telah melaksanakan terkendala dengan arus informasi dan komunikasi yang masih terlalu

birokratis dan tidak fleksibel serta kurangnya ketersediaan data yang lengkap dan cepat. Disisi lain, masyarakat memiliki komunikasi yang lebih lugas dan fleksibel serta sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan memanfaatkan jejaring sosial, dukungan kearifan lokal serta peran tokoh agama dan masyarakat (Herfianto, Suparno & Afifi, 2023).

Melalui humas atau komunikasi public pemerintah kota Bekasi memberikan segala informasi terkait kebijakan melalui media digital dengan mengoptimalkan program untuk menaati protokol kesehatan melalui media sosial saat ini dinilai lebih optimal sebanding sebelum adanya covid-19. Penanganan Covid di kota Bekasi menunjukkan hasil dengan turunnya angka kematian dan jumlah masyarakat terpapar. Penelitian ini memfokuskan kepada komunikasi public dinas Kesehatan kota Bekasi terhadap penanganan covid-19. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk menganalisis strategi komunikasi publik dengan judul Analisis strategi komunikasi publik dinas kesehatan dalam penanangan pandemi covid-19 di kota Bekasi.

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian latar diatas disimpulkan bahwa peneliti ingin mengetahui:

1. Bagaimana kebijakan pemerintah Kabupaten Bekasi dalam menangani Covid-19?
2. Bagaimana strategi komunikasi Dinas Kesehatan dalam penanangan pandemi Covid-19?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Kebijakan pemerintah Kabupaten Bekasi dalam menangani Covid-19.
- b. Strategi komunikasi Dinas Kesehatan dalam penanangan pandemi covid-19.

2. Kegunaan

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam hal kualitas pelayanan publik di Kota Bekasi.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Akademisi Studi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan publik diberikan dan untuk mempersiapkan tesis, yang merupakan salah satu kriteria untuk mendapatkan gelar sarjana dalam studi komunikasi.
- 2) Dapat dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai sumber informasi referensi dan saran untuk membantu menjalankan tugasnya sebagai PNS dan meningkatkan standar pelayanan di Kota Bekasi.
- 3) Bagi masyarakat, penelitian ini hendaknya menginformasikan dan mengedukasi masyarakat tentang standar pelayanan publik di Kota Bekasi. Oleh karena itu, diharapkan masyarakat dapat mengawasi bagaimana pelayanan publik dilakukan untuk memastikan kualitas yang baik.

A. Tinjauan Pustaka

1. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hestiana (2020) dengan judul “Strategi Komunikasi Kehumasan Pemkot dalam Menyikapi Kasus Virus Corona (Covid-19) di Kota Surakarta Selama 20 Maret 2020”. Upaya penanggulangan Covid-19 di Surakarta juga melibatkan fungsi komunikasi pimpinan. Dengan mengatur dan melaksanakan kegiatan seperti memilih komunikator, mengelola informasi, menggunakan dan melibatkan media (baik tradisional maupun *online*), mengadakan konferensi pers, dan berinteraksi baik dengan publik internal, yang terdiri dari pegawai Balai Kota, dan publik eksternal, yang mencakup semua orang yang tinggal di daerah perkotaan. Humas Kota Surakarta juga melakukan evaluasi untuk menilai kinerja khususnya di bidang komunikasi. Tujuan Humas Kota Surakarta adalah untuk menilai efektivitas taktik komunikasi yang digunakan di

Kota Surakarta untuk memerangi Covid-19 dan pengaruhnya terhadap aktivitas lingkungan.

Penelitian Zahrotunnimah (2020) dengan judul “Langkah Taktis Pemerintah Daerah untuk Mencegah Penyebaran Virus Covid-19 di Indonesia”. Temuan menunjukkan bahwa pemerintah daerah menggunakan teknologi koersif, informatika, tersalurkan, edukatif, persuasif, dan redundan untuk mengemas informasi dalam bentuk arahan, menerapkan berbagai strategi komunikasi masyarakat, dan menghimbau masyarakat untuk menghentikan penyebaran virus corona baru di daerahnya. daerah masing-masing. Namun, tindakan pemaksaan belum berkembang ke titik di mana ia dapat menghukum pelanggar dan mencegah pelanggaran di masa depan. Selain itu, dengan tidak menerapkan rencana komunikasi yang komprehensif untuk semua pemerintah daerah, pemerintah pusat tidak memanfaatkan pengaruhnya secara maksimal. Pasalnya, tidak ada komando nasional dari pemerintah pusat yang memiliki sejarah memakan waktu lama untuk menghentikan penyebaran Covid-19, bencana yang melanda seluruh dunia.

Penelitian Risma (2021) dengan judul “Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Penanganan Covid-19 Di Kabupaten Gowa” Ada empat metode yang digunakan pemerintah untuk menangani Covid-19 di Kabupaten Gowa. Tanda-tandanya antara lain: Pertama, pahami hadirin dan lakukan dengan melakukan sosialisasi yang sehat Mendorong masyarakat untuk menerapkan protokol kesehatan guna mendukung upaya Pemerintah Kabupaten Gowa dan seluruh pemangku kepentingan lainnya, seperti pemerintah desa/kelurahan, kecamatan, Polri, organisasi kepemudaan, dan tokoh masyarakat, untuk menghentikan penyebaran Covid-19. Pada komposisi kedua, pesan disampaikan dengan merinci secara menyeluruh gejala virus corona, mengatasinya, melakukan tindakan pencegahan, dan penyederhanaan bahasa baru terkait penanganan Covid-19 untuk pemahaman dan penerapan masyarakat Kabupaten Gowa. 3. Memilih pendekatan dengan bantuan seluruh Fokormida Kabupaten Gowa dan saluran komunikasi. Salah satu strategi yang dilakukan Pemkab Gowa untuk memerangi penyebaran Covid-19 di Indonesia adalah dengan melakukan tes cepat gratis kepada masyarakat, memperkenalkan vaksinasi, dan penyerahan seribu masker. Keempat, pilihan dan penggunaan media. Ini termasuk

penggunaan call center, baliho, spanduk, website pemerintah kabupaten, media sosial Gowa, dan media untuk individu dengan akses terbatas, serta media elektronik dan cetak. Konsultasi langsung saat ini sedang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Gowa.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Oleh & Munawaroh, 2020) dengan judul “*Analisis Strategi Komunikasi Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo dalam mensosialisasikan programpencegahan penyakit menular Covid-19*” yang mengungkapkan 379.941 kematian dan 6.287.771 kasus yang dikonfirmasi di 216 negara yang terkena dampak. Tercatat 24.217 orang beresiko, 454 orang dalam pengawasan, 315 orang tanpa gejala, 60 orang dalam pengawasan, dan 34 kasus terkonfirmasi di Kabupaten Ponorogo saja per 18 Juni 2020. Dari Pemerintah Kabupaten Ponorogo, diberikan pelayanan khusus untuk kasus tersebut. . Dalam rangka menyebarluaskan rencana pencegahan penyakit menular Covid-19, Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo menggunakan strategi komunikasi yang coba diidentifikasi oleh penelitian ini. Metode deskriptif terhadap data kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Observasi langsung dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data. Dua orang, termasuk Kasubbag Program Informasi dan Humas, menjadi informan dalam penyelidikan ini. Temuan menunjukkan bahwa tindakan Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo meliputi komunikasi langsung dan tidak langsung sekaligus sosialisasi strategi pencegahan penyakit Covid-19.

B. Landasan Teori

1. Komunikasi Publik di Bidang Kesehatan

Publik terbagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal. Publik internal adalah publik yang tergabung dalam lembaga, dan penerapannya disebut Internal Public relations, sedangkan publik eksternal adalah publik yang berada di luar lembaga, dan disebut External Public relations (Maulana & Afifi, 2021). *Public Relations* merupakan manajemen komunikasi yang berkelanjutan untuk membangun dan memelihara saling pengertian antara organisasi dan publiknya. Proses komunikasi tersebut melibatkan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang memiliki kebutuhan, sasaran dan tujuan tertentu terkait

organisasi. Berbagai program dan kegiatan di rancang, dieksekusi dan dievaluasi dalam proses komunikasi tersebut. Kegiatan Public Relations bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan citra positif perusahaan, organisasi atau lembaga (Afifi, 2014).

Interaksi antara orang-orang yang berdampak satu sama lain disebut sebagai komunikasi. Proses saling pengertian antara dua orang atau lebih disebut komunikasi. Ada banyak cara untuk berkomunikasi, beberapa di antaranya tercantum di sini (Tampi & Londa, 2021):

- a. Dari pesannya, komunikasi bisa dilakukan baik dengan lisan maupun dengan tulisan ataupun secara media elektronik contohnya melalui radio, televisi, telepon, internet dan lain lain.
- b. Dari segi kemasakan komuniaksi, komunikasi juga dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal
- c. Dari segi kemasakan keresmian pelaku, pelaku komunikasi dapat dilakukan secara formal ataupun informal
- d. Dari segi pasangan komunikasi dapat dilihat apakah bentuk komunikasinya komunikasi personal ataupun interpersonal

Komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, komunikasi organisasi, komunikasi massa, dan komunikasi publik adalah beberapa dari beberapa tingkatan komunikasi. Pemerintah memutuskan untuk menangani COVID 19 dengan tingkat komunikasi publik ini untuk meloloskan kebijakan yang diambil dan memajukan protokol kesehatan.

Publik diartikan sebagai sekumpulan orang, kebanyakan orang, serta orang-orang yang melihat atau sedang melihat sesuatu sedangkan komunikasi publik merupakan pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada didalam sebuah organisasi baik melalui media maupun tatap muka langsung (Meiranti, 2022). Adapun menurut George C. Edwards dalam Fahrurrozi et al (2020), pada komunikasi public ada 3 hal yang perlu diperhatikan yaitu : *transmisi, konsistensi, dan kejelasan pesan*. *Transmisi* merupakan komunikasi yang akurat dan dapat dipahami oleh komunikator. *Konsistensi* merupakan komunikasi yang konsisten antara pesan yang satu dengan yang lain. *Kejelasan Pesan* merupakan kalua pesan

yang diinformasikan itu jelas dengan Bahasa yang mudah dipahami public dan bahasanya juga sederhana. Komunikasi publik di bidang bertujuan untuk kesehatan menginformasikan, mempengaruhi, dan memotivasi individu, institusi, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan pribadi. Pemahaman dan saling ketergantungan teori, penelitian, dan praktik memengaruhi komunikasi kesehatan (informasi dan makna) dan keyakinan tentang kesehatan, perilaku, dan hasil (Scarlet, 2013).

C. Metode Penelitian

1. Jenis dan Tipe Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan, mendokumentasikan, dan menjelaskan kondisi yang terjadi di lokasi penelitian dan fakta di lapangan khususnya berkaitan dengan strategi komunikasi Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam menangani Covid-19 melalui data kualitatif.

b. Tipe penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang berupaya menggambarkan kondisi lapangan dengan fakta-fakta yang ditemukan.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini adalah bulan Januari 2023 sedangkan lokasi penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Adapun jadwal kegiatan penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Jadwal	Kegiatan
1.	Januari-Juli 2022	Menyusun bab 1
2.	September 2022	Penyusunann bab 2

3.	Oktober 2022- November 2022	Pengurusan izin penelitian dan pengambilan data di lapangan
4.	Desember 2022	Observasi, pengolahan data
5.	Januari –Maret 2023	Penyusunan bab 3 dan bab 4.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah humas Dinas Kesehatan Kota Bekasi atau pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman tentang strategi komunikasi Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam mengkomunikasikan strategi penanganan Covid-19 di Kota Bekasi.

4. Sumber data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu sumber data primer (didapatkan peneliti langsung dari lapangan) dan sumber data sekunder (didapatkan peneliti dari pihak ketiga). Data primer penelitian ini adalah wawancara dan observasi peneliti sedangkan data sekunder penelitian ini berasal dari internet, dokumentasi Dinas Kesehatan Kota Bekasi, dari jurnal, buku-buku dan kamus.

