

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

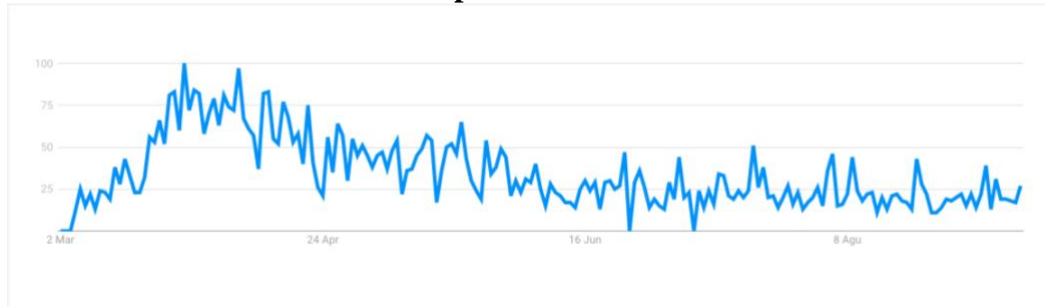
Penggunaan media sosial tidak dapat dipisahkan dari pola komunikasi masyarakat pada saat ini. Menurut (Nawafleh, 2018a) di era digital ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi memiliki perkembangan yang pesat dalam hal menciptakan hubungan integrasi antara pemerintah dengan masyarakat maupun sebaliknya. Komunikasi pemerintahan melalui media sosial merupakan hal yang krusial yang perlu dilakukan oleh pemerintah, di mana komunikasi menjadi fondasi dasar dalam melakukan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Eliya & Zulaeha, 2017). Komunikasi pemerintah di media sosial merupakan bentuk komunikasi eksternal, di mana komunikasi eksternal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin maupun kelompok yang mewakilinya dengan sasaran publik atau masyarakat (Silalahi, 2004). Hadirnya media sosial sebagai *platform* komunikasi digital mampu menciptakan komunikasi yang interaktif serta dapat digunakan untuk menyebarkan informasi secara cepat kepada masyarakat maupun pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah pada saat ini perlu menempatkan media sosial sebagai *platform* komunikasi untuk melibatkan masyarakat dalam membangun interaksi yang aktif di mana melihat popularitas media sosial saat ini begitu melonjak (Graham et al., 2015).

Penggunaan media sosial pada saat ini dapat digunakan sebagai *platform* komunikasi pemerintahan untuk berinteraksi dengan masyarakat (Belkahla Driss et al., 2019). Dengan adanya media sosial sebagai *platform* komunikasi, seharusnya mampu menciptakan penyampaian informasi secara efektif dan efisien kepada publik. Menurut (Kosasih, 2016) komunikasi akan mempengaruhi hubungan sosial masyarakat yang dilakukan lebih dari satu orang, sehingga nantinya akan menimbulkan interaksi masyarakat. Pada era 4.0, media sosial mampu menjadi sarana yang ideal dan menjadi basis informasi untuk mengetahui opini publik (Barniat, 2019). Oleh karena itu,

komunikasi pemerintah melalui media sosial mampu membangun hubungan dengan masyarakat (Baum & Potter, 2019). Komunikasi pemerintah melalui media sosial juga dapat dijadikan solusi jika pemerintah mengalami krisis komunikasi.

