

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tahun 2020 merupakan tahun yang berat bagi dunia ketika muncul Covid-19, virus ini menjadi fenomena serius yang banyak mengalihkan perhatian masyarakat di hampir seluruh dunia. Awalnya virus ini diketahui dari pasien yang terinfeksi Covid-19 di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada 8 Desember 2019 (Li et al., 2020) . Lalu merebak dan memporak-porandakan sendi-sendi serta mengancam perekonomian dunia (Pratiwi, 2019).

Data covid-19 pertanggal 12 Oktober menunjukkan pasien yang terinfeksi covid 19 bertambah 1.261 adanya penambahan kasus positif covid 19 di Indonesia hingga kini menyentuh 4.229.813 orang. Adapun dari 34 provinsi di Indonesia terdapat 5 Provinsi dengan kasus tertinggi yaitu provinsi Jawa Timur 160 kasus, Jawa Tengah 151 kasus, DKI 143 kasus, Jawa Barat 127 kasus baru dan Nusa Tenggara Timur 74 kasus baru (Mashabi, 2021).

Hal ini menimbulkan kekhawatiran sekaligus menjadi ancaman bagi kesehatan masyarakat. Melihat banyaknya korban yang ditimbulkan hingga menyebabkan ribuan nyawa dinyatakan meninggal dunia. Melihat fenomena tersebut, Pemerintah Indonesia terus berupaya dalam menanggulangi pandemi Menjadi salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk yang padat dan memiliki wilayah yang terdiri atas banyak pulau tentu menjadi kesulitan sekaligus

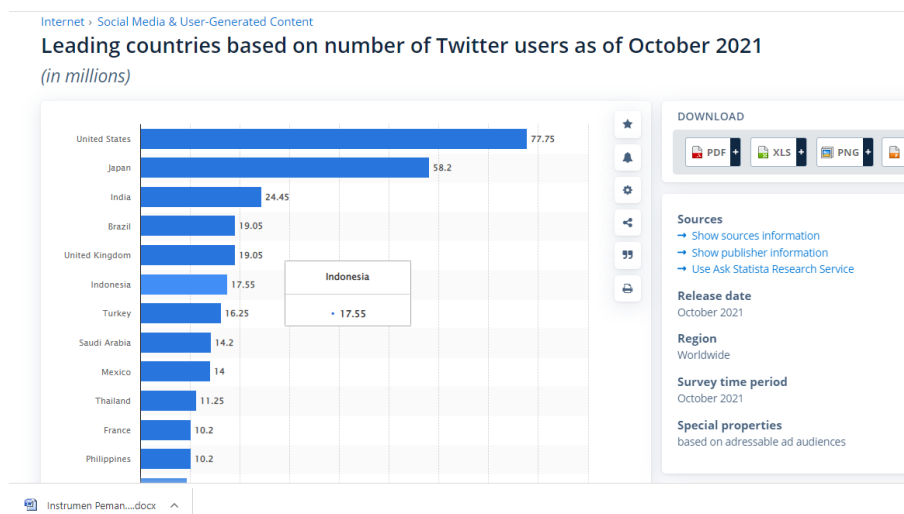
kekhawatiran seluruh pemerintah di Indonesia dalam menanggulangi pandemi tersebut.

Kekhawatiran pemerintah pertama kali dirasakan oleh pemerintah provinsi Jawa Barat. Dimana kasus pertama covid 19 terjadi di Indonesia, melalui dua warga daerah depok, Jawa Barat (Ihsanuddin, 2020). Sejak diumumkan adanya virus tersebut di Indonesia, provinsi Jawa Barat menjadi daerah dengan tingkat penderita atau terpapar yang terus meningkat. Hingga 25 Agustus 2021, Provinsi Jawa Barat memiliki 5.464. kasus (Tribunnews, 2021).

Pemerintah Jawa Barat terus melakukan upaya dalam penanggulangan pandemi covid 19 (juli 2020). Pemerintah provinsi Jawa Barat membagi dimasa pandemic dengan kriteria merah,oranye dan kuning yang juga digunakan beberapa daerah di Indonesia sebagai bentuk antisipasi penularan.

