

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi sangatlah penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan komunikasi, manusia dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa. Melalui komunikasi juga manusia dapat mengembangkan pengetahuannya, yaitu dengan belajar melalui pengalaman serta informasi yang didapat.

Perkembangan hubungan manusia memberikan dampak pada cara berkomunikasi. Tidak hanya dari pesan yang disampaikan, akan tetapi bagaimana proses komunikasi dan cara berkomunikasi yang diterapkan setiap individu berbeda-beda. Adanya proses penyampaian pesan dari pemberi pesan (komunikator) yang akan diterima oleh penerima pesan (komunikan) disebut komunikasi.

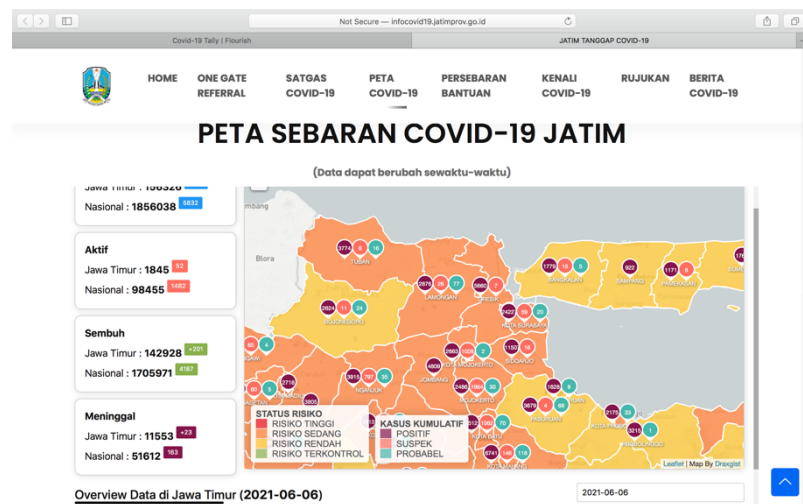
Professor Wilbur Schramm menyebutkan bahwa komunikasi dan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Sebab, tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk. Sebaliknya, tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. (Schramm, 1988).

Dalam berkomunikasi juga memiliki proses komunikasi yang berbeda-beda yang disebut dengan pola komunikasi. Menurut Effendy (Gunawan 2013:255), pola komunikasi adalah suatu proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan serta keterpautannya unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Istilah pola komunikasi bisa juga disebut dengan model komunikasi yang terdiri dari berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan dari keadaan masyarakat.

Dengan demikian pola komunikasi merupakan suatu pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman serta penerimaan pesan yang saling berkaitan dan melengkapi satu sama lain, bertujuan untuk memberikan gambaran proses komunikasi yang sedang terjadi. Setiap individu memiliki pengalaman serta persepsi yang berbeda-beda, sehingga menciptakan berbagai macam pola komunikasi yang harus disampaikan guna memudahkan pemikiran yang logis.

Belakangan ini, masyarakat di berbagai negara sedang disibukkan dengan informasi tentang pandemi virus *Covid-19*. Virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada akhir 2019 lalu. Berbagai media terus memberikan perkembangan informasi tentang pencegahan penyebaran virus *Covid-19*. Pencegahan tersebut, salah satunya yaitu dengan menerapkan jarak sosial atau social distancing. Sehingga seluruh sekolah dan pekerjaan dilaksanakan secara online yang bisa disebut dengan belajar di rumah (*study from home*) dan kerja di rumah (*work from home*).

Cepatnya penyebaran virus ini dikarenakan masih banyak warga yang tidak mengikuti aturan untuk tetap di rumah saja. Pemerintah juga menghimbau agar warga selalu waspada dengan rutin mencuci tangan, memakai masker, apapun itu yang berkaitan dengan pola hidup sehat.



Gambar 1.1 Dashboard Covid – 19 Jawa Timur

Sumber : <http://infocovid19.jatimprov.go.id> (6 Juni 2021)

Ibu Kota Jakarta memiliki tingkat paling tinggi Covid-19, selanjutnya disusul dengan Kota Surabaya. Perkembangan Covid-19 tersebut dapat merubah data angka-angka diatas.

Pemerintah Kota Surabaya punya tugas besar dalam penanganan virus Covid-19, oleh karena itu Pemerintah Kota Surabaya harus mengambil beberapa langkah dan keputusan secara tepat untuk menekan penyebaran virus. Dalam pengambilan keputusan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya

memiliki pola komunikasi tersendiri untuk menyelesaikan masalah pandemi virus ini.