Saat ini dunia sedang mengalami pandemi besar, yaitu COVID-19. Hal ini memerlukan adanya komunikasi yang dapat disampaikan secara informatif dan cepat terkait dengan berbagai kebijakan dari pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Malecki et al., 2020) bahwasannya pemerintah akan mengalami krisis komunikasi ketika dunia mengalami pandemi dan komunikasi pemerintah perlu dilakukan secara informatif. Jika informasi yang disebarkan tersebut salah, maka pemerintah dapat memberikan klarifikasi secara cepat. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah melalui media sosial pada saat ini dapat menjadi pilihan yang tepat. Media sosial sebagai ruang publik dapat digunakan dalam menyampaikan informasi yang benar tetapi juga publik memiliki kesempatan dalam melawan informasi yang salah, sehingga hal ini dapat memperburuk suasana (Malecki et al., 2020). Oleh karena itu, pada masa pandemi COVID-19 komunikasi pemerintah pusat kepada masyarakat melalui media sosial menjadi hal yang krusial yang perlu untuk dilakukan. Masyarakat pada saat ini relative lebih cepat menerima informasi dan mendapatkan pemberitaan suatu berita dari media sosial (Mulawarman & Nurfitri, 2017). Hal ini terlihat melalui *google trend*, bahwasannya masyarakat lebih sering menggunakan internet untuk mencari informasi terkait dengan COVID-19.

**Gambar 1. Tren Pencarian Informasi COVID-19 di Indonesia dari 2 Maret-15 September 2020**



Sumber : Google Trend

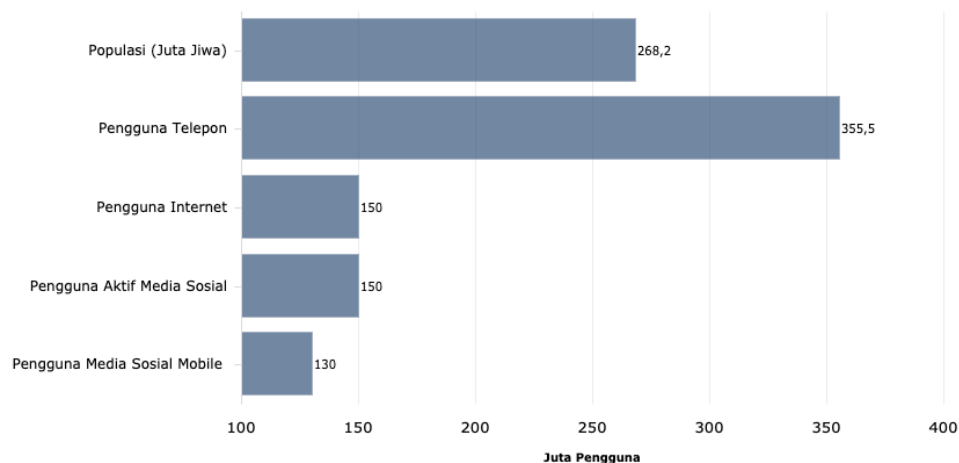
Dari gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa *trend* pencarian informasi terkait COVID-19 masih terus dilakukan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari grafik *Google Trend* di mana dari bulan Maret saat terjadinya awal kasus COVID-19 di Indonesia hingga pada saat ini masih signifikan atau belum melandai, walaupun dibandingkan pada awal terjadinya kasus hingga saat ini menunjukkan penurunan. Akan tetapi, hal tersebut tidak membuat masyarakat atau netizen menutup mata. Melalui media sosial khususnya Twitter, netizen dapat memantau langkah pemerintah atau kebijakan pemerintah dalam menangani kasus COVID-19, serta turut berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Dikarenakan media *platform* Twitter menjadi ruang publik yang dinilai efektif di masa krisis seperti adanya pandemi saat ini untuk tetap bisa berinteraksi (Chen et al., 2020). Selain itu adanya partisipasi warga negara (*citizens participation*) bertujuan untuk memperkuat keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan pilihan signifikan yang akan mempengaruhi komunitas mereka (Belkahla Driss et al., 2019).