5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui observasi disertai dengan penjelasan tentang objek sasaran, yaitu dengan melakukan observasi langsung terhadap strategi komunikasi pemerintah daerah di Kota Bekasi menghadapi Covid-19.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan Tanya jawab dengan responden penelitian. Wawancara penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur sehingga dalam penelitian ini peneliti tidak terpaku pada pedoman wawancara agar peneliti mendapatkan data yang luas

yang dapat mendukung penelitian ini sehingga selama wawancara, terjadi proses interaktif antara pewawancara dan informan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi penelitian ini adalah foto-foto kegiatan dan media komunikasi Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Dokumentasi sangat penting karena dapat digunakan untuk menguji keabsahan data.

6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif model Miles and Hubberman, yang dalam pengolahan data terdapat beberapa alur, yaitu:

1. Reduksi

Reduksi data merupakan proses pengolahan data mulai dari meringkas, mengkode dan mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan melalui data lapangan secara terus menerus sehingga nantinya permasalahan penelitian dapat dijelaskan dengan baik dan runtut. Melalui reduksi data, peneliti dapat mengelompokkan data yang diperlukan dan tidak diperlukan sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebuah proses dimana peneliti menyusun berbagai informasi yang diperoleh untuk mendapatkan kesimpulan dan penentuan tindakan. Penyajian data dapat dalam bentuk grafik, matrik, bagan maupun jaringan.

3. Menarik Kesimpulan

Setelah reduksi data dan penyajian data dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi atas temuan-temuan penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Dinas Kesehatan Kota Bekasi

1. Sejarah Dinas Kesehatan Kota Bekasi

Pendirian Dinas Kesehatan Kota Bekasi berbarengan dengan Pembentukan Kota Administratif Bekasi. Dinas Kesehatan Kota Bekasi bertekad untuk melayani masyarakat Kota Bekasi dengan mempersembahkan pelayanan prima sehingga terwujudlah Kota Bekasi yang sehat dan mandiri. Dinas kesehatan Kota Bekasi juga berupaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Kota Bekasi dengan cara meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga selalu berupaya mencegah dan mengendalikan penyakit dengan cara meningkatkan status gizi masyarakat dan menyediakan sumber daya kesehatan yang merata dan berkualitas. Dinas Kesehatan Kota Bekasi merupakan salah satu organisasi pembantu Walikota Bekasi dalam menyelenggarakan urusan kesehatan.

2. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi

Struktur organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi
Sumber: <https://dinkes.bekasikota.go.id/halaman/detail/struktur-organisasi> (2022).

Gambar 2.1 menunjukkan tugas dan fungsi masing-masing bagian, yang dijelaskan dalam uraian berikut:

1. Kepala Dinas, bertugas menjadi manajer bidang kesehatan sehingga bertugas mengelola rencana strategis (Renstra), mengelola SDM, mengawasi pelayanan kesehatan, Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), dan berbagai tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati.
- b. Sekretaris, bertugas membantu kepala dinas dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan dibantu sub bagian mempersiapkan, mengevaluasi dan melaksanakan berbagai tugas administrasi dan mengelola asset Dinas Kesehatan.
- c. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, bertugas mengelola dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Kota Bekasi.
- d. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, bertugas mengelola operasional di bidang surveilans dan imunisasi, pencegahan

dan pengendalian penyakit menular, pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular, kesehatan jiwa dan Napza.

- e. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan (SDK), bertugas mengelola bidang kefarmasian, alat kesehatan dan PKRT serta sumber daya manusia kesehatan.
- f. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat, bertugas mengelola dan melaksanakan kebijakan operasional di bidang kesehatan.

B. Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bekasi

Covid-19 merupakan peradangan paru yang diakibatkan oleh SARS-CoV-

2. Data kasus Covid-19 di Kota Bekasi sejak 19 Maret 2020 hingga 11 Agustus 2021 ditunjukkan pada tabel berikut (<https://corona.bekasikota.go.id>, 2020):

Tabel 2. 1. Distribusi Kasus Covid-19 di Kota Bekasi Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Usia	Jumlah Terpapar	Persentase %
< 5 tahun	3.653	19,33
6-19 tahun	12. 404	68,14
20-29 tahun	15.591	
30-39 tahun	14.727	
40-49 tahun	13.281	
50-59 tahun	13.008	
60-69 tahun	6.810	52,02
70-79 tahun	1.466	2,22
> 80 tahun	298	

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi (2023).

Diketahui bahwa anak di Kota Bekasi yang terpapar Covid-19 sebesar 19,33%, usia produktif yang terpapar Covid-19 sebanyak 68,14%, sedangkan usia lanjut yang terpapar Covid sebesar 10,32% dan sisanya sebesar 2,22% adalah usia selain tersebut. Adapun jika didistribusikan menurut jenis kelamin, mayoritas

masyarakat Bekasi yang terpapar Covid-19 adalah sebesar 53,02% atau sebesar 44.048 dan sisanya sebesar 46,98% Covid-19 di Bekasi menginfeksi 46,98% atau 39.032 orang. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Covid-19 di Bekasi menginfeksi sebagian besar masyarakat produktif yang berjenis kelamin perempuan.

Pada tahun 2022, angka kejadian Covid-19 di Kabupaten Bekasi, jumlah masyarakat yang terkonfirmasi terpapar Covid-19 sebanyak 88.768 orang. Dari jumlah tersebut, 389 orang (0,44%) positif terpapar Covid-19 dan masih dalam isolasi/perawatan, 87.826 orang (98,92%) dinyatakan sembuh dan 571 orang (0,64%) dinyatakan meninggal dunia (<https://pikokabsi.bekasikab.go.id>, 2022).

Untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19 di wilayah Bekasi, Pemerintah Kota Bekasi memberikan kebijakan pembatasan sosial, *work from home* (WFH), dan kegiatan makan/minum di tempat umum hanya diperbolehkan kapasitas 25% dan wajib tutup pada pukul 20.00 WIB, dan kegiatan ibadah di tempat ibadah umum sementara ditiadakan. Pemerintah juga membatasi kegiatan seni budaya dan social dengan pembatasan kapasitas maksimal 25% dan pada zona merah dilarang menyediakan hidangan makanan di tempat.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan Pemerintah Kota Bekasi dalam Menangani Covid-19

Kebijakan Pemerintah Kota Bekasi dalam menangani Covid-19 di Kota Bekasi terdiri dari kebijakan pencegahan penyebaran Covid-19 dan kebijakan penanganan Covid-19, yang masing-masing diuraikan pada penjelasan berikut:

1. Pencegahan Penyebaran Covid-19

Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia khususnya di Kota Bekasi tentunya menjadi tugas baru bagi Dinas Kesehatan Kota Bekasi yaitu mencegah penyebaran Covid-19 di wilayah Kota Bekasi. Dalam hal ini, Dinas Kesehatan Kota Bekasi berkolaborasi dengan gugus tugas penanganan Covid-19 melakukan beberapa upaya pencegahan, yaitu:

a. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan langkah awal untuk mencegah penyebaran Covid-19 di Kota Bekasi. Untuk memaksimalkan sosialisasi, juga melakukan pemeriksaan kepada seluruh masyarakat Kota Bekasi. Salah satu tema sosialisasi tersebut adalah menyarankan kepada warga pendatang untuk melakukan isolasi mandiri selama 14 hari, sosialisasi kepada warga agar tidak berkerumun ketika terpapat Covid-19, sosialisasi tentang protokol kesehatan Covid-19, *social distancing*, Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), gerakan masyarakat untuk melakukan olah raga yang teratur, makan makanan yang bergizi, berjemur dipagi hari, istirahat yang cukup, menghindari stress dan lain-lain.

b. Sterilisasi pusat-pusat keramaian

Dinas Kesehatan Kota Bekasi bekerjasama dengan Polres Metro Bekasi Kota dan Distrik Militer 0507 Bekasi juga menerapkan program sterilisasi pada beberapa fasilitas umum seperti masjid, stasiun, terminal dan beberapa fasilitas umum lainnya. Program ini dilaksanakan sesuai dengan instruksi Pangdam dan Menteri Kesehatan.

2. Penanganan Covid-19

Dinas Kesehatan Kota Bekasi bersama gugus tugas penanganan Covid-19 bertugas melakukan penanganan penyebaran Covid-19 di Indonesia khususnya di Kota Bekasi. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam menangani kasus penyebaran Covid-19 yang sudah terjadi di Kota Bekasi diantaranya adalah:

a. Penetapan rumah sakit rujukan Covid-19

Terdapat 3 tipe rumah sakit rujukan yaitu rumah sakit utama, rumah sakit rujukan tambahan dan rumah sakit rujukan awal. Rumah sakit utama rujukan Covid-19 di Kota Bekasi adalah RSUD dr. Chasabullah Abdulmadjid, sedangkan rumah sakit rujukan tambahan ada 6 rumah sakit sedangkan rumah sakit rujukan awal di Kota Bekasi ada 37 rumah sakit.

b. Program Percepatan Pelayanan Covid-19

Ada tiga program percepatan pelayanan Covid-19, diantaranya adalah:

1) Program pengecekan sarana dan prasarana

Program pengecekan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penanganan Covid-19, diantaranya adalah pengecekan bahan medis habis pakai yang meliputi *hand sanitizer*, masker, alat pelindung diri terutama untuk rumah sakit dan puskesmas. Selain itu juga pengecekan dan penyediaan obat Covid, alat kesehatan untuk laboratorium. Pengadaan ambulan gawat darurat dan ambulan khusus jenazah khusus Covid-19.

2) Program Berani (Bekasi Berantas Pandemi)

Program Berani merupakan program yang mengajak masyarakat Kota Bekasi (targetnya adalah 2.016.006 juta penduduk) untuk vaksinasi Covid-19. Pada program ini, Dinas Kesehatan Kota Bekasi menerapkan strategi percepatan vaksinasi Covid-19 dengan harapan masyarakat Kota Bekasi memiliki kekebalan tubuh yang baik sehingga tidak rentan terpapar Covid-19. Strategi percepatan vaksinasi tersebut diantaranya adalah:

- (1) Vaksinasi regular, dilaksanakan oleh Puskesmas, rumah sakit atau klinik;

- (2) Vaksinasi secara *mobile*, tim vaksinasi akan mendatangi masyarakat;
- (3) Sentra vaksinasi massal, mendatangkan masyarakat ke suatu tempat untuk melakukan vaksinasi.
- (4) Vaksinasi di sekolah untuk pelajar dan anak-anak.