Pemilihan pemerintah Jawa Barat dalam studi kasus berkaitan dengan sorotan kasus pertama sekaligus menjadi daerah dengan tingkat kerentanan terpapar yang tinggi, melihat Jawa Barat merupakan daerah yang dengan jumlah penduduk padat sekitar 48,68 juta jiwa dengan luas wilayah 35.377,76 Km. Bukan hanya itu, Jawa Barat merupakan daerah mobilisasi penduduk yang tinggi dan secara geografis Jawa Barat merupakan daerah yang dapat menghubungkan dengan ibu kota DKI Jakarta yang menjadi daerah dengan tingkat penularan tertinggi. Sejak awal Jawa Barat merupakan provinsi dengan tingkat penularan yang tinggi sehingga menjadi salah satu prioritas penanganan oleh presiden bersama dengan tujuh provinsi lainnya (CNN, 2020)

Melihat hal tersebut pemerintah Jawa Barat terus melakukan berbagai upaya untuk menekan laju penurunan angka positif. Berbagai kebijakan dilakukan guna membatasi ruang gerak masyarakat dan menutup berbagai tempat untuk menimalisir penyebaran. Salah satu kebijakan yang dilakukan pemerintah Jawa Barat adalah dengan memanfaatkan internet sebagai media komunikasi kepada masyarakat. Berdasarkan data statistik bahwa pengguna media sosial di Jawa Barat berada di 16,4 Juta dan kota Bandung merupakan pengguna terbesar di susul oleh Bekasi dan Bogor (Parno, 2020). Berdasarkan data statista Indonesia berada di urutan keenam dalam pengguna platform twitter dengan 17,55 lebih lengkap seperti gambar berikut :



Besarnya penduduk Indonesia dalam menggunakan platform tersebut, dapat menunjukkan bahwa besarnya informasi yang dapat disampaikan melalui media sosial twitter tersebut.

Global Web Index tahun 2020 yang menunjukkan sebanyak 355,5 juta orang menggunakan gadget (Global Web Index, 2019). Melalui data tersebut dapat

diketahui bahwa masyarakat Indonesia hampir seluruhnya dapat mengakses internet dan dimanfaatkan dalam penggunaan media sosial sebagai sumber informasi serta memiliki pengaruh dalam struktur sosial kehidupan masyarakat tidak terlepas dari adanya proses komunikasi

Komunikasi baik secara langsung maupun melalui media sosial. merupakan kebutuhan manusia dalam bertukar informasi, dalam pemerintahan, komunikasi memiliki peran dalam menjalankan sebuah *good governance* dilihat dari sisi informasi kualitas dan kuantitas penyampaian pemerintah terhadap publik atau masyarakat. Era globalisasi menjadi salah satu faktor semakin penting proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini, ditinjau adanya dampak virus covid 19 yang terjadi di seluruh dunia termasuk Indonesia. Pembatasan yang diberlakukan menjadikan pemerintah terus memikirkan strategi dalam menurunkan angka covid 19 di Indonesia. Tentu dalam menjalankannya diperlukan komunikasi pemerintah yang terbatas namun dapat menjangkau seluruhnya.

Media sosial merupakan salah satu sarana yang memiliki peran kuat dan penting sebagai media pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada publik. Komunikasi pemerintahan tersebut terjadi melalui media sosial resmi milik pemerintahan. Dalam laporan berjudul *Digital 2021: The Latest Insights Into The State of Digital* itu, disebutkan bahwa dari total 274,9 juta penduduk di Indonesia, 170 juta di antaranya telah menggunakan media sosial. Dengan demikian, angka penetrasinya sekitar 61,8 persen (Stephanie, 2021).

Komunikasi pemerintahan menjadi bentuk penyampaian informasi kepada publik yang dapat dipastikan melibatkan setiap kehidupan masyarakat. Maka, sebagai bentuk keterlibatan pemerintah dalam menjangkau seluruh masyarakat diperlukan media penghubung. Masyarakat dalam kegiatan komunikasi melibatkan berbagai cara, salah satunya dengan menggunakan media sosial (Kosasih, 2016).

Hadirnya berbagai platform media sosial memberikan perubahan dalam bentuk komunikasi yang digunakan instansi pemerintahan. Melihat gaya formal yang biasanya digunakan berubah menjadi informal seiring dengan perubahan publik terutama dengan adanya pandemi covid 19, Seperti salah satu bentuk pola komunikasi pemerintah melalui Twitter (Eom, Hwang, & Kim, 2018).

Twitter saat ini menjadi sarana bagi Pemerintah dalam memberikan informasi serta bentuk klarifikasi kepada publik dan menjadi penting bagi pemerintah, bahwa banyaknya kasus covid-19 yang terjadi di berbagai Provinsi secara khususnya pada Jawa Barat, maka memanfaatkan akun media sosial salah satunya twitter dapat membantu dalam memberikan Informasi kepada masyarakat, melihat jangkauan dan efektifitas. Permasalahan yang terjadi adalah semakin