

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara terdampak pandemi, berdasar data dari Worldmeters (Darmawan, 2022) berada di urutan ke-4 di Asia Tenggara hingga 4 Februari 2022, dengan 115 kasus aktif Covid-19. Penanganan dalam persebaran virus ini telah dilakukan oleh semua negara tidak terkecuali Indonesia. Pemerintah Indonesia sejak kemunculan Covid-19 di Indonesia pada Maret 2020 lalu, segera melakukan penanganan untuk mencegah penularan virus corona. Penanganan tersebut dalam berbagai bentuk kebijakan seperti adanya Pembatasan Masyarakat. Kebijakan pembatasan masyarakat ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah khususnya oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes). Tujuan dari kebijakan ini tentunya untuk menekan angka pertumbuhan masyarakat tertular virus corona. Hal ini dikarenakan Pemerintah Indonesia telah menerapkan virus ini sebagai bencana non alam Covid-19 (Zahrotunnimah, 2020). Hal ini tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Bencana Non Alam yang menginformasikan bahwa Penyebaran COVID-19 sebagai Bencana Nasional berlaku mulai 13 April 2020 dan telah ditandatangani serta ditetapkan langsung oleh Presiden Jokowi.

Peraturan Presiden tentang Bencana Non Alam melahirkan banyak kebijakan seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), *physical distancing*, menghindari kerumunan, *work from home*, dan juga *lockdown*. Kebijakan ini

dibuat dan ditetapkan oleh Presiden Jokowi guna menekan angka pertumbuhan kasus aktif COVID-19. Peraturan ini diturunkan ke beberapa provinsi seperti Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat agar menerapkan aturan-aturan yang sama.

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta dengan kepadatan penduduk nomor satu di Jawa Timur. Hal ini menyebabkan Surabaya menjadi pusat perhatian dalam masalah COVID-19 yang terjadi. Pada tahun 2020, awal kemunculan COVID-19 sempat menduduki zona merah yang artinya Surabaya menjadi kota yang beresiko tinggi penularan COVID-19. Status ini sempat turun ke zona orange (beresiko sedang), namun saat lonjakan kasus COVID-19 di Juli 2021, Surabaya kembali berstatus zona merah, hingga merah hati yang saat itu masyarakat menyebut Surabaya berada di zona hitam. Kepadatan penduduk dan kegiatan masyarakat yang tidak terhindari khususnya kegiatan yang berhubungan dengan ekonomi menjadi salah satu faktor cepatnya penularan virus tersebut.

Pemerintah Surabaya mengikuti kebijakan pemerintah pusat untuk melakukan pembatasan masyarakat di Surabaya. Kebijakan pembatasan masyarakat di Indonesia oleh pemerintah sejak awal munculnya pandemi COVID-19 dengan nama PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang kini berubah menjadi PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) sejak awal 2021. Meskipun memiliki nama yang berbeda, namun keduanya memiliki tujuan yang sama yaitu menekan kegiatan masyarakat di luar rumah. Seperti bekerja, sekolah, kuliah, bertemu keluarga, dan kegiatan yang menimbulkan kerumunan lainnya dibatasi. Dampak dari kebijakan ini adalah masyarakat melakukan kegiatannya di dalam rumah hingga muncul istilah *Work from Home* (WFH),

Study from Home, ibadah dari rumah, belanja dari rumah dan lain sebagainya. Pemerintah Surabaya juga memberlakukan

Setelah mengalami penurunan pada akhir 2021, Surabaya kembali menjadi sorotan karena meningkatnya angka kasus aktif COVID-19 hingga 20%. Menurut laporan data dari lawancovid-19.surabaya.go.id, pada 3 Januari 2022 dikonfirmasi ada penambahan kasus sebanyak 593 kasus aktif. Hal ini juga diimbangi dengan data dari Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) yang dilansir dari detik.com (widiyana, 2022) yang mengatakan adanya peningkatan *Bed Occupancy Rate* (BOR) atau peningkatan keterisian tempat tidur pada 15 Februari 2022 berada di angka 32,85% . Meningkatnya angka ini menjadi topik permasalahan penting bagi Pemerintah Surabaya agar tidak terjadi lonjakan yang signifikan seperti yang terjadi di tahun 2020 awal kemunculan COVID-19, dan Juli 2021 hingga menjadikan Surabaya berstatus zona merah.