3) Program Puskesmas Terpadu dan Juara (Puspa)

Sesuai dengan namanya, Program Puspa mengajak puskesmas untuk aktif melakukan upaya 3T (*tracing, testing* dan *treatment*), edukasi, patroli prokes dan melaksanakan berbagai tugas lainnya sesuai dengan instruksi pemerintah dengan harapan tingkat kematian akibat Covid-19 dapat menurun.

c. Menyiapkan wisma untuk isolasi

Menyiapkan tempat penampungan atau wisma karantina untuk Orang Dalam Pantauan (ODP) dan Orang Tanpa Gejala (OTG) yang membutuhkan tempat untuk isolasi mandiri tidak dapat dilakukan karena di rumah mereka tidak memungkinkan.

d. Peningkatan Kapasitas pemeriksaan dan penegakan Diagnosis Covid-19

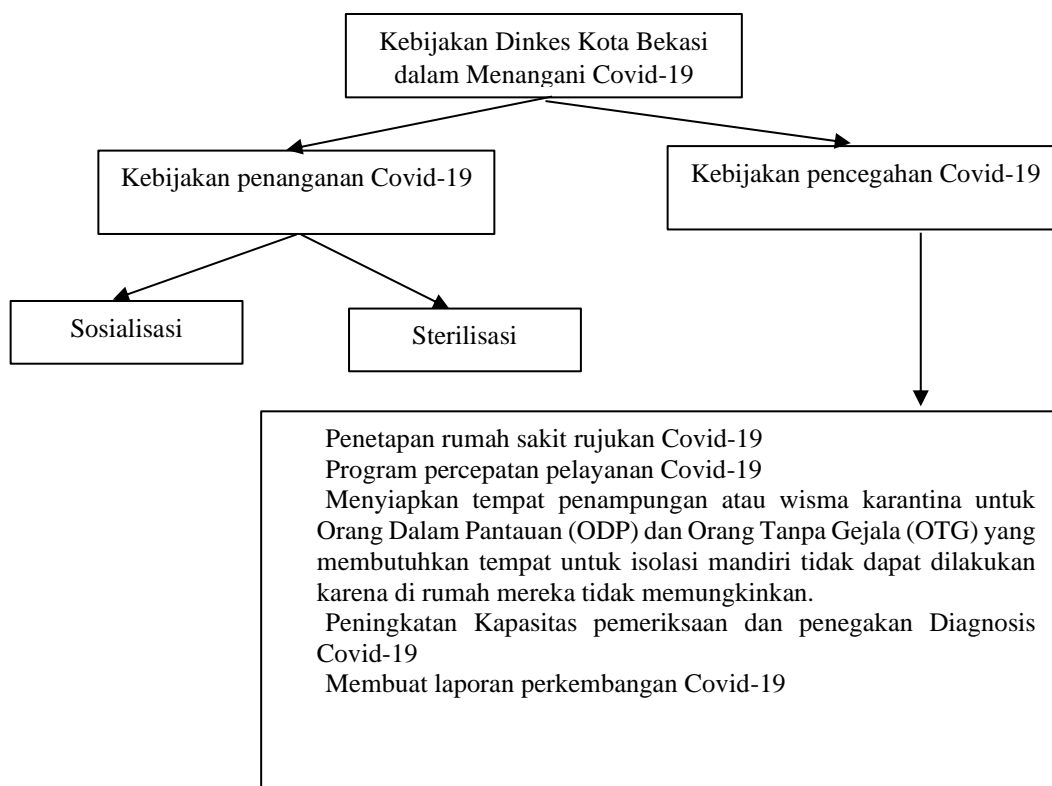
Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga berupaya meningkatkan kapasitas pemeriksaan dan penegakan diagnosis Covid-19 melalui puskesmas-puskesmas. Untuk mencapai tujuan tersebut, Dinas Kesehatan Bekasi melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada petugas medis puskesmas sehingga cekatan dalam menangani pasien yang terpapar Covid-19. Salah satu bentuk pelatihan tersebut adalah pengambilan rapid tes.

e. Membuat Laporan Perkembangan Covid-19

Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga berkewajiban membuat laporan perkembangan Covid-19 di Kota Bekasi, yang berisi tentang perkembangan Covid-19 di Bekasi, lokasi perkembangan Covid-19, dan capaian vaksinasi Covid-19 di Bekasi.

Mengacu pada uraian yang diuraikan di atas maka dapat diketahui bahwa peran Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam upaya menangani Covid-19 di Kota Bekasi adalah dengan tindakan represif (penanganan) dan preventif (pencegahan)

yang dilakukan dengan berkolaborasi dengan berbagai pihak. Adapun bentuk skema tersebut ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3. SEQ Gambar_3. * ARABIC 1 Langkah Represif dan Preventif Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam Menangani Covid-19
Sumber: Data diolah (2023).

Gambar 3.1 menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam menangani Covid-19 menggunakan dua kebijakan yaitu kebijakan pencegahan dan penanganan Covid-19. Kebijakan pencegahan Covid-19 bertujuan untuk menghindari penularan Covid-19 yang dilakukan dengan mengadakan sosialisasi baik menggunakan media online maupun media offline juga dengan melalui sterilisasi tempat-tempat umum. Tujuan sosialisasi dan sterilisasi adalah untuk mengurangi penularan Covid-19 di Kota Bekasi. Adapun kebijakan pencegahan Covid-10 dilakukan untuk menangani kejadian Covid-19 di Kota Bekasi yang dilakukan dengan beberapa upaya diantaranya adalah dengan menunjukkan penetapan rumah sakit rujukan Covid-19, mengimplementasikan program percepatan pelayanan Covid-10, menyiapkan tempat penampungan atau wisma

karantina untuk Orang Dalam Pantauan (ODP) dan Orang Tanpa Gejala (OTG) yang membutuhkan tempat untuk isolasi mandiri tidak dapat dilakukan karena di rumah mereka tidak memungkinkan, peningkatan Kapasitas pemeriksaan dan penegakan Diagnosis Covid-19 dan membuat laporan perkembangan Covid-19. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi penularan dan mengurangi jumlah angka kematian akibat Covid-19.

B. Strategi Komunikasi Dinas Kesehatan dalam Penanganan Covid-19

Strategi komunikasi merupakan hal penting dalam penanganan Covid-19 di Kota Bekasi karena dengan strategi komunikasi yang baik maka pelayanan kepada publik dapat dilakukan dengan efektif dan efisien mengingat tujuan utama komunikasi adalah memberikan pemahaman atau memotivasi. Hasil penelusuran peneliti pada media online menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi menggunakan metode SOSTAC untuk menangani Covid-19. Adapun SOSTAC adalah (*Situation analysis, Objective, Strategy, Tactic, Actions, dan Control*). *Situation analysis* atau analisis situasi merupakan metode menganalisis situasi yang dihadapi, *objectives* merupakan tujuan yang ingin dicapai dengan komunikasi tersebut, *tactics* adalah strategi mencapai tujuan, *actions* merupakan aksi atau tindakan untuk mencapai tujuan dan *control* atau pengawasan dan pengukuran efektivitas komunikasi.

Strategi Dinas Kesehatan dalam mengkomunikasikan berbagai upaya tersebut dilakukan dengan berbagai strategi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Analisis Situasi

Indonesia khususnya Kota Bekasi telah terjadi pandemic Covid-19 sejak akhir 2019. Dinas Kesehatan Kota Bekasi melaporkan perkembangan Covid-19 per 22 November 2022 menempatkan Kota Bekasi masuk dalam Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 1. Langkah pertama yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kesehatan adalah dengan berupaya mengurangi penyebaran virus Covid-19 yaitu dengan menerapkan protocol 3M (menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan) yang

seiring berjalannya waktu menjadi protokol 5M (menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas). Masyarakat Kota Bekasi juga diwajibkan untuk melakukan vaksinasi Covid-19. vaksinasi Covid-19 ini adalah kebijakan publik invasif pertama untuk mengatasi pandemi.

Terdapat beberapa tahapan vaksinasi di Indonesia, yaitu vaksinasi tahap 1 diberikan kepada tenaga kesehatan, vaksinasi tahap 2 diberikan kepada petugas pelayanan public, dan kelompok usia lanjut (≥ 60 tahun), Vaksinasi tahap 3 diberikan kepada masyarakat yang rentan terpapar Covid-19 dan vaksinasi tahap 4 yang diberikan kepada masyarakat umum. Adapun jenis vaksin yang diberikan diantaranya adalah Sinovac dan Pfizer. Hasil kajian peneliti menunjukkan bahwa berbagai upaya penanganan Covid-19 yang diupayakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi telah berhasil. Hal tersebut dibuktikan dengan turunnya level PPKM.

2. Tujuan Komunikasi.

Untuk mencapai tujuan utama pemerintah yaitu tertanganinya masalah penyebaran Covid-19 di Kota Bekasi, Dinas Kesehatan Kota Bekasi melakukan berbagai komunikasi sehingga masyarakat mengetahui berbagai kebijakan pemerintah terkait penanganan Covid-19 di Kota Bekasi. Selain itu, banyaknya masyarakat Kota Bekasi yang belum mengetahui kebijakan vaksinasi sehingga cenderung tidak menerapkan protocol kesehatan serta data dukung pemberian vaksin belum terkonsolidasi dengan baik menjadikan Dinas Kesehatan Kota Bekasi wajib melakukan komunikasi public secara intensif sehingga Covid-19 di Kota Bekasi dapat ditangani dengan baik sehingga penyebaran Covid-19 teratasi, jumlah korban meninggal menurun sehingga pertumbuhan ekonomi Kota Bekasi kembali membaik.

3. Audience

Komunikasi terkait penanganan Covid-19 di Kota Bekasi harus dilakukan dengan baik dan tepat sasaran sehingga dalam hal ini komunikator harus mengetahui kriteria audience, kepentingan dilakukan komunikasi, kekuatan yang dimiliki, sistem ekologi sosialnya, kelompok primer dan kelompok sekundernya. Audience Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah masyarakat Kota Bekasi yang akan menerima pesan yang akan disampaikan atau pihak yang akan menjadi pembaca, pendengar atau penonton dari berbagai media. Dalam hal ini, target audience Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah seluruh lapisan masyarakat Kota Bekasi. Masyarakat Kota Bekasi tentunya terdiri dari berbagai lapisan sehingga Dinas Kesehatan Kota Bekasi perlu mengenali kelompok yang paling penting (kelompok primer) yang dapat mempengaruhi kelompok lainnya. Untuk itu, sebelum menyampaikan pesan dalam berbagai media, Dinas Kesehatan Kota Bekasi perlu untuk menganalisis karakteristik audience sehingga konten yang disajikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi tepat sasaran dan mudah diterima oleh target audience (pesan tersampaikan dengan baik). Mengenali audience juga menjadikan Dinas Kesehatan Kota Bekasi mudah dalam mengambil keputusan khususnya dalam memilih media dan platform komunikasi yang akan digunakan untuk menjangkau para audience tersebut.

Dinas Kesehatan Kota Bekasi menggunakan media sosial Instagram secara intensif dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan Covid-19. Hal tersebut disebabkan karena mayoritas masyarakat Kota Bekasi yang terpapar Covid adalah usia produktif dan pada umumnya usia-usia tersebut merupakan kaum millennial yang cenderung menggunakan teknologi dan media sosial dalam kehidupan sehari-hari. Instagram adalah salah satu media sosial yang cenderung digunakan dan disenangi oleh kaum millennial. Melalui media sosial Instagram juga diharapkan masyarakat Kota Bekasi usia produktif dapat mengetahui dan menyebarluaskan informasi yang disampaikan Dinas Kesehatan Kota Bekasi kepada orang-orang terdekatnya. Dalam hal ini, Dinas Kesehatan Kota Bekasi tidak berjalan karena dibantu oleh Pemerintah Kota Bekasi dan berbagai pihak dalam menyebarluaskan informasi-informasi tentang Covid-19 di wilayah Kota Bekasi

sehingga harapan terakhirnya adalah penyebaran Covid-19 di wilayah Kota Bekasi dapat ditangani dengan baik dan kasus orang meninggal akibat paparan Covid-19 juga dapat dikurangi.

4. Pesan/Konten

Pesan yang disampaikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi terdiri dari berbagai tema diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Sosialisasi Pencegahan Covid-19

Sosialisasi pencegahan Covid-19 difokuskan pada sosialisasi 5M. Sosialisasi tersebut juga dilakukan dengan baik dan intensif dengan menggunakan promotor yang berbeda-beda. Beberapa promotor kesehatan yang digunakan untuk mensosialisasikan protokol memakai masker adalah foto Kepala Dinas Kesehatan Kota Bekasi dan Walikota Bekasi. Menurut observasi peneliti, salah satu sosialisasi yang paling sering disosialisasikan adalah sosialisasi agar masyarakat Kota Bekasi mematuhi protocol kesehatan yang pertama yaitu dengan tertib memakai masker. Melalui upaya ini, diharapkan penyebaran Covid-19 di Kota Bekasi dapat dikurangi sehingga jumlah masyarakat yang terpapar Covid-19 menurun.

