**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM HUMAS DINAS KESEHATAN KOTA BANDUNG**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dinas Kesehatan Kota Bandung Sebagai Media Edukasi Pencegahan Virus Corona)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi tugas ujian sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas*

**Oleh :**

**MARIO OSANN ADITYA**

**41816160**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI HUMAS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**

**BANDUNG**

**2020**

**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Pada suatu instansi, humas adalah suatu profesi yang memegang kendali agar instansi tersebut dapat berjalan dengan baik. Humas dianggap menjadikan instansi menjadi lebih baik karena dalam kinerjanya ia harus bisa membangun citra instansi tersebut agar penilaian orang terhadap instansi tersebut positif. Seorang humas harus melakukan hal-hal penting seperti mencari tempat, dan melakukan evaluasi tentang apa yang dilakukan tentang program-program yang dibuat untuk instansi. Jika memang terdapat suatu kesalahan pahaman masyarakat tentang instansi tempat dimana humas itu bekerja, maka ia harus bisa berupaya dengan cara apapun selama dibenarkan menurut aturan untuk mengembalikan citra perusahaan tersebut.

Kehadiran teknologi modern ataupun media komunikasi modern yang telah kita kenal saat ini dengan sendirinya mengubah cara kita memperoleh, mengolah, menyimpan, memanggil kembali, dan menyebarkan informasi atau data **(Fardiaz, 1981:150)**.

Dijaman yang sudah *modern* seperti sekarang ini, dunia sudah disokong dengan hadirnya teknologi dan informasi, semua bisa di gunakan dengan sangat cepat dan tepat, bisa mengakses dan diakses dengan mudah, individu-individu menyambut baik akan hadirnya teknologi informasi yang justru memang bisa dimanfaatkan untuk membantu pekerjaan, mengerjakan sesuatu yang memang bisa menghasilkan sesuatu yang positif. Begitu pula keseluruhan praktisi atau humas dalam instansi maupun pemerintah mereka memberi tanggapan bahwa kehadiran media sosial dalam menunjang aktivitasnya maka secara keseluruhan praktisi menyambut baik dan antusias perihal dalam pemanfaatannya.

Seperti yang dikatakan oleh **Grunig (2009:1)** tentang *social media* :

Kehadiran social media telah mengubah cara para praktisi dalam berpikir dan melaksanakan praktik- praktiknya dan beranggapan bahwa hal ini merupakan sebuah kekuatan revolusioner dallam bidang public relations.

Dalam hal ini Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung juga memegang peran penting, terutama dalam pengelolaan media sosial, sudah menjadi salah satu tugas utama Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk menyebarluaskan informasi dan kebijakan dalam bidang kesehatan, menyebarkan nilai nilai edukasi kepada public, memberi pengertian atau meluruskan informasi untuk masyarakat dalam bidang kesehatan terutama informasi yang sedang ramai dibicarakan dengan berita diluar sana yang masih simpang siur dan belum jelas kebenarannya. Penggunaan media sosial telah membentuk dan mendukung cara baru dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi. Media sosial menawarkan cara yang lebih cepat dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi melalui daring (dalam jaringan/*online*).

Meskipun kehadiran media sosial membawa kemudahan bagi seorang humas dalam melakukan aktifitas komunikasi dengan publiknya, beberapa kendala juga dialami oleh Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam mengelola media sosial secara umum hal ini disebabkan oleh media sosial yang merupakan salah satu perkembangan teknologi komunikasi di era baru dan masih perlu banyak usaha untuk lebih mendalaminya. Kendala yang dihadapi salah satunya adalah kurangnya dukungan dari pihak pimpinan instansi terhadap pemanfaatan media sosial.

Handi Pranoto salah satu staff Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung mengungkapkan bahwa :

Pemanfaatan media sosial sering kali terkendala oleh pihak manajemen instansi yang belum terbuka pada kemajuan perkembangan teknologi sehingga mereka memutuskan untuk tetap melakukan kegiatan penyebaran informasi dengan cara konvensional. Artinya dalam menyebarkan (share) berita atau konten dalam media sosial masih harus sejalan dengan kebijakan yg sudah ditetapkan dari instansi tersebut, dan tidak keluar dari etika dan kaidah dari seorang humas.