Pemerintah Surabaya terus mewaspadaikan kemungkinan peningkatan yang terus terjadi dengan terus menyebarkan informasi penanganan dan pencegahan penularan COVID-19 kepada masyarakat Surabaya. Penyebaran informasi COVID-19 yang dilakukan oleh Pemerintah Surabaya melibatkan media sosial, media mainstream, dan website sebagai pintu keluar masuk informasi COVID-19. Informasi penanganan tersebut berupa edukasi mengenai gejala COVID-19, himbuan menjalankan protokol kesehatan seperti 5M yaitu Memakai masker, Mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir, Menjaga jarak, Menjauhi kerumunan, serta Membatasi mobilisasi dan interaksi. Penyuluhan pentingnya vaksin juga menjadi fokus pemerintah dalam penanganan COVID-19 di Surabaya. Pemerintah memberikan informasi lokasi kegiatan vaksinasi di Surabaya melalui

media sosial agar dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat. 3T juga menjadi hal penting yang dibagikan pemerintah kepada masyarakat yaitu *Testing* (pengujian), *Tracing* (pelacakan), dan *Treatment* (tindakan pengobatan atau perawatan). Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejak dini kondisi kesehatan sehingga dapat ditanggulangi lebih cepat.

Penybaran informasi penanganan COVID-19 di media sosial oleh pemerintah Surabaya ini sejalan dengan kondisi akibat peralihan kegiatan masyarakat dari luar rumah ke kegiatan di dalam rumah, karena penggunaan internet di Indonesia juga mengalami lonjakan yang cukup tinggi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor kebutuhan masyarakat seperti, bekerja, sekolah, beribadah, mengisi waktu luang, bertemu keluarga secara daring (dalam jaringan), pemenuhan informasi, hingga belanja kebutuhan melalui *online shop*. Dilansir dari Kompas.com (Prasetyani, 2021), survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2-25 Juni 2020, yaitu di masa awal pandemi COVID-19 dengan melibatkan 7000 responden di seluruh wilayah Indonesia menunjukkan angka penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7 persen atau 196,71 juta pengguna. Penggunaan internet tersebut berupa kebutuhan untuk berkomunikasi (29,3%), bermedia sosial (24,7%), mengakses hiburan (9,7%), mengakses layanan publik (7,6%), dan berbelanja online (4,8%). Artinya, kebijakan pembatasan masyarakat yang diluncurkan oleh pemerintah benar – benar dilaksanakan oleh masyarakat dilihat dari presentase peningkatan penggunaan internet di Indonesia.

Penggunaan internet khususnya media sosial di Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 12,5% dari 170 juta pengguna media sosial di Januari

2021, menjadi 191 juta pengguna di Januari 2022. Menurut data We Are Social, dilansir dari DataIndonesia.id (Mahdi, 2022), media sosial paling banyak digunakan adalah Whatsapp dengan presentase sebesar 88,7%. Peringkat kedua adalah Instagram presentase 84,8%, Facebook 81,3%, dan proporsi pengguna TikTok sebesar 63,1% dan Telegram 62,8%. Masyarakat menggunakan media sosial ini untuk mengakses berbagai informasi di jejaring sosial dengan waktu berjam-jam setiap harinya. Rata-rata dari mereka menghabiskan 60 menit sampai 180 menit lebih dalam sehari untuk menggunakan media sosial. Durasi ini dipengaruhi juga oleh usia pengguna, semakin muda usia pengguna media sosial, maka semakin lama durasi penggunaan media sosial tersebut.