Sosialisasi protokol kesehatan lain yang sering disosialisasikan adalah protokol untuk menjaga jarak dan menjauhi kerumunan. Sosialisasi untuk menghindari kerumunan semakin ditingkatkan ketika hari raya Natal, Idul Fitri, tahun baru dan berbagai hari raya lainnya. Dinas Kesehatan Kota Bekasi menyarankan kepada masyarakat untuk berdiam diri di rumah dan menghindari kerumunan.

b. Sosialisasi penanganan Covid-19

Beberapa sosialisasi Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam mensosialisasikan penanganan Covid-19 diantaranya adalah tentang sosialisasi level PPKM di Kota Bekasi, Sosialisasi hotline Covid-19 di Kota Bekasi, Sosialisasi vaksinasi (informasi pelaksanaan vaksinasi, dosis vaksinasi, lokasi vaksinasi serta ketersediaan vaksin) dan sosialisasi rapidtest.

5. Media Komunikasi

Media komunikasi merupakan sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan komunikator untuk khalayak. Beberapa model media komunikasi diantaranya adalah *paid media*, *earned media*, *shared media* dan *owned media*. Model media komunikasi tersebut dikembangkan agar dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital sebagaimana yang terjadi saat ini. Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga memiliki berbagai media, yaitu:

a. *Paid Media*

Paid media merupakan media yang berbayar, sedangkan *owned media* merupakan media yang dimiliki perusahaan/organisasi. *Paid media* Dinas Kesehatan dalam menangani Covid-19 di Kota Bekasi adalah dengan komunikasi melalui siaran radio.

b. *Owned Media*

Owned media adalah media yang di *build* oleh *brand* dan *contentnya* dikontrol oleh media tersebut. *Owned media* Dinas Kesehatan Kota Bekasi yang digunakan untuk mengkomunikasikan penanganan Covid-19 di Kota Bekasi adalah melalui *corporate website*, facebook, twitter, dan Instagram. Fokus Dinas Kesehatan pada media sosial karena media sosial memiliki jangkauan yang luas dan sistem dari mulut ke mulut (*Word of Mouth*) dapat berfungsi dengan baik melalui media sosial. Berbagai informasi yang dibagikan Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada media sosial berpotensi menjangkau jutaan orang karena pada postingan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bekasi dapat *mentag* instansi pemerintah lainnya. Beberapa *owned media* Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah sebagai berikut:

1) **Website**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa website juga digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam mengkomunikasikan berbagai informasi Covid-10. Hal tersebut ditunjukkan Responden 1 dalam uraian berikut:

Ya, pakau website pasti yak arena itu efektif dan kita aktif disitu memberikan informasi kepada masyarakat tentang perkembangan Covid, program-program dan berbagai kegiatan-kegiatan bahkan ada laporan-laporan ya.

Merebaknya wabah Covid-19 sejak akhir Desember 2019 lalu memang menjadi tantangan bagi Pemerintah Indonesia khususnya Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Dinas Kesehatan di bawah Pemerintah Kabupaten Bekasi memiliki peran yang besar dalam mengatasi merebaknya penyebaran Covid-19 di Indonesia khususnya di kota Bekasi. Website Dinas Kesehatan Kota Bekasi dapat diakses melalui situs Situs Resmi Dinas Kesehatan Kota Bekasi (bekasikota.go.id).

Hasil penelusuran peneliti menunjukkan bahwa website Dinas Kesehatan Kota Bekasi menginformasikan kepada masyarakat tentang berbagai hal, diantaranya adalah:

a) Sosialisasi Protokol Kesehatan Covid-19

Pada situs tersebut banyak ditemukan berbagai sosialisasi terkait Covid-19 yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi diantaranya adalah:

(1) Sosialisasi Visi Dinas Kesehatan Kota Bekasi

Ketika membuka situs Dinas Kesehatan Kota Bekasi kita akan menemui tampilan gambar Slide 1 yang menunjukkan visi Dinas Kesehatan Kota Bekasi, Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 2 Sosialisasi Visi Dinas Kesehatan Kota Bekasi
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.2 menunjukkan tampilan visi Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada halaman utama menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi ingin menunjukkan semangatnya dalam mencapai tujuan utamanya yaitu memberikan

pelayanan prima dibidang kesehatan sehingga tercapai tujuan lainnya yaitu masyarakat Kota Bekasi yang sehat dan mandiri.

(2) Sosialisasi untuk mematuhi protokol kesehatan

Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi juga berupaya mensosialisasikan protocol kesehatan 5M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan dan membatasi mobilitas) dalam rangka mencegah penularan Covid-19. Berikut ini merupakan bentuk sosialisasi 5M yang disajikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi.



Gambar 3. 3 Sosialisasi 5M
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.3 menunjukkan tampilan sosialisasi 5M sangat menarik dan gambar animasinya menggambarkan protocol kesehatan yang wajib dipatuhi oleh masyarakat Kota Bekasi. Tayangan ini muncul pada halaman utama situs Dinas Kesehatan Kota Bekasi sehingga menarik minat masyarakat untuk membacanya. Menurut peneliti, sosialisasi 5M dengan penempatan pada halaman utama situs resmi Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi sangat efektif mengingat banyak beberapa pihak yang membutuhkan informasi terkait perkembangan Covid-19 di

Kota Bekasi seperti wartawan, masyarakat, media berita *online* dan lain sebagainya. Berbagai sosialisasi tersebut tentunya disajikan ulang oleh pihak-pihak tersebut.

b) Informasi data sebaran Covid-19

Pada website resmi Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga ditemui link khusus Data Sebaran Corona di Bekasi, yang dapat diakses melalui <https://corona.bekasikota.go.id> atau pada menu Informasi. Pada halaman tersebut beberapa data yang disajikan diantaranya adalah nomor layanan cepat tanggap Covid-19 baik melalui ext, whatsapp, maupun *call center*. Adapun data yang disajikan pada halaman tersebut diantaranya adalah data tentang angka kejadian Covid-19 di Bekasi baik jumlah kontak erat, *suspect*, probabilitas, terkonfirmasi, isolasi/dalam perawatan, selesai isolasi/sembuh, jumlah meninggal, serta informasi sebaran wilayah.

Pada halaman <https://corona.bekasikota.go.id>, Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga memberikan penjelasan tentang Covid-19 serta cara penularannya sehingga pada halaman ini Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga memberikan himbauan untuk mengurangi risiko penularan Covid-19 diantaranya adalah untuk menghindari kerumunan, menjaga jarak, cuci tangan dan berolahraga teratur. Pada halaman ini, Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga melampirkan beberapa produk hukum terkait Covid-19 diantaranya adalah dasar hukum kebijakan PPKM, himbauan protokol kesehatan bagi pelaku perjalanan dalam negeri pada masa pandemi Covid-19, sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 dengan Protokol Kesehatan pada Rumah Ibadah di Kota Bekasi, serta instruksi ketua komite kebijakan penanganan Covid-19 dan transformasi pemulihan ekonomi kota bekasi.

c) Informasi tentang vaksinasi

Informasi tentang vaksinasi juga tersedia pada website Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Informasi tentang vaksinasi *terupdate* disajikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi sebagaimana gambar berikut:

DINAS KESEHATAN

INFO TERUPDATE !!
SENTRA VAKSINASI COVID-19
 GATE 10 Stadion Patriot Chandrabaga

Dosis 1 & 2 : Sinovac
 Senin - Jum'at 08.00 - 15.00 WIB
 Sabtu - Minggu 08.00 - 12.00 WIB

Dosis 1 & 2 : Moderna (Untuk Umum)
Dosis 3 : Moderna (Tenaga Kesehatan)
 Setiap hari Jum'at 08.00 - 15.00 WIB

**Berlaku Untuk Warga KTP Kota Bekasi dan Luar Kota Bekasi*

Persyaratan:

1. Membawa fotokopi KTP dan KK,
2. Usia mulai dari 12 tahun ke atas,
3. Berbadan Sehat dan melampirkan surat keterangan Dokter apabila memiliki riwayat penyakit,
4. Untuk Dosis kedua menyertakan bukti vaksinasi pertama dengan jenis vaksin yang sama,
5. Untuk Dosis 3 Tenaga Kesehatan dapat menunjukkan tiket vaksin ketiga
6. Untuk moderna pendaftaran dapat dilakukan dilokasi atau mengisi *link* pendaftaran bit.ly/SentraVaksinasiModernaKotaBekasi

VAKSIN AMAN DAN HALAL

dinaskesehatankotabekasi@gmail.com [dinkeskotabekasi](https://www.instagram.com/dinkeskotabekasi) [@dinkeskotabekasi](https://www.facebook.com/dinkeskotabekasi)

Gambar 3. 4 Informasi Vaksinasi
 Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.4 menunjukkan beberapa informasi tentang vaksinasi Covid-19, diantara informasi tentang lokasi vaksinasi, dosis vaksinasi, waktu vaksinasi serta beberapa persyaratan vaksinasi. Penampilan informasi tersebut sangat menarik dan informatif. Menarik karena menggunakan gambar dan warna serta informatif karena kaya akan informasi. Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga mencantumkan link pendaftaran sehingga masyarakat Bekasi yang ingin melakukan vaksinasi dapat mendaftar dengan mudah.

2) Instagram

Instagram adalah salah satu media komunikasi Dinas Sosial Kota Bekasi yang menurut peneliti paling aktif digunakan dan diperbarui. Instagram Dinas Kota Bekasi adalah @dinkeskotabekasi, yang memiliki 20.100 pengikut. Berikut ini adalah tampilan Instagram Dinas Kesehatan Kota Bekasi.



dinkeskotabekasi

Ikuti

Kirim pesan

917 kiriman

20,1 rb pengikut

86 diikuti

Dinas Kesehatan Kota Bekasi

Government Official

Akun Resmi Dinas Kesehatan Kota Bekasi

Jl. Pangeran Jayakarta No. 1, Kel. Harapan Mulya, Kec. Medan Satria Kota Bekasi

dinkes.bekasikota.go.id

Gambar 3. 5 Instagram Dinas Kesehatan Kota Bekasi
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.5 menunjukkan Instagram Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Pada gambar tersebut terlihat bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi memiliki 917 kiriman dengan 20.001 pengikut. Jumlah postingan yang sangat banyak menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi aktif mengkomunikasikan berbagai kegiatan, pengumuman, maupun program-program melalui media sosial tersebut. Menurut peneliti, hal ini merupakan langkah yang tepat karena penggunaan media sosial pada saat ini sangat tinggi. Apalagi mengingat pada kondisi Covid-19 yang melarang masyarakat untuk menjaga jarak dan larangan berkerumun maka langkah penggunaan media social merupakan langkah yang tepat.

Dinas Kesehatan Kota Bekasi menggunakan Instagram untuk mensosialisasikan berbagai penyakit, mensosialisasikan tentang berbagai kebijakan Pemerintah terkait kesehatan di Indonesia, pengumuman, informasi kegiatan dan berbagai informasi positif lainnya. Hal tersebut ditegaskan oleh Responde 1 dalam uraian berikut:

Dengan rutin Dinas kesehatan memberikan informasi kesehatan terkait pencegahan Covid-19 dan cara penanganannya melalui Instagram Dinas Kesehatan Kota Bekasi dengan menandai akun Instagram pemerintah terkait @humaskotabekasi, @pemkot_bekasi, @dit.promkes, @promkesjabar, @dinkesjabar.