Dengan melihat efektivitas media sosial dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, hubungan masyarakat pemerintah harus mampu memanfaatkan media sosial untuk meraih perhatian dan dukungan khalayak luas serta tidak lagi semata-mata bertahan dengan cara-cara komunikasi yang konvensional. Kehadiran media sosial telah menambah sarana penyebaran informasi, opini publik, dinamika percakapan dan diskusi, bahkan telah mengubah perilaku dan gaya hidup masyarakat, khususnya di wilayah-wilayah yang telah terjangkau infrastruktur komunikasi dan informatika. Penggunaan dan pemanfaatan media sosial merupakan salah satu cara dalam mempromosikan serta menyebarluaskan informasi dan kebijakan sebuah instansi serta berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat sehingga mencapai saling pengertian untuk kepentingan bersama antara instansi dan masyarakat. Begitu pula yang dilakukan Humas Dinas Kesehatan dengan Memanfaatakan Media Sosial Sebagai Media Pencegahan Virus Corona.

Seperti diketahui bahwa Virus Corona (Covid-19) saat ini menjadi topik perbincangan yang bukan hanya di Indonesia saja melainkan juga seluruh dunia. Dikenal sebagai virus yang dapat menginfeksi banyak orang dengan sangat cepat, Covid-19 ini pertama kali ditemukan di kota Wuhan, Cina, pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan cepat dan telah menyebar ke wilayah lain di Cina dan ke beberapa negara, termasuk Indonesia. Semakin meluanya penyebaran Virus Corona di dunia yang kemudian membuat Oraganisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan Covid-19 sebagai Pandemi, penetapan iu didasarkan pada persebaran virus secara geografi yang telah mencapai 114 negara, hal tersebut mengartikan bahwa ini adalah peringatan untuk seluruh negara di dunia akan munculnya Virus Corona, intruksi dari WHO ini supaya semua negara meningkatkan kesiapsiagaan akan Covid-19, mempersiapkan apa yang perlu dipersiapkan, tetap waspada tetapi jangan panik, karena memang Covid-19 merupakan krisis global yang memerlukan penanganan secara optimal dan melibatkan banyak sektor.

Permasalahan ini bisa diselesaikan, tentunya dengan melakukan apa yang sudah dianjurkan Pemerintah/Kementrian Kesehatan, Dinas Kesehatan dan Layanan-layanan masayarakat kepada masyarakat luas untuk menjaga diri dan mencegah supaya tidak terpapar dari Virus Corona. Seperti yang dilakukan Humas Dinas Kesehatan terkait dengan munculnya Covid-19 yang belakangan ini terus melakukan sosialisasi dan memberikan informasi kesehatan terkait corona,

Salah satu staff kehumasan Dinas Kesehatan Kota Bandung, terkait dengan munculnya Covid-19 bahwa:

“Yang kita lakukan tentunya tidak keluar dari jalur, artinya kita menjalankan apa yang diperintahkan dari atasan misalkan dari kemenkes atau dari Dinkes Pemprov, seperti yang sudah diterapkan kita menjalankan program dari kemenkes tentang PHBS atau dari Dinkes Pemprov tentang Germas, intinya dari semua itu yang kita lakukan untuk masyarakat terkait munculnya Covid-19 ini adalah bagaimana kita bisa memberikan pemahaman agar masyarakat tidak panik, memberikan edukasi tentang Covid-19 ini, seperti sosialisasi juga kita lakukan, sosialisasi ini juga bukan hanya untuk masyarakat pada umumnya melainkan juga kami dari Humas mengumpulkan seluruh admin media sosial instagram dari puskesmas di Kota Bandung untuk dilakukan sosialisasi terkait Covid-19 ini, bagaimana yang harus disebarluaskan di media sosial, apa yang harus di up, jangan menyebarkan berita atau konten yang bisa membuat masyarakat panik, dll tentunya kami menyeleksi berita atau konten yang harus di up dimedia sosial Instagram, kami sangat mengutamakan dengan meng e share berita atau konten mengenai edukasi untuk masyarakat terkait Covid-19”.

Memberikan edukasi mengenai Covid-19, memberikan pengetahuan dengan mengenalkan apa itu Virus Corona, bagaimana penyebarannya, bagaimana cara mengobati Corona, apa yang harus dilakukan masyarakat soal Corona yang sudah menyebar luas dibanyak negara termasuk Indonesia, serta bagaimana mengantisipasi dan mencegah penyebaran corona dan supaya tidak terpapar Virus Corona, informasi tersebut sangat perlu, karena seperti diketahui bahwa masayarakat diluar sana sebagian masih ada yang tidak tahu bagaimana informasi yang detail terkait Virus Corona ini, dan perihal informasi atau berita di media masyarakat juga masih susah memilih, memilah untuk sumber berita yang benar adanya dan bisa dipertanggungjawabkan, tidak sedikit bahkan untuk masyarakat yang masih kemakan akan berita bohong (hoax) terlebih akan berita yang sedang ramai di beritakan saat ini mengenai Covid-19. Masyarakat butuh asupan berita yang memang benar adanya dan bisa dipertanggungjawabakan. Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung diharapkan muncul dengan memberikan informasi mengenai nilai-nilai edukasi terkait dengan munculnya kasus Covid-19. Merumuskan atau mengemas nilai nilai edukasi tersebut menjadi pesan-pesan informasi yang dapat dengan mudah dicerna dan dimengerti oleh masyarakat, memberikan informasi sedetail-detailnya dan disebarluaskan dengan media sosial salah satunya Instagram yang memang bisa dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Media sosial menjadi pilihan tepat untuk menginformasikan pesan yang dibuat oleh instansi/perusahaan untuk kemudian disebarluaskan kepada khalayak, atau jika dalam bahasa sosmed adalah pengikut (followers). Media sosial yang dibangun atas fondasi teknologi internet diyakini dapat dapat menembus batas ruang dan waktu sehingga informasi yang disebarkan oleh instansi memiliki kemungkinan yang lebih besar dalam menjangkau publik yang lebih luas dan seketika secara real time. Baik praktisi dari sebuah instansi maupun masyarakat mereka menyambut baik kehadiran media sosial karena dengan kemajuan perkembangan teknologi sangat membuka peluang untuk interaksi yang lebih baik dan penyebaran informasi yang lebih cepat dengan jangkau yang lebih luas.

Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk memfasilitasi terbangunnya hubungan dengan publik yang lebih baik dengan cara-cara yang baik dan benar. Selain itu media sosial juga dimanfaatkan oleh Humas Dinkes sebagai media dalam penyampaian masukan bagi publik kepada perasahaan. Humas Dinkes juga memafaatkan media sosial sebagai salah satu media yang dapat digunakan oleh khalayak untuk menyampaikan masukan dan kritikan. Tetapi terlepas dari itu semua, Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung juga memanfaatkan media sosial ini untuk mengetahui isu yang sedang berkembang di sekitar wilayah operasional instansi. Humas Dinkes Bandung menyatakan bahwa dengan kehadiran media sosial mereka dapat melakukan monitoring mengenai perkembangan isu serta tren yang terjadi di masyarakat. Monitoring isu akan membantu perusahaan dalam mengantisipasi berbagai ancaman yang dapat berdampak kurang baik bagi perusahaan sehingga praktisi dapat memberikan konfirmasi untuk meredam isu yang sedang berkembang.

Seperti pada prakteknya untuk permasalahan yang sedang terjadi dengan topik yang penulis angkat dan saat ini ramai di perbincangkan mengenai Covid-19. Masyarakat dibuat panik akan kasus ini, kehadirannya pada awal 2020 di Indonesia membuat semua media memberitakan Covid-19. Berbeda sumber dan persepsi kian banyak diungkapkan di masing-masing media dan portal berita.

Seperti yang disampaikan oleh Sheila Indah Musi salah satu staff Kehumasan Dinas Kesehatan Kota Bandung terkait Covid-19, bahwa:

Banyak berita di media online seperti Instagram dari belum terbukti kebenarannya membuat masyarakat resah karena memang yang diberitakan bisa dikatakan melebih-lebihkan, judul dari berita menyeramkan seperti Virus Corona ini adalah virus yang mematikan, jika sudah terkena virus ini tidak akan sembuh atau meninggal, hal tersebut terjadi karena memang melihat kasus sebelumnya yang terjadi di Wuhan, China banyak korban jiwa dari Covid-19 ini.

Jadi, berita berita yang tersebar ini hanya sekedar memberitakan tanpa memberikan solusi, masukan dan edukasi kepada masyarakat dengan apa yang seharusnya dilakukan. Oleh karena itu Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung berangkat untuk melaksanakan tugasnya sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan untuk memberikan informasi sedetail dan segamblang gamblangnya kepada masayrakat, bukan hanya dengan menginformasikan tentang Covid-19, tetapi juga didalamnya diberikan nilai-nilai edukasi mengenai Covid-19, tentang Covid-19 yang bisa dicegah, langkah selanjutnya yang harus dilakukan untuk orang yang terkena Covid-19 karena memang sudah banyak riset yang dilakukan bahwa banyak orang yang sembuh dari Corona, selanjutnya ialah Humas Dinkes Bandung yang menjalakan program anjuran dari Kemenkes mengenai nilai nilai edukasi untuk selalu melakukan Pola Hidup Sehat dan Bersih (PHBS), hal tersebut dijelaskan supaya masyarakat paham akan Covid-19 dan mengerti bahwa Covid-19 ini bisa dihindari, dicegah dengan melakukan pola hidup sehat dan bersih seperti mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir selama 20 detik, memakan makanan bergizi dan sehat, memakai masker saat batuk atau bersin, beristirahat jika memang sedang sakit, serta anjuran lain yang memang itu harus dilakukan untuk mencegah Virus Corona. Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung juga seringkali melakukan sosialisasi terkait Covid-19, sosialisasi dilakukan langsung baik oleh Dinas Kesehatan maupun oleh Humas Dinas Kesehatan itu sendiri, “menyikapi perkembangan actual dan wabah virus corona dikota bandung”, “simulasi kesiapsiagaan penanganan Covid-19”, serta sosialisasi dengan mengumpulkan semua admin media sosial dari seluruh puskesmas di Kota Bandung, untuk diberi arahan, diberi penjelasan dan nilai nilai edukasi mengenai Virus Corona atau Covid-19. Hal tersebut dilakukan karena Dinas Kota Bandung dan Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung ingin selalu responsive terhadap hal hal yang sedang melanda negara Indonesia khususnya Kota Bandung, dan supaya masyarakat juga tau akan tata cara penanganan Covid-19 ini serta menginformasikan kepada seluruh lapisan masyarakat untuk tetap tenang, tidak panik tapi tetap waspada, bahwa ada kita yang siap mencegah, melawan Covid-19.

Berikutnya adalah informasi mengenai nilai nilai edukasi tadi dikemas dan disebarluaskan kepada masyarakat luas, media sosial menjadi pilihan Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk membantu menyebarkan informasi edukasi yang sudah dibuat secara cepat dan mudah diakses masyarakat, ada 3 jenis media sosial yang Dinkes Bandung gunakan, antara lain facebook, twitter dan Instagram, tetapi penulis mencoba mengambil dan fokus untuk 1 platform media sosial yaitu Instagram, pemilihan untuk focus ke 1 media sosial Instagram ini karena memang Humas Dinas kesehatan lebih aktif dengan menyebarkan informasi di Instagram di banding dengan dengan jenis media sosial lain yang digunakanya, jumlah pengikut atau followers Instagram Humas Dinkes juga lebih banyak dari media sosial lainnya, serta banyaknya pengguna media sosial Instagram di Kota Bandung dan sangat merata dari semua kalangan.

Pemanfaatan media sosial seperti instagram diakui oleh Humas Dinkes Bandung dapat secara efektif menekan pengeluaran biaya untuk penyebaran informasi dibanding melalui media massa. Bersamaan dengan hal itu juga berdampak kepada keefektifan dalam hal tenaga dan waktu yang dimiliki oleh praktisi. Selain itu keunggulan lainnya dari media sosial dalam hal ini Instagram yang dirasakan adalah membantu praktisi dalam mendapatkan umpan balik yang lebih cepat. Tidak hanya itu saja namun juga praktisi mengatakan bahwa respon yang didapat melalui media sosial lebih besar dibanding dengan penyebaran informasi melalui media konvensional. Lebih lanjut juga dikatakan bahwa menurutnya melalui instagram juga memberikan kemudahan akses bagi instansi berkomunikasi publiknya begitu juga sebaliknya publik dapat dengan lebih mudah berhubungan dengan perusahaan secara langsung tanpa perantara. Akses dalam hal ini menekankan pada terbukanya kesempatan pengikut atau followers untuk berinteraksi langsung dengan instasi tanpa perantara. Media sosial seperti instagram memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara instansi dalam hal ini Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan publik dalam hal ini pengikut atau followers dari instagram secara seketika di saat itu juga sehingga membuka peluang pada aktifitas komunikasi yang lebih baik. Kemudahan akses ini tentu memberikan manfaat yang baik pada instansi dalam menunjang terbangun hubungan yang baik dengan publik.

Pada dasarnya penulis mengambil permasalahan karena ingin menggaris bawahi bahwa adanya Humas di Dinas Kesehatan Kota Bandung sangat berperan penting salah satunya didalam Pemanfaatan sosial media Instagram Humas Dinkes Bandung sebagai media pencegahan Virus Corona. Artinya berangkat dari permasalahan yang sudah dijelaskan, penulis ingin mengambil dari sisi edukasi yang dilakukan Humas Dinkes Bandung dengan media sosial Instagram terkait pencegahan virus corona, bagaimana Humas Dinkes memanfaatkan/mengoptimalisasikan sosial media Instagram sebagai media untuk menginformasikan nilai nilai edukasi pencegahan virus corona atau Covid-19.

Dari penelitian ini penulis menggunakan model perencanaan komunikasi *The Circular Model of Some* merupakan sebuah model yang diciptakan oleh Regina Luttrell untuk memudahkan para praktisi media sosial untuk melakukan perencanaan komunikasi pada media sosial. Terdapat empat aspek dalam model ini, keempat aspek tersebut memiliki kekuatan dalam bagiannya masing-masing, tetapi bersama-sama aspek ini memungkinkan praktisi untuk mengembangkan strategi yang solid. Model ini dibuat melingkar karena media sosial adalah percakapan yang terus berkembang, ketika sebuah perusahaan berbagi (Sharing) sesuatu mereka juga dapat mengelola (manage) atau terlibat (engage) dan bahkan mengoptimalkan (optimize) pesan mereka secara bersamaan.

Humas yang memiliki peran yang baik tentunya akan memberikan nilai positif pula bagi instansinya, dan untuk pengikut atau followers dari media sosial Instagram Dinkes Bandung.

Hal di atas menjadi alasan utama bagi peneliti untuk dapat melihat **Pemanfaatan Media Sosial Instagram Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai Media Edukasi Pencegahan Virus Corona.**

* 1. **Rumusan Masalah**
     1. **Rumusan Masalah Makro**

Mengacu kepada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah. “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai Media Edukasi Pencegahan Virus Corona.”. Untuk lebih jelasnya masalah tersebut dilatari pada Share, Optimize, Manage dan Engage yang demikian dijadikan rumusan masalah mikro berikut dibawah ini.

* + 1. **Rumusan Masalah Mikro**

1. Bagaimana cara *share* dalam pemanfaatan media sosial Instagram Humas Dinkes Bandung sebagai media edukasi pencegahan virus corona?
2. Bagaimana cara *optimize* dalam pemanfaatan media sosial Instagram Humas Dinkes Bandung sebagai media edukasi pencegahan virus corona?
3. Bagaimana cara *manage* dalam pemanfaatan media sosial Instagram Humas Dinkes Bandung sebagai media edukasi pencegahan virus corona?
4. Bagaimana cara *engage* dalam pemanfaatan media sosial Instagram Humas Dinkes Bandung sebagai media edukasi pencegahan virus corona?
   1. **Maksud dan Tujuan Penelitian**
      1. **Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai Media Edukasi Pencegahan Virus Corona”

* + 1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara *share* dalam Pemanfaatan Media Sosial Instagram Humas Dinkes Bandung Sebagai Media Edukasi Pencegahan Virus Corona.
2. Untuk mengetahui cara *Optimize* dalam Pemanfaatan Media Sosial Instagram Humas Dinkes Bandung Sebagai Media Edukasi Pencegahan Virus Corona.
3. Untuk mengetahui cara *manage* dalam Pemanfaatan Media Sosial Instagram Humas Dinkes Bandung Sebagai Media Edukasi Pencegahan Virus Corona.
4. Untuk mengetahui cara *engage* dalam Pemanfaatan Media Sosial Instagram Humas Dinkes Bandung Sebagai Media Edukasi Pencegahan Virus Corona.