Era digital yang memberikan berbagai kemudahan bagi penggunanya. Salah satu kemudahan yang dapat dirasakan dalam penggunaan internet yaitu media sosial. Media sosial memudahkan pengguna untuk memangkas jarak antarindividu yang sebelum kemunculannya dianggap mustahil. Komunikasi secara langsung di media sosial dapat dilakukan dengan saling berkirim pesan teks, suara, maupun bertatap muka. Sejak kemunculan COVID-19, arus informasi juga semakin deras, terutama berita mengenai virus tersebut. Menurut (Rohmah, 2020), derasnya informasi dan perbincangan publik di media sosial itu dibuktikan dengan kata "virus corona" atau "Covid-19" yang kerap menempati kata populer di media sosial. Melalui kanal media sosial, masyarakat berbondong untuk memberikan informasi seputar virus corona, seperti penyebab, pencegahan, dan perkembangan dari virus tersebut. Tidak sedikit juga yang memberikan berita bohong atau *hoax* terkait dengan informasi COVID-19 tersebut.

Disinformasi terus beredar di media sosial seiring dengan kemudahan lajur keluar masuk informasi. Saat ini siapapun bebas untuk memberikan informasi dan juga menerima informasi. Orang dengan mudah menyebarkan konten yang mereka buat melalui akun media sosialnya, seperti Twitter, Instagram, Facebook, Youtube, TikTok, dan konten tersebut dapat dijangkau oleh jutaan orang secara gratis. Salah satu disinformasi yang banyak ditemukan selama pandemi COVID-19 adalah informasi COVID-19 itu sendiri. Melalui media sosial, masyarakat menyebarkan foto, video, audio, hingga narasi yang tidak sesuai dengan fakta yang ada. Hal ini perlu diwaspadai karena menurut survei We Are Social (2022), alasan utama orang Indonesia menggunakan internet adalah untuk mencari informasi. Sedangkan, minat baca orang Indonesia menurut data dari UNESCO dilansir dari (DPR RI, 2021) hanya 0,001%. Artinya, dari 1000 penduduk Indonesia, hanya 1 orang yang rajin membaca. Minat baca yang rendah dapat berpengaruh pada rendahnya sikap skeptis oleh masyarakat, sehingga masyarakat akan mudah percaya dengan informasi yang didapat di media sosial.

Kominfo mencatat ada hingga 5829 informasi hoaks terkait COVID-19 di media sosial dengan isu terkait yang ditemukan sebanyak 2.171 konten hingga 17 April 2022. Rincian tersebut dalam klasifikasi media sosial yaitu Facebook dengan angka tertinggi yaitu 5.109 unggahan, Twitter mencapai 577 unggahan, YouTube sebanyak 55 unggahan, Instagram dengan 52 unggahan, dan TikTok dengan 36 unggahan (KOMINFO, 2022). Data ini didapatkan oleh Kominfo melalui tim *Cyber Crime* yang terus bekerja selama 24 jam dalam 7 hari, yang artinya mereka terus memantau perkembangan informasi yang tersebar di media sosial. Sejalan dengan hal tersebut, di era keterbukaan ini Kominfo juga mengajak

masyarakat untuk berpartisipasi secara positif dalam membantu program pemerintah dalam hal kontrol. Informasi yang diberikan oleh masyarakat diharapkan berupa informasi yang positif dan tidak ada unsur adu domba. Namun demikian, himbuan tersebut tidak menutup kemungkinan adanya disinformasi yang terus disebarakan oleh masyarakat di media sosial dan dapat berpengaruh pada kestabilan masyarakat pengguna internet di Indonesia.

Pemerintah Surabaya dalam hal ini perlu mengantisipasi adanya disinformasi yang tersebar melalui media sosial dengan terus memperhatikan konten yang diunggah oleh masyarakat. Mengutip (Ireton, 2018) dalam informasi kecepatan tinggi dan bebas untuk semua di platform social media dan internet, semua orang bisa menjadi penerbit. Sebagai konsekuensinya, warga berjuang untuk membedakan mana yang benar dan mana yang salah. Dalam penelitian (Indrajaya & Lukitawati, 2019) tingkat minat membaca berita infografis di akun Instagram terverifikasi hanya memberikan pengaruh 36,4% terhadap Kepercayaan pada berita daring yang dibaca. Sedangkan, untuk berita ringkas hanya memberikan pengaruh sebesar 28,0%. Angka ini menunjukkan bahwa efektivitas dalam penyebaran informasi di media sosial tidak cukup baik. Hal ini berpengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang tersebar di media sosial.