Beberapa postingan Instagram Dinas Kesehatan Kota Bekasi yang berkaitan dengan Covid-19 diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Sosialisasi *Hotline* Covid-19

Sosialisasi *hotline* Covid-19 dilakukan melalui Instagram pada postingan tanggal 6 Maret 2020. PSC 119 merupakan upaya persepatan penanganan dan pertolongan untuk masyarakat terpapar Covid-19 di Kota Bekasi. Sosialisasi PSC 119 melalui Instagram resmi Dinas Kesehatan Kota Bekasi ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 3. 6 Sosialisasi Hotline Covid-19
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.6 menunjukkan *hotline* 119 merupakan *hotline* Covid-19 yang memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan dan ketersediaan *bed* di rumah sakit, memberikan pertolongan pertama gawat darurat 24 jam dengan penanganan yang cepat dan akurat. Salah satu fasilitas *hotline* 1149 adalah ambulans gratis yang menjemput pasien untuk diantarkan ke rumah sakit terdekat. Namun demikian, penjemputan pasien dilakukan berdasar kondisi kegawatdaruratan pasien.

b. Sosialisasi protokol kesehatan Covid-19

Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga mensosialisasikan kepada masyarakat agar menggunakan masker jika bepergian. Sosialisasi ini adalah postingan tanggal 7 April 2020, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 3. 7 Sosialisasi Penggunaan Masker
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.7 menunjukkan postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi yang mensosialisasikan kepada masyarakat Bekasi untuk selalu menggunakan masker

ketika bepergian agar tidak terpapar Covid-19. Tokoh yang menjadi role model pada sosialisasi tersebut adalah Walikota Bekasi yaitu Dr. Rahmat Effendi. Sosialisasi tentang protokol Covid-19 yaitu protokol untuk mematuhi 4M juga menggunakan *role model* lain yaitu Kepala Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Postingan pada 7 Januari 2021 tersebut ditunjukkan pada gambar berikut:

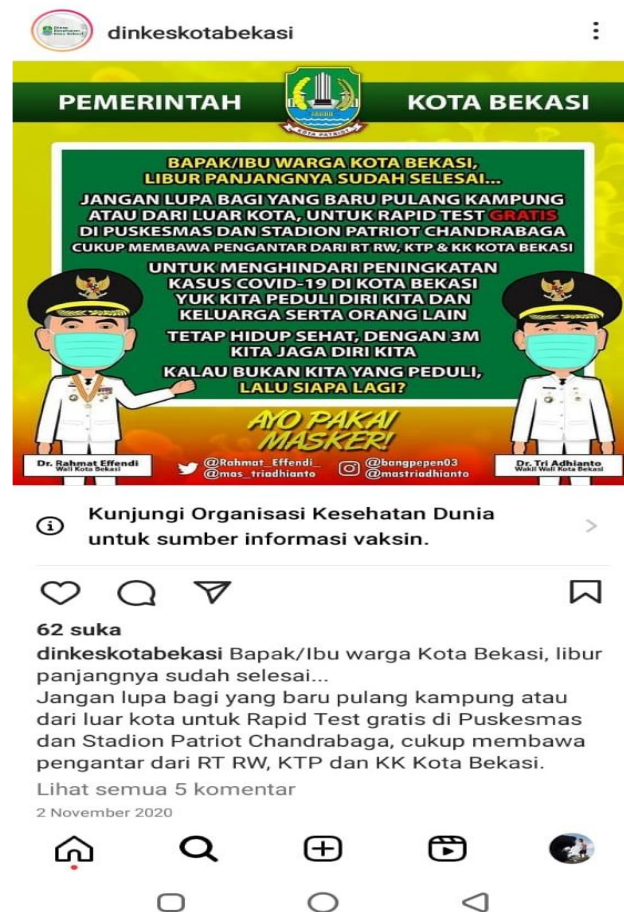


Gambar 3. 8 Sosialisasi 4M
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.12 menunjukkan postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi yang berisikan anjuran 4M yaitu untuk memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan di air mengalir dan menjauhi kerumunan mengingat pada saat itu Covid-19 di Kota Bekasi Kembali meningkat. Upaya ini juga merupakan upaya perkenalan dari yang semula hanya 3M (memakai masker, menjaga jarak dan menghindari kerumunan).

c. Sosialisasi Rapid Test Gratis

Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga mensosialisasikan Rapid Test gratis bagi masyarakat Bekasi yang baru pulang kampung atau dari bepergian dari luar kota melalui postingan Instagram pada tanggal 2 November 2020, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 3. 9 Sosialisasi Rapid Test Gratis
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.9 menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi sangat aktif dalam mensosialisasikan program Rapid Test Gratis bagi warganya yang baru pulang bepergian dari luar kota. Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga memberikan informasi mengenai persyaratan tes Rapid Test Gratis sehingga diharapkan masyarakat tertarik untuk melakukan tes tersebut.

d. Motivasi menghadapi Covid-19

Dinas Kesehatan Kota Bekasi melalui postingannya tanggal 10 November 2020 (pada saat hari pahlawan) juga memberikan sosialisasi kepada seluruh masyarakat Bekasi



Gambar 3. 10 Motivasi Menghadapi Covid-19
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.10 menunjukkan postingan yang merupakan salah satu bentuk kepedulian Dinas Kesehatan Kota Bekasi terhadap kesehatan masyarakat. Dinas Kesehatan Kota Bekasi memotivasi masyarakat Bekasi agar memiliki semangat patriotisme dalam menghadapi Covid-19. Selain itu, melalui postingan ini, Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga mengingatkan masyarakat Bekasi untuk selalu menggunakan masker. Motivasi juga diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi

ketika Hari Raya Natal pada postingan tanggal 25 Desember 2020, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.

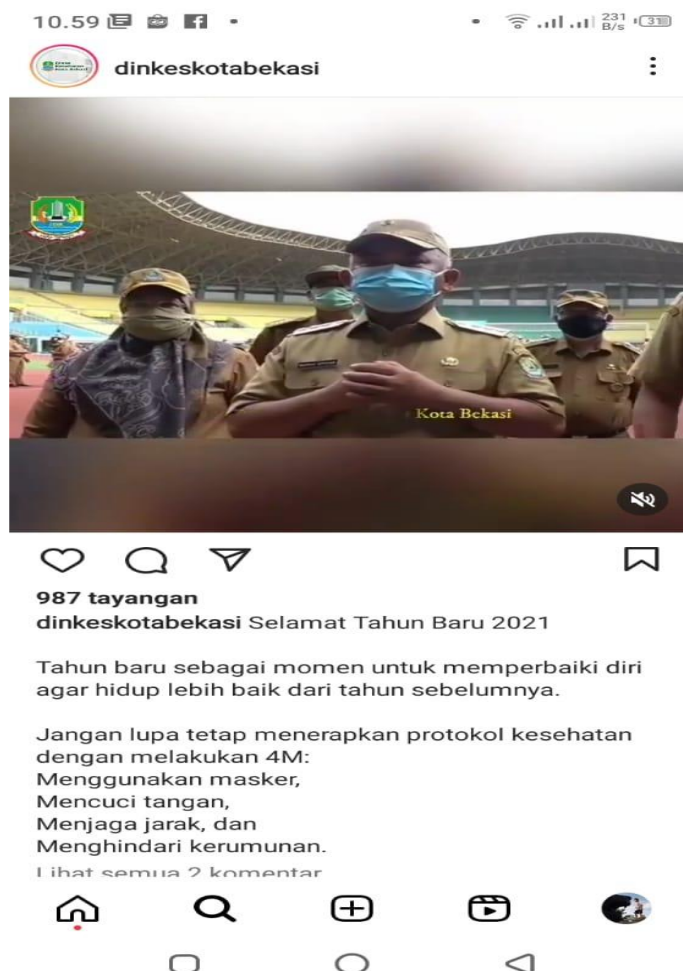


Gambar 3. 11 Motivasi Saat Natal
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.11 menunjukkan postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi untuk menebar cinta kasih sehingga tercipta kedamaian dan kebahagiaan meskipun pada saat itu terjadi pandemi. Postingan ini memberikan motivasi kepada seluruh masyarakat Kota Bekasi untuk selalu hidup rukun di tengah pandemi yang terjadi sehingga diharapkan Kota Bekasi mampu mengatasi Covid-19 dengan baik.

e. Sosialisasi untuk menerapkan protokol kesehatan

Sosialisasi untuk mematuhi protocol kesehatan merupakan postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi sebelum perayaan tahun baru 2021 yaitu postingan tanggal 31 Desember 2020, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3. 12 Sosialisasi Patuh Protokol Covid-19
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.16 menunjukkan postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi yang memberikan motivasi kepada masyarakat Kota Bekasi hidup di tengah pandemi yang terjadi. Postingan ini juga memberikan motivasi kepada masyarakat Kota Bekasi untuk tidak bosan menerapkan protokol 5M. Sosialisasi protokol Covid-19 pada saat tahun baru merupakan suatu hal yang positif karena pada saat tahun baru biasanya ada beberapa acara di berbagai tempat. Kegiatan tersebut tidak

mendukung kebijakan pemerintah terkait protokol Covid-19 diantaranya adalah kemungkinan tidak menjaga jarak, adanya gerombolan-gerombolan (berkerumun) dan kemungkinan besar enggan menggunakan masker. Prediksi kondisi tersebut, menjadikan Dinas Kesehatan Kota Bekasi untuk memberikan langkah preventif dengan mensosialisasikan tema tersebut pada media sosial Instagram mengingat kerumunan tahun baru pada umumnya dilakukan oleh masyarakat muda yang cenderung menggunakan media sosial setiap hari.

f. Informasi vaksinasi

Informasi vaksinasi pertama di Kota Bekasi – 15 Januari 2021. Diawali oleh Wali Kota Bekasi, Dr. Rahmat Effendi dan diikuti jajaran Forkompimda Kota Bekasi. Postingan tersebut juga memberikan sosialisasi bahwa vaksinasi akan diberikan secara bertahap dan disebar melalui fasilitas kesehatan yang sudah ditunjuk di Kota Bekasi.

3) Melalui Facebook

Akun Facebook Dinas Kesehatan Kota Bekasi memiliki 4100 pengikut. Namun, menurut hasil penelusuran peneliti, postingan terakhir adalah 21 April 2017 menunjukkan bahwa akun Facebook Dinas Kesehatan Kota Bekasi tidak digunakan lagi sebagai media komunikasi. Tampilan Facebook Dinas Kesehatan Kota Bekasi ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 3. 13 Facebook Dinas Kesehatan Kota Bekasi

Sumber: Data Sekunder (2022).

Gambar 3.13 menunjukkan postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada media sosial *Facebook*. Media sosial Facebook milik Dinas Kesehatan Kota Bekasi memang terlihat tidak aktif sejak 2017. Menurut penelusuran peneliti, media sosial Instagram memang sejak 2012 semakin diminati oleh masyarakat dunia. Pada tahun 2012 pengguna Instagram dunia berjumlah 100 juta orang dan meningkat menjadi 800 juta orang pada tahun 2017 (<https://starngage.com/statistik-pokok-instagram/>). Maka, tidak heran jika Dinas Sosial Kota Bekasi lebih memilih menggunakan media sosial Instagram daripada media sosial Facebook.

4) Melalui Twitter

Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga memiliki akun Twitter yang bernama Dinkes Kota Bekasi. Namun, akun Twitter tersebut terakhir aktif pada tanggal 22 Oktober 2020. Jika diamati, setiap postingannya menyertakan link akun Instagram, terlihat bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi berupaya memfokuskan komunikasi pada Instagram. Akun Twitter Dinas Kesehatan Kota Bekasi ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 3. 14Akun Twitter Dinas Kesehatan Kota Bekasi
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.14 menunjukkan postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada media sosial Twitter. Jumlah *followers* akun Twitter Dinas Kesehatan Kota Bekasi cukup banyak yaitu berjumlah 4.623 orang. Adapun postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada media sosial tersebut berjumlah 668 postingan menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi aktif berkomunikasi melalui media sosial tersebut. Sebagaimana postingan pada media sosial Instagram, tema postingan Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada media sosial Twitter mengarah pada edukasi, informasi dan Sosialisasi.

c. *Earned Media*

Konten berkaitan Covid-19 di Kota Bekasi juga dilakukan melalui *earned media* atau promosi gratis. Berbagai *earned media* tersebut diantaranya adalah liputan pada media besar, kutipan artikel, wawancara, ulasan dari pengguna, hingga komentar positif pada konten media sosial perusahaan. *Earned media* membantu Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam membentuk masyarakat Kota Bekasi sadar protokol Covid-19. Salah satu bentuk *earned media* Dinas Kota Bekasi adalah spanduk.