Media sosial merupakan tempat bertukar informasi sekaligus tempat berkomunikasi secara virtual, yang pada saat ini memiliki peran yang sangat besar. Media sosial merupakan bentuk transformasi teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Memasuki era digital, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi hal yang krusial bagi pemerintah untuk melakukan transformasi birokrasi, di mana pemerintah dituntut untuk ikut serta dalam

pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang keberhasilan penerapan *e-government*. Pengguna internet di Indonesia sejak 2019 mencapai 150 juta pengguna, sehingga dapat dikatakan lebih dari setengah populasi masyarakat di Indonesia telah menggunakan internet dalam aktivitas sosialnya. Dari populasi masyarakat, lebih dari setengah populasinya turut aktif menggunakan media sosial. Oleh karena itu, media sosial menjadi ruang publik yang efektif dalam melakukan interaksi melalui virtual, karena pada saat ini masyarakat lebih sering menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi maupun mencari informasi. Berikut data pengguna media sosial di Indonesia :

**Gambar 2. Data Pengguna Telepon, Internet, Media Sosial Indonesia**

Data Pengguna Telepon, Internet, Media Sosial Indonesia Menurut Wearesosial (2019)



katadata.co.id

databoks

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/tags/pengguna-media-sosial>

Penggunaan media sosial saat ini tidak dapat dipungkiri dapat berdampak luas khususnya pada keberlangsungan hidup masyarakat. Hal ini juga termasuk dalam kegiatan pemerintahan, kehadiran media sosial mampu menjadi sumber informasi bagi seluruh khalayak untuk dapat bertukar informasi, sehingga tidak dapat dipungkiri apabila kehadiran media sosial mampu mengubah pola interaksi antar individu maupun

kelompok. Oleh karena itu, media sosial dapat menjadi faktor penentu perubahan pola komunikasi, di mana dalam media sosial komunikasi antar media dengan individu tidak linier atau satu arah, melainkan mampu menciptakan berbagai persepsi dari setiap individu.

Salah satu media sosial yang sering digunakan untuk melakukan komunikasi online adalah Twitter. Berdasarkan hasil riset Wearesosial Hootsuite yang dirilis pada bulan Januari 2019, pengguna media sosial di Indonesia mencapai 150 juta atau sebesar 56% dari total populasi, sedangkan 6.43 juta di antaranya adalah pengguna Twitter. Selain menggunakannya untuk pembentukan dan pemeliharaan hubungan, banyak masyarakat menggunakan Twitter secara teratur untuk terlibat dalam diskusi tentang masalah kontroversial (Z. Liu & Weber, 2014). Di satu sisi peningkatan adopsi Twitter untuk berdiskusi online ini akan menciptakan lingkungan yang sempurna untuk percakapan terbuka dan tidak terbatas (Z. Liu & Weber, 2014). Akan tetapi di sisi lain, individu di Twitter cenderung lebih banyak berinteraksi dengan orang lain yang berpikiran sama dan menerima informasi dengan selektif.

Pada masa pandemi COVID-19 seperti saat ini, media sosial Twitter dapat menjadi tempat bertukar informasi yang sangat cepat dan lebih sering diakses oleh masyarakat. Berbagai akun baik akun individu, kelompok, pemerintah, maupun akun berita online pun ikut serta dalam menginformasikan berbagai informasi terkait dengan berita COVID-19. Dengan tingginya tingkat aktivitas di Twitter, tidak jarang juga memicu dan memacu ketegangan antara pengguna Twitter, di mana di dalam media sosial Twitter pada masa pandemi COVID-19 kerap sekali menemukan berbagai opini yang diciptakan oleh beberapa masyarakat pengguna media sosial yang tidak jarang dapat menciptakan ketegangan antar pengguna media sosial atau dapat terjadinya *cyber war*. Selain itu tingginya tingkat penggunaan Twitter juga dapat menciptakan berbagai persepsi masyarakat seperti di masa pandemic COVID-19 ini yaitu persepsi sebagai bentuk ketidakpuasan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini terlihat pada gambar 3 terkait dengan persepsi masyarakat yang terbentuk di masa pandemi COVID-19 melalui media sosial Twitter.



mengurangi asimetri informasi antara pejabat pemerintah dengan masyarakat (Eom et al., 2018a). Melihat fenomena pandemi pada saat ini yang dialami oleh Indonesia dari awal adanya pasien yang terinfeksi COVID-19, pemerintah terlambat dalam merespon masuknya COVID-19 di Indonesia. Selain itu dalam berbagai kesempatan dilihat dari aktivitas komunikasi melalui berbagai media, kerap kali baik menteri, pejabat, presiden Jokowi, maupun BNPB sendiri menyampaikan informasi yang berbeda-beda (Batoebara, 2020).