Penggunaan media sosial dalam mendapatkan informasi berpengaruh pada Kepercayaan masyarakat terhadap COVID-19. Berdasarkan penelitian (Kairoot & Ersa, 2021), masyarakat Kecamatan Kubung kurang percaya terhadap pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan penanganan Covid-19, dengan nilai rata-rata 3,40. Selain itu, hasil survei dari Katadata Insight Center (KIC) bersama Kawal Covid19 dan Change.orgdata dari sebanyak 42,1% responden tak mau

divaksin dengan alasan tidak percaya vaksin Covid-19 (Databoks, 2021). Penelitian tersebut perlu menjadi perhatian bagi Pemerintah Surabaya untuk mencegah krisis kepercayaan oleh masyarakat Surabaya. Hal itu perlu dilakukan dengan mendeteksi secara dini Kepercayaan masyarakat mengenai informasi penanganan COVID-19 di media sosial.

Keterlibatan masyarakat dalam menjalankan suatu kebijakan merupakan suatu bentuk partisipasi politik yang berhubungan dengan kepercayaan (Mufti, et, & al, 2020)jadi tanpa ada kepercayaan, masyarakat tidak akan menjalankan kebijakan dari pemerintah. Sejalan dengan teori tersebut, Becker (1974) dalam (Pramono, 2019) mengenai *health belief model* menyatakan bahwa setiap individu pasti mempunyai kesediaan untuk berpartisipasi dalam intervensi atau perilaku kesehatan didasari persepsi positif bahwa sehat adalah sebuah hasil yang sangat berharga. Terbukti dari penelitian yang dilakukan (Muslim & Nasution, 2021) bahwa ada pengaruh Kepercayaan masyarakat tentang Covid-19 terhadap kepatuhan menjalankan protokol kesehatan pada masa pandemi Covid-19 masyarakat di desa Lueng Bata Kecamatan Baktiya Kabupaten Aceh Utara. Maka perlu adanya penelitian mengenai Kepercayaan masyarakat terhadap informasi pada media sosial mengenai penanganan Covid-19 oleh Pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti menarik untuk mengambil judul “Pengaruh Informasi Penanganan COVID-19 melalui Media Sosial terhadap Kepercayaan Masyarakat di Surabaya”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh informasi penanganan COVID-19 melalui media sosial terhadap Kepercayaan masyarakat di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan pokok permasalahan yang telah ditentukan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh informasi penanganan COVID-19 melalui media sosial terhadap Kepercayaan masyarakat di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap bahwa melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap melalui hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian informasi di media sosial sebagai bagian dari Ilmu Komunikasi serta untuk menambah wawasan peneliti dalam mengetahui fenomena yang berhubungan dengan Kepercayaan masyarakat terhadap informasi di media sosial.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Kota Surabaya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengkaji seberapa besar pengaruh informasi yang disalurkan

melalui media sosial mengenai penanganan COVID-19 di Surabaya untuk menekan angka pertumbuhan kasus aktif COVID-19 di Surabaya guna meningkatkan kepatuhan masyarakat Surabaya terhadap kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya pada bidang *Public Relation* dimana profesi tersebut akan mengkaji seberapa besar pengaruh media sosial dalam menyebarkan informasi dan sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat memperoleh ilmu baru mengenai Kepercayaan masyarakat terhadap informasi di media sosial, yang berguna untuk mengkaji fenomena serupa.

d. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai Kepercayaan masyarakat terhadap informasi di media sosial. Sehingga masyarakat juga dapat memilih media sosial mana yang dapat menjadi acuan dalam memilih informasi.