Spanduk adalah salah satu bentuk media yang sukses memberikan informasi kepada masyarakat Kota Bekasi tentang penanganan dan pencegahan Covid-19 di wilayah Kota Bekasi. Beberapa pihak yang membantu dalam penanganan Covid-19 dapat mendukung suksesnya penanganan Covid-19 di Kota Bekasi. Salah satu pihak tersebut adalah perusahaan periklanan. Beberapa pihak swasta yaitu perusahaan periklanan yang telah memasang spanduk pada 22 titik lokasi tempat pemasangan banner besar sosialisasi PSBB. Hal tersebut dijelaskan oleh Responden 1 dalam uraian berikut:

Ada kok spanduk, saya pernah lihat itu kalau tidak salah merupakan hasil koordinasi antara Pemerintah Kota Bekasi yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi dan Dinas Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bekasi.

Hasil observasi peneliti pada beberapa media *online* menunjukkan bahwa spanduk tersebut merupakan sebuah himbauan dengan tema yang berbeda

diantaranya bertemakan ‘dirumah saja’, ‘larangan mudik’ dan ‘waspada Covid-19’. Berikut ini adalah beberapa reklame tersebut.



Gambar 3. 15 Reklame 1
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.15 menunjukkan reklame yang pernah di pasang oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Reklame tersebut berisi tentang ajakan untuk melawan Covid-19 dan sebagai upaya Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam mempromosikan Protokol 4M. Bahasa yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah Bahasa Betawi sehingga memberikan kesan kedekatan.



Gambar 3. 16 Reklame 2
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.16 menunjukkan reklame Dinas Kesehatan Kota Bekasi yang bertemakan tentang PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Pada postingan tersebut Dinas Kesehatan Kota Bekasi menyarankan kepada masyarakat untuk di rumah saja sehingga penularan Covid-19 dapat dikurangi. Dasar postingan tersebut adalah Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 dan Permenke Nomor 9 Tahun 2020. Kegiatan tersebut juga menjelaskan kegiatan yang dibatasi dan kegiatan yang diperbolehkan.

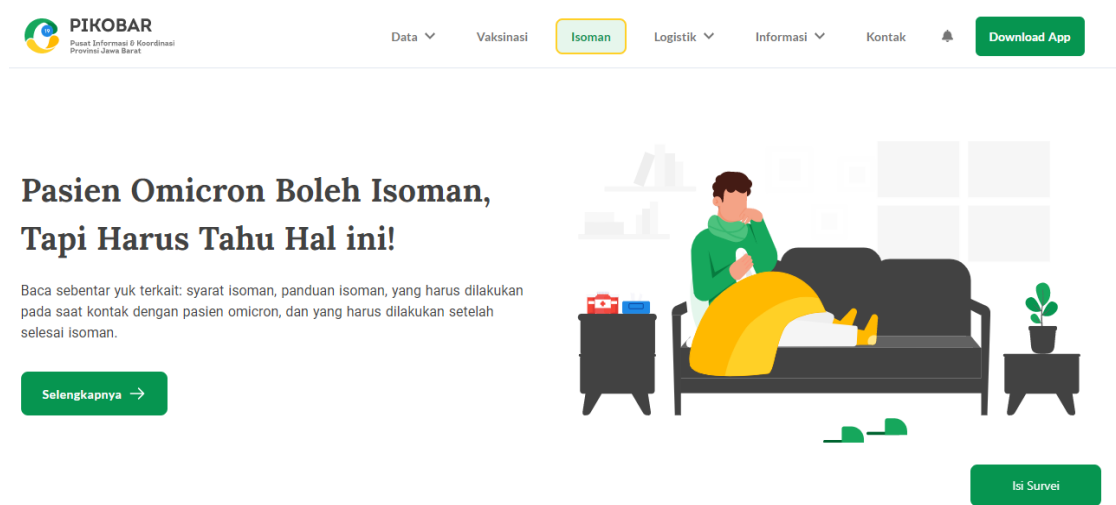
Tidak hanya melalui Instagram Dinas Kesehatan Bekasi, komunikasi kepada masyarakat juga dikomunikasikan melalui Instagram @infobekasi, @humaskotabekasi. Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga dibantu oleh Pusat Informasi & Koordinasi Provinsi Jawa Barat (Pikobar) dalam memberikan sosialisasi secara *online* terkait Covid-19 diantaranya adalah tentang pentingnya vaksinasi, isoman, logistik (alat kesehatan dan alkes). Pihak lain yang paling aktif dalam membantu menyebarkan informasi adalah Pemerintah Kota Bekasi yang secara aktif memberikan sosialisasi pada media digital baik melalui media sosial maupun situs resmi.

Peneliti menemukan akun tersebut memposting data penyebaran Covid-19 di Bekasi sebagaimana hasil konferensi pers dengan Dinas Kesehatan Bekasi.



Gambar 3. 17 Situs Info Bekasi
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.12 menunjukkan bahwa akun @infobekasi memberikan info terkini kepada masyarakat tentang perkembangan Covid-19. Hal ini tentunya memberikan keuntungan juga bagi Dinas Kesehatan Kota Bekasi karena dibantu menyebarkan informasi Covid-19 di wilayah Kota Bekasi. Peneliti juga mendapatkan postingan tentang Covid-19 di Bekasi melalui akun Pikobar. Berikut ini merupakan gambar yang menunjukkan postingan Pikobar tentang edukasi Covid-19.



Gambar 3. 18 Website Resmi Pikobar

Sumber: <https://pikobar.jabarprov.go.id/isoman> (2023).

Gambar 3.18 menunjukkan postingan Pikobar yang menunjukkan edukasi kepada masyarakat tentang Covid-19 jenis Omicron. Pada postingan tersebut, Pikobar berupaya menjelaskan tentang Isoman bagi pasien Covid-19 jenis Omicron. Untuk pasien Covid-19 yang tanpa gejala bercirikan memiliki frekuensi napas 12-20 kali per menit dengan saturasi lebih besar atau sama dengan 95%. Tempat perawatan dapat dilakukan dirumah ataupun pada fasilitas isolasi pemerintah sedangkan untuk pasien ringan biasanya gejalanya adalah demam, batuk, sakit kepala, mual, kehilangan indra penciuman dan pengecepan, frekuensi napas 12-20 kali per menit dan saturasi lebih besar atau sama dengan 95%. Pada kondisi ini, pasien dapat menggunakan fasilitas isolasi pemerintah dan dapat isoman di rumah bagi yang memenuhi syarat. Pada pasien Omicron jenis sedang biasanya gejalanya adalah hampir sama dengan pasien ringan, namun dengan frekuensi napas 20-30 kali per menit, saturasi kurang dari 95% dan sesak napas tanpa distress pernapasan sehingga tempat perawatan yang tepat adalah di RS Lapangan, RS Darurat Covid-19, RS Non Rujukan dan RS Rujukan. Adapun untuk pasien Omicron berat hingga kritis gejalanya hampir sama dengan gejala pasien ringan namun dengan frekuensi napas 20-30 kali per menit, saturasi kurang dari 95% dan biasanya kondisi kritisnya adalah gagal napas, sepsis, syok sepsis dan multiorgan failure sehingga tempat perawatan yang tepat adalah di HCU/ICU RS Rujukan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa strategi komunikasi dinas kesehatan dalam penanganan pandemi Covid-19 melalui media *offline* dan melalui media *online*. Komunikasi melalui media *offline* dilakukan melalui pemasangan spanduk pada tempat strategis sedangkan komunikasi pada media *online* dilakukan melalui website dan media sosial. Adapun dalam mengkomunikasikan sebuah informasi, Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga dibantu oleh berbagai pihak diantaranya adalah Pemerintah Kota Bekasi dan berbagai pihak lainnya. Adapun fokus komunikasi dalam penanganan Covid-19 difokuskan pada media *online* mengingat pada saat pandemi Covid-19 kebijakan pemerintah adalah menjaga jarak dan menghindari kerumunan. Menurut peneliti, komunikasi melalui media *online*

sangat tepat digunakan karena masyarakat yang paling banyak terpapar Covid-19 adalah masyarakat berusia produktif. Usia produktif cenderung menguasai dan menggunakan teknologi terutama media sosial dalam kehidupan sehari-hari.

Komunikasi Dinas Kesehatan Kota Bekasi kepada seluruh masyarakat Kota Bekasi merupakan salah satu komunikasi publik. Interaksi yang diciptakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah interaksi melalui media *online*. Dari berbagai media *online* yang digunakan sebagai media komunikasi, penggunaan media sosial sangat menonjol. Menurut peneliti, hal tersebut merupakan sebuah upaya yang efektif karena pada media sosial pesan interaksi dapat dilakukan secara langsung. Interaksi secara langsung dapat dilakukan melalui chat atau melalui komen pada postingan-postingan.

Banyaknya jumlah pengikut media sosial Dinas Kesehatan Kota Bekasi menjadi sebuah nilai tambah karena hal tersebut mengandung arti bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi mampu membangun komunikasi langsung dengan masyarakat. Namun, pihak lain yang memposting ulang atau menggunakan website atau media sosial Dinas Kesehatan Kota Bekasi tentunya mampu memberikan informasi kepada khalayak yang lebih luas mengingat media internet memiliki jangkauan yang luas tanpa ada kendala ruang dan waktu.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa media sosial Instagram merupakan salah satu media sosial Dinas Kesehatan Kota Bekasi yang paling aktif dan efektif untuk digunakan. Hal tersebut dapat dilihat dari seringnya Dinas Kesehatan Kota Bekasi memposting berbagai informasi dan sosialisasi melalui media sosial tersebut. Tanggapan yang diberikan oleh masyarakatpun juga dapat dilakukan secara langsung. Berbeda dengan website yang cenderung membentuk komunikasi satu arah. Namun demikian, website Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga memiliki peran penting karena pada website tersebut dapat diakses berbagai informasi tentang Covid-19.

Interaksi yang diciptakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi baik melalui media *online* maupun media *offline* adalah salah satu bentuk komunikasi publik. Sejalan dengan pendapat Tampi & Londa (2021), bahwa komunikasi dapat dilakukan baik secara lisan, tulisan ataupun melalui media elektronik. Komunikasi

yang diciptakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah komunikasi melalui tulisan dan melalui media elektronik yang dikemas secara verbal dan non verbal. Secara verbal merupakan bentuk informasi yang disajikan dalam bentuk video sedangkan secara non verbal dalam bentuk tulisan atau gambar.

Tampi & Londa (2021) juga menegaskan bahwa pada komunikasi publik harus memperhatikan 3 hal, yaitu:

1. Transmisi

Transmisi merupakan cara sebuah informasi disampaikan kepada publik. Sebelum Dinas Kesehatan Kota Bekasi mengimplementasikan suatu kebijakan, tentunya harus disadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Namun, pada pelaksanaannya keputusan tersebut cenderung diabaikan atau mengundang berbagai kesalahpahaman. Dinas Kesehatan merupakan penyelenggaraan urusan Pemerintahan bidang kesehatan sehingga harus menerapkan transmisi dalam mengkomunikasikan penanganan Covid-19 karena transmisi merupakan salah satu unsur efektifitas implementasi kebijakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi telah mentransmisikan dengan baik berbagai informasi masyarakat.

Dinas Kesehatan Kota Bekasi melakukan berbagai diskusi dengan Pemerintah Pusat untuk menentukan kebijakan penanganan Covid-19 di Kota Bekasi, yang kemudian ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Bekasi. Hal tersebut dilakukan untuk mencapai visi misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut ditegaskan oleh Responden 1 dalam uraian berikut:

Strategi komunikasi yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bekasi mampu mencapai visi misinya adalah dengan melakukan rapat koordinasi dan melakukan regulasi pembuatan kebijakan.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi sebelum mengimplementasikan suatu kebijakan telah melakukan koordinasi (rapat) dengan beberapa pihak terkait.