Aspek komunikasi saat ini menjadi sangat penting dalam menyikapi masa krisis *Covid-19*. Isu *Covid-19* merupakan hal yang sangat serius dan berskala besar, sehingga Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini membentuk tim khusus komunikasi yang terdiri dari Bagian Humas dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Dinas Komunikasi dan Informatika saat menjadi tim khusus komunikasi melakukan tindakan Pembatasan Sosial Beskala Besar (PSBB) yang dimulai pada tanggal 28 April 2020 hingga 11 Mei 2020. Namun, setelah tindakan tersebut diberlakukan tetap saja mengalami peningkatan angka *Covid-19*. Sehingga, melakukan perpanjangan PSBB pada tanggal 26 Mei 2020 hingga 8 Juni 2020. Hal tersebut disampaikan melalui media, seperti televisi, radio, serta internet.

Tetapi, setelah tindakan tersebut selesai. Remaja menjadi penyumbang terbesar kasus *Covid-19* di Surabaya (Detik.com). Hal tersebut terjadi, karena banyak sekali remaja yang tetap nongkrong tanpa menggunakan masker dan berkerumun. Selama pandemi *Covid-19* Pemerintah Kota Surabaya beserta tim gabungan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya selalu menghimbau warga Surabaya agar tetap di rumah dan berpergian seperlunya dengan menggunakan masker. Tetapi, himbauan tersebut sering diabaikan oleh remaja Surabaya, mereka tetap

nongkrong dan berkerumun. Sehingga menyebabkan peningkatan jumlah kasus Covid-19 di Surabaya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berkolaborasi dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya membuat terobosan baru dengan meluncurkan laman www.lawancovid-19.surabaya.go.id sebagai sarana konsultasi seputar Covid-19. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya M. Fikser menjelaskan kepada berbagai media bahwa laman tersebut dapat diakses melalui desktop dan *mobile phone*.

Pada laman atau situs tersebut memberikan berbagai informasi terkait tatanan hidup baru pada kondisi pandemi, layanan kesehatan yang berisikan daftar fasilitas kesehatan terdekat, keluhan masyarakat Surabaya, dan permohonan penyemprotan disinfektan, selain itu laporan pendistribusian bantuan warga yang berhak menerima bantuan terdampak Covid-19 serta peta dan visualisasi data Covid-19 di Surabaya.

Pola komunikasi yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya akan berpengaruh pada masyarakat Surabaya. Dengan komunikasi yang baik, diharapkan pesan dan tindakan dapat berjalan dengan semestinya. Sehingga, dapat meminimalisir jumlah warga yang dinyatakan positif Covid-19.

Persoalan muncul ketika apabila saat ini aturan-aturan yang sudah ditegaskan oleh Pemerintah Kota Surabaya masih saja belum dilakukan dengan baik oleh beberapa masyarakat Surabaya. Selain itu, banyaknya isu-isu Covid-19 dan informasi bisa membuat kepanikan pada masyarakat

Surabaya. Implikasinya adalah apabila masyarakat tidak menerima pesan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan baik, sehingga berdampak pada warga yang akan semakin panik dan yang dinyatakan positif Covid-19 akan lebih banyak dan terus bertambah.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, peneliti tertarik mengangkat penelitian mengenai pola komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat saat masa krisis Covid-19 dengan menggunakan studi Deskriptif Kualitatif. Informan dalam penelitian ini dilakukan melalui proses wawancara mendalam oleh Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan Kepala Sub Bagian Program, Informasi, dan Humas dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya sebagai penguat dari hasil wawancara mendalam dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pola komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat saat masa krisis Covid-19?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pola komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat saat masa krisis Covid-19.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu komunikasi, khususnya mengenai pola komunikasi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat saat masa krisis Covid-19 yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan penelitian serta bahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta menjadi bahan acuan, yakni:

1. Bermanfaat bagi para Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya untuk menekankan pola komunikasi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat saat masa krisis Covid-19.
2. Bermanfaat bagi masyarakat dalam menanggapi pola komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat saat masa krisis Covid-19.

3. Dapat menambah referensi bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya FISIP Program Studi Ilmu Komunikasi mengenai pola komunikasi dalam penyampaian informasi.

1.5. Batasan Masalah

1. Penelitian hanya membahas pola komunikasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya ke masyarakat.
2. Dinas Kesehatan Kota Surabaya sebagai salah satu sumber data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya terkait kasus Covid-19.
3. Respon masyarakat diperoleh dari hasil observasi data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.