Adanya perbedaan informasi yang disampaikan oleh masing-masing faktor khususnya dari pemerintah menciptakan kebingungan untuk masyarakat. Terlihat langsung dari penyajian data pasien COVID-19 dimana data yang disampaikan oleh pemerintah pusat dengan pemerintah daerah yang berbeda. Hal ini menciptakan beberapa emosi yang diciptakan oleh masyarakat, seperti kepercayaan, kemarahan, rasa takut, panik dan antisipasi (*Analisis Persepsi Dan Emosi Publik Terhadap Penanganan #COVID19 Oleh Pemerintah (7-13 Maret 2020)*, n.d.). Sehingga hal tersebut akan dapat menciptakan aktifitas komunikasi serta terciptanya pola komunikasi di media sosial yang selanjutnya akan menimbulkan persepsi dari masyarakat.

Aktifitas komunikasi merupakan tingkat presentase informasi-informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, aktivitas komunikasi dilihat melalui presentase tweet yang dilakukan oleh akun Twitter dari BNPB RI dan Kementerian Kesehatan RI serta melihat informasi-informasi yang disampaikan oleh 2 lembaga tersebut melalui akun Twitter. Adanya aktifitas komunikasi di Twitter, tentu informasi tersebut akan diterima oleh komunikan, sehingga dengan adanya alur informasi dari komunikator kepada komunikan, maka hal tersebut akan menciptakan pola komunikasi. Pola komunikasi dapat dilihat dari aliran informasi yang dilakukan antara komunikan dengan komunikator. Dengan adanya informasi yang disampaikan oleh pemerintah, juga dapat menimbulkan berbagai persepsi dari masyarakat. Oleh karena itu, tujuan penulisan ini yaitu untuk melihat aktifitas komunikasi pemerintah

pusat melalui media sosial Twitter serta melihat pola komunikasi pemerintah dalam menciptakan tingkat kepercayaan masyarakat di masa pandemic COVID-19.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah Yang Telah Dipaparkan Sebelumnya, Maka Rumusan Masalah Yang Dapat Di Ambil Penulis Adalah Sebagai Berikut :

1. Bagaimana aktivitas komunikasi pemerintah pusat terkait COVID-19 melalui media sosial Twitter di masa pandemic COVID-19 di Indonesia?
2. Bagaimana pola komunikasi pemerintah pusat melalui media sosial Twitter dalam penanganan COVID-19 untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat?

### **1.3. Tujuan Dan Manfaat**

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui aktivitas komunikasi pemerintah pusat melalui media sosial pada masa pandemic COVID-19
2. Untuk mengetahui pola komunikasi komunikasi pemerintah pusat dalam penanganan COVID-19 untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan kedepannya dapat mengubah wawasan dan pengetahuan terutama bagi penulis, serta penelitian yang dilakukan ini diharapkan kedepannya dapat memberikan sumbangan ilmu terkait dengan komunikasi pemerintahan serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang mengenai penggunaan media sosial khususnya Twitter dalam komunikasi pemerintahan. Serta penelitian yang



dilaksanakan dapat berguna untuk ilmu pemerintahan sesuai dengan ilmu yang dipelajari.

## 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh penulis ini, diharapkan kedepannya dapat dijadikan sebagai sumbangan saran dan masukan khususnya bagi Pemerintah pusat dan daerah dalam melakukan komunikasi pada masa pandemic maupun dalam membangun komunikasi pemerintah kepada publik dengan menciptakankomunikasi yang valid, dipercaya, mudah diakses dan cepat.