2. Konsistensi

Konsisten dapat diartikan dilakukan terus menerus. Jika suatu tujuan ingin berhasil maka harus dilakukan dengan konsisten. Hasil observasi peneliti

menunjukkan bahwa salah satu bentuk konsistensi Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam mengkomunikasikan berbagai informasi tentang Covid-19 adalah melalui media sosial Instagram. Selain konsisten, berbagai informasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi sangat jelas karena disertai gambar dan menandai beberapa instansi pemerintah Kota Bekasi lainnya yaitu @humaskotabekasi, @pemkot_bekasi, @dit.promkes, @promkesjabar dan @dinkesjabar. Menandai berbagai informasi penting kepada beberapa instansi lain memperluas cakupan khalayak yang akan menerima pesan sehingga informasi dapat tersebar dengan baik.

Dinas Kesehatan Kota Bekasi juga konsisten dalam memberikan informasi terkait Covid-19 kepada masyarakat yakni dengan memberikan penyuluhan secara langsung kepada masyarakat, melalui seminar, siaran radio, dan war-war keseluruhan wilayah di Kota Bekasi. Hal tersebut diungkapkan oleh Responden 1 dalam uraian berikut: “Dengan memberikan penyuluhan secara langsung kepada masyarakat, seminar, siaran radio swasra dengan bekerja sama dengan Humas Dinas Kesehatan Kota Bekasi, dan war-war ke seluruh wilayah di Kota Bekasi. Media yang digunakan adalah media sosial Instagram, juga mobil promkes dengan pengeras suara”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam menangani Covid-19 konsisten melakukan komunikasi dengan masyarakat dengan berkolaborasi dengan berbagai pihak. Salah satu informasi yang konsisten dikomunikasikan kepada masyarakat adalah informasi pencegahan dan penanggulangan Covid-19.

3. Kejelasan pesan

Komunikasi tidak akan mudah diterima jika tidak ada kejelasan pesan. Dinas Kesehatan Kota Bekasi berupaya memberikan pesan yang jelas dengan menyesuaikan dengan sasaran (masyarakat atau anak sekolah) sehingga materi yang diberikan berbeda-beda disesuaikan dengan profil masyarakat penerima pesan. Salah satu bentuk pesan yang disampaikan berkaitan dengan pencegahan dan penanggulangan Covid-19 adalah melalui promosi kesehatan berkaitan dengan

penerapan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) dalam kehidupan sehari-hari dan menerapkan 5M.

Menurut peneliti, kejelasan informasi dalam komunikasi yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam penanganan Covid-19 masih belum maksimal karena masih ditemukan masyarakat belum memahami tentang pentingnya menjaga kesehatan dengan melakukan protokol kesehatan dan melaksanakan vaksinasi. Hal tersebut disebabkan, tidak semua masyarakat Kota Bekasi mengakses Instagram atau website Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Ketidakefektifan komunikasi tersebut ditunjukkan melalui masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam melakukan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, masih ditemukan masyarakat berkumpul ditempat keramaian seperti warung dan cafe dan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa beberapa masyarakat masih takut untuk mengikuti program vaksinasi karena mendapatkan informasi yang tidak jelas terkait dampak dan efek setelah dilakukan vaksin dan hanya menginginkan sertifikatnya saja.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pencegahan dan penanganan Covid-19 di Kota Bekasi. Komunikasi kesehatan (promosi kesehatan) merupakan pendekatan yang dapat memberikan dampak positif bagi penanganan Covid-19 di Kota Bekasi. Promosi kesehatan yang diberikan secara terus menerus (konsisten) secara tidak langsung memberikan kesadaran masyarakat Kota Bekasi akan pentingnya penerapan protokol kesehatan (5M) dalam menanggulangi Covid-19 di Kota Bekasi. Sebagaimana ditegaskan oleh Scarlet (2013) bahwa komunikasi kesehatan menginformasikan, mempengaruhi, dan memotivasi individu, institusi, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan pribadi.

6. Komunikator

Juru Bicara Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid- 19 Kota Bekasi bertugas memberikan informasi kepada publik tentang kebijakan pemerintah terkait Covid-19 serta menginformasikan penyebaran Covid-19. Dipilihnya juru bicara adalah agar konsisten dalam memberikan informasi. Ketika terjadi krisis, strategi komunikasi menjadi sangat penting karena berkaitan dengan ketepatan pencapaian

tujuan. Komunikator diwajibkan untuk menyampaikan pesan dengan baik sehingga tidak memicu keresahan atau bahkan kemarahan masyarakat.

a. Taktik Implementasi

Komunikasi publik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh lembaga publik untuk menginformasikan kebijakan atau layanannya kepada masyarakat luas. Berkaitan dengan penanggulangan Covid-19 di Kota Bekasi, Dinas Kesehatan Kota Bekasi tentunya harus menyampaikan informasi dengan efektif dan efisien. Kebijakan tentang komunikasi publik ditegaskan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Melalui instruksi tersebut diharapkan, informasi dapat diterima oleh masyarakat dengan cepat. Namun, penyampaian informasi kepada masyarakat tentunya harus sesuai dengan perencanaan atau strategi yang tepat sehingga terjadi komunikasi dua arah atau dialog terbuka antara pemerintah dan masyarakat.

Suatu komunikasi publik dikatakan efektif jika tepat sasaran, dimana penerima pesan yaitu masyarakat memahami pesan yang disampaikan. Pada kondisi Covid-19 perlu adanya sebuah komunikasi yang efektif sehingga masyarakat memahami kebijakan-kebijakan pemerintah salah satunya tentang disiplin protokol kesehatan pada masa pandemic Covid-19. Komunikasi yang diberikan harus berdasarkan ilmu pengetahuan dan menyisipkan data actual sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat tentang kebijakan tersebut (pentingnya pelaksanaan protokol kesehatan) pada masa pandemi. Komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada masa pandemi adalah melalui berbagai media.

b. Monev

Monotoring dan *evaluation* merupakan sebuah langkah pengawasan dan evaluasi yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan kota Bekasi sebelum membuat laporan tahunan yang rutin dikomunikasikan kepada publik melalui situs Dinas Kesehatan Kota Bekasi yaitu <https://dinkes.bekasikota.go.id/bankdata>. Laporan tersebut memaparkan tentang pencapaian kebijakan dan program yang telah direncanakan oleh pemerintah berkaitan dengan kesehatan masyarakat Kota Bekasi. Tampilan laporan kinerja dalam bentuk profil kesehatan Kota Bekasi ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 3. 19 Profil Kesehatan Kota Bekasi
Sumber: Data Sekunder (2023).

Gambar 3.19 menunjukkan Profil Kesehatan Kota Bekasi Tahun 2020 yang diterbitkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Tahun 2020 merupakan tahun dimana di Indonesia terjadi pandemic Covid-19 sehingga tentunya buku tersebut juga melaporkan perkembangan penyebaran Covid-19 di Kota Bekasi. Hasil observasi peneliti sejalan dengan wawancara peneliti dengan Responden 1, sebagaimana diuraikan dalam uraian berikut:

Ya, benar kami ada laporan kinerja ya. Itu komplit. Mas bisa amati isinya itu berbagai laporan tentang Covid-19 *ngumpul* di situ ya. Itu sudah benar-benar data komplit kita dalam bentuk buku.

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi merupakan salah satu bentuk komunikasi krisis. Komunikasi krisis ini menyebabkan gangguan karena dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Bekasi tidak dengan mudah mengkomunikasikan informasi Covid-19 mengingat adanya kebijakan pemerintah untuk menjauhi kerumunan. Akibat dari kebijakan tersebut, Dinas Kesehatan Kota Bekasi tidak dapat mengkomunikasikan PHBS melalui sosialisasi langsung dalam bentuk tatap muka.

Musa & Dunan (2020) menyatakan bahwa terdapat berbagai kondisi yang dapat terjadi pada saat krisis, antara lain munculnya kepanikan organisasi internal, maupun pihak eksternal, membutuhkan solusi yang cepat dan tepat untuk munculnya tekanan dari semua pihak dapat menurunkan citra organisasi, meningkatnya kebutuhan informasi dari kedua belah pihak. Pada saat kondisi Pandemi Covid-19 dimana seseorang dapat dengan mudah terpapar virus Covid-19 pada saat berkomunikasi langsung dengan tatap muka menjadikan Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam berkomunikasi dengan masyarakat harus melalui alternatif lain diantaranya dengan mobil berspeaker dan melalui media *online* yang tentunya melalui media tersebut ditemui berbagai faktor pendukung dan beberapa faktor penghambat.

Untuk dapat menangani Covid-19 di Kota Bekasi tentunya dibutuhkan komunikasi public yaitu komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi untuk khalayak yaitu masyarakat kota Bekasi. Tampi dan Londa (2021) menegaskan bahwa terdapat berbagai cara untuk berkomunikasi, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Dari pesannya, komunikasi bisa dilakukan baik dengan lisan maupun dengan tulisan ataupun secara media elektronik contohnya melalui radio, televisi, telepon, internet dan lain lain. Dalam hal ini, Dinas Kesehatan Kota Bekasi menggunakan pesan baik dengan tulisan dan media elektronik dalam mengkomunikasikan berbagai hal yang berkaitan dengan Covid-19. Diantaranya tentang lonjakan atau penurunan Covid-19 di Kota Bekasi, mengkomunikasikan tentang pasien Covid-19 diantaranya adalah jumlah

pasien tanpa gejala, pasien meninggal, pasien kormobid dan jumlah pasien yang harus isolasi mandiri.

- b. Dari segi kemasakan komuniaksi, komunikasi juga dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal. Dalam hal ini komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah melalui verbal (radio, televisi, youtube) dan non verbal seperti baliho, media social, dan lain-lain.
- c. Dari segi kemasakan keresmian pelaku, pelaku komunikasi dapat dilakukan secara formal ataupun informal. Komunikasi diberikan secara resmi oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi melalui website, media social dan berbagai iklan luar ruang dan tentunya berkolaborasi dengan berbagai pihak diantaranya adalah pemerintah pusat, media dan masyarakat.
- d. Dari segi pasangan komunikasi dapat dilihat apakah bentuk komunikasinya komunikasi personal ataupun interpersonal. Dalam hal ini, Dinas Kesehatan Kota Bekasi melakukan komunikasi personal (langsung kepada masyarakat) dan interpersonal (melalui organisasi) dengan berbagai saluran komunikasi. Dengan adanya upaya ini, diharapkan masyarakat lebih memahami tentang bahaya Covid-19, penyebaran Covid-19, suspect Covid-19 dan berbagai informasi lainnya terkait penanganan dan pencegahan Covid-19.

Pemerintah Kota Bekasi telah menangani Covid-19 dengan tingkat komunikasi publik ini untuk dapat mengimplementasikan berbagai kebijakan yang diambil dan memajukan protokol kesehatan. Menurut peneliti, komunikasi public yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi telah memperhatikan 3 komponen komunikasi publik sebagaimana diungkapkan oleh George C. Edwards dalam Fahrurrozi et al (2020) yaitu:

1. Transmisi

Transmisi merupakan komunikasi yang akurat dan dapat dipahami oleh komunikator. Menurut peneliti, komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam menangani dan mencegah penyebaran Covid-19 di wilayah Kota Bekasi sudah memenuhi unsur transmisi karena komunikasi dilakukan dengan akurat (misalnya adalah data perkembangan Covid-19 di Kota Bekasi). Selain itu, pesan yang disampaikan mudah

dipahami oleh masyarakat karena menggunakan bahasa yang singkat, jelas, padat dan mudah dipahami.

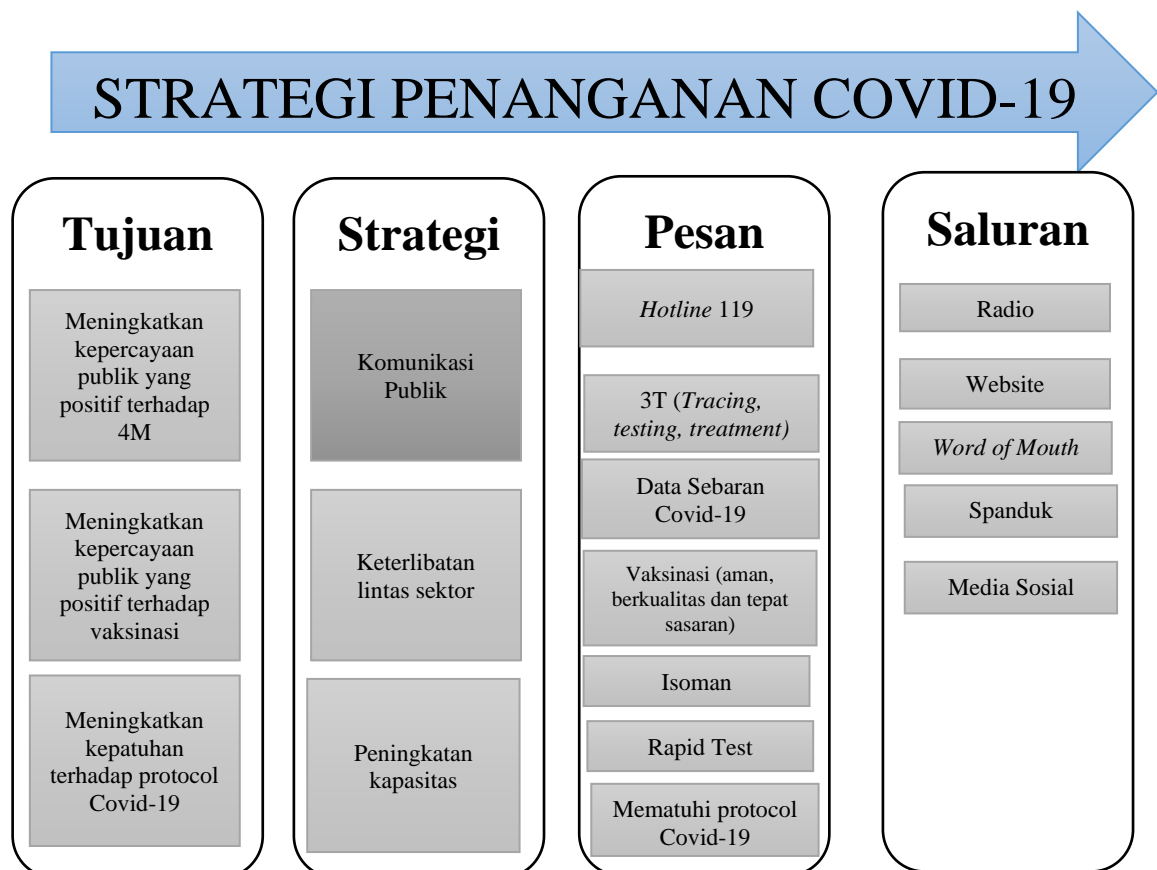
2. Konsistensi

Konsistensi merupakan komunikasi yang konsisten antara pesan yang satu dengan yang lain. Dinas Kesehatan Kota Bekasi sangat konsisten dalam memberikan informasi berkaitan dengan Covid-19 di Kota Bekasi baik itu melalui website maupun melalui media social. Waktu pemberian informasi pun dilakukan dengan konsisten yaitu rata-rata 3-4 kali seminggu.

3. Kejelasan pesan

Kejelasan Pesan merupakan kalau pesan yang diinformasikan itu jelas dengan Bahasa yang mudah dipahami publik dan bahasanya juga sederhana dan mudah dimengerti oleh semua tingkatan atau kalangan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang uraian di atas dapat dibuat kerangka sebagai berikut:



Berdasarkan gambar 3.20 dapat diketahui bahwa tujuan strategi penanganan Covid-19 di Kota Bekasi adalah untuk meningkatkan kepercayaan publik yang positif terhadap 4M, vaksinasi dan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap protokol Covid-19. Adapun strategi yang digunakan adalah komunikasi publik, keterlibatan lintas seltor dan peningkatan kapasitas. Pesan yang disampaikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi diantaranya adalah data sebaran Covid-19, 3T (*Tracing, testing, treatment*), 3T (*Tracing, testing, treatment*), Sosialisasi *hotline* 119, Rapid Test, isolasi mandiri, Vaksinasi (aman, berkualitas dan tepat sasaran) dan sosialisasi pematuhan protokol Covid-19. Adapun saluran penyampaian pesan yang digunakan adalah melalui radio, website, media sosial, spanduk dan *word of mouth*. Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Ghaisani dan Afifi (2022) yang menyatakan bahwa saluran komunikasi melalui media sosial sangat baik untuk diterapkan dan dioptimalkan penggunaannya karena dapat membentuk komunikasi yang lebih pribadi dengan para stakeholder. Namun demikian, tentunya hal tersebut harus didukung dengan tim kerja yang solid yang mampu menghasilkan konten original dengan penerapan sistem penjadwalan dan distribusi konten yang ketat dan konsisten.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan pemerintah Kabupaten Bekasi dalam menangani Covid-19 adalah dengan upaya pencegahan penyebaran Covid-19 (sosialisasi, sterilisasi pusat-pusat keramaian) dan penanganan Covid-19 (penetapan rumah sakit rujukan Covid-19, program percepatan pelayanan Covid-19, menyiapkan wisma bagi OTG, ODP untuk isolasi, peningkatan kapasitas pemeriksaan dan penegakan diagnosis Covid-19 dan membuat laporan perkembangan Covid-19).
2. Strategi komunikasi Dinas Kesehatan dalam penanganan pandemi covid-19 adalah dengan melakukan analisis situasi, menentukan tujuan komunikasi, menentukan *audience*, menentukan tema pesan/konten, dan menentukan komunikator).

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Beberapa kekurangan penelitian ini diantaranya adalah kurangnya informan penelitian karena pada waktu tersebut para petugas Dinas Kesehatan Kota Bekasi sedang banyak kegiatan di luar kantor sehingga peneliti memiliki waktu yang terbatas dan tidak dapat melakukan wawancara dengan informan lainnya khususnya admin Instagram Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Selain itu, fokus penelitian ini juga sangat terbatas karena hanya memfokuskan pada strategi komunikasi Dinas Kesehatan Kota Bekasi tanpa menganalisis peran berbagai pihak dalam mendukung kesuksesan penanganan Covid-19 di Kota Bekasi.

C. Saran

Berdasarkan beberapa hasil penelitian di atas, maka saran peneliti adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Dinas Kota Bekasi melakukan evaluasi kembali terhadap penanganan Pandemi Covid-19 sehingga jika suatu saat Indonesia khususnya Kota Bekasi terjadi wabah kembali maka penanganannya dapat dilakukan dengan lebih cepat atau mungkin dapat dihindari.
2. Sebaiknya Dinas Kesehatan Kota Bekasi lebih konsisten dan lebih intensif dalam mengkomunikasikan sesuatu di media sosial misalnya menentukan jumlah konten yang harus diunggah pada setiap periode sehingga masyarakat memahami dengan baik informasi yang diberikan. Dinas Kesehatan Kota Bekasi sebaiknya juga aktif menggunakan media sosial lainnya mengingat tidak semua masyarakat Kota Bekasi menggunakan media sosial instagram.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Afifi, S. (2022). Etika Public Relations dalam Perspektif Islam. dalam Dhona, H. R. et al. (2022). *Islam dalam Studi Komunikasi* (pp. 57-84). Yogyakarta: UII Press.
- Djopari, J.R.G. and Solihah, Ratnia (2014) *Pengantar Ilmu Pemerintahan. In: Sejarah Pertumbuhan Pemerintahan dan Ilmu Pemerintahan*. Universitas Terbuka, Jakarta, pp. 1-53.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi Coronavirus Disease (Covid-19). *Direktorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit*: Jakarta
- KSP. (2020). Penanganan Covid-19 Protokol Komunikasi Publik. *Kantor Staf Presiden*: Jakarta.

ARTIKEL JURNAL ILMIAH:

- Afifi, S., & Harianti, P. (2021). The Relationship Marketing Communication Strategy During the Covid-19 Pandemic : A Case Study of Islamic Schools in Yogyakarta. . Proceedings of the 3rd Jogjakarta Communication Conference (JCC 2021), 235–240.
- Fakhruroji, M., Tresnawaty, B., Sumadiria, A. S. H., & Risdayah, E. (2020). *Strategi Komunikasi Publik Penanganan COVID-19 di Indonesia: Perspektif Sosiologi Komunikasi Massa dan Agama*. 1(1), 1–11.
- Ghaisani, C.O & Afifi, S. (2022). The implementation of digital marketing communication strategy in cultural tourism: a case study in Yogyakarta. *The Indonesian Journal of Communication Studies*, 15 (1), 66-86,
- Herfianto, A., Suparno, B. A., & Afifi, S. . (2022). Volcanic crisis communication: The case of the Mt. Merapi eruption emergency response. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 2(2), 71–76.
- HidayatE., SusiloD., & GarciaE. M. A. (2021). Handling Covid-19 in Sampang: leadership and local elite public communication strategy. *Jurnal Studi Komunikasi*, 5(2), 319-335.
- Indasari, F., & Anggriani, I. (2020). Krisis Komunikasi Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pemberitaan Penyebaran Covid-19 melalui Udara). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 1-11.
- Maulana, P. S. & Afifi, S (2021). Analisis Peran dan Fungsi Public Relations di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 1 (2), 147- 162.
- Meiranti, M. (2022). Modifikasi Penerapan Konsep-Konsep Dasar Komunikasi Publik

- Dalam Kegiatan Dakwah Kontemporer. *Intercode*, 2(1).
- Muhyadi, M. (2015). Teknik Pengambilan Keputusan. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*. Vol.13, No.2, Hal.98-110
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*. Vol. 5, No.1, Hal. 31-41
- Musa, P., & Dunan, A. (2020). Komunikasi Krisis Dan Warning Model Untuk Deteksi Pelanggaran Protokol Kesehatan Covid-19 Dengan Pembuktian Terapan Teknologi Komputer Visi. *Mediakom : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 126–143.
- Nabilla, N. F. A., & Afifi, S. (2023). Pengaruh Komunikasi Persuasif dan Personal Branding Celebrity Endorser terhadap Kesadaran Vaksinasi Covid-19 (Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Squares). *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 3(1), 61-86.
- Oleh, D., & Munawaroh, S. I. (2020). *Program studi ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah ponorogo 2020*. 16240525.
- Puspitasari, S. A., & Afifi, S. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 2(1), 63–80. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6>.
- Putra, M. T. & Afifi, S. . (2022). Implementasi Organizational Social Responsibility dalam Membangun Citra BPJS Kesehatan Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Multimedia dan Komunikasi*, 7(2), 73–91.
- Rianto, P. R., Afifi, S., & Hariyanti, P. (2023). Perilaku Pencarian Informasi Covid 19 dan Implikasinya pada Strategi Komunikasi . *Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 28–38.
- Risma, K. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Covid 19 Di Kabupaten Gowa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Sampurno, M. B. T., Kusumandyoko, T. C., & Islam, M. A. (2020). Budaya Media Sosial, Edukasi Masyarakat, dan Pandemi Covid-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*. Vol. 7, No. 6, Hal. 1-17
- Saraswati, H. D., & Afifi, S. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Pariwisata di Masa Pandemi COVID-19 (Tourism Marketing Communication Strategy in The COVID-19 Pandemic Period). *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 12(2), 138–155. <https://doi.org/10.35814/coverage.v12i2.2743>.
- Scarlet, D. (2013). Komponen-Komponen Dalam Komunikasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <file:///C:/Users/Others.IDEAPAD/Downloads/jiptumpp-gdl-alfionitaa->

47462-3-babii.pdf

Setiawan, B., Suparno, B. A., & Afifi, S. . (2021). Corporate social performance: An analysis of corporate social responsibility implementation in the electrical energy industry. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 1(2), 76–81.

Tampi, G. B., & Londa, V. Y. (2021). Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(102), 26–36.

SUMBER INTERNET:

Sapril. (2011). Komunikasi Interpersonal. *Manajemen Komunikasi*. Vol.5, No.1, Hal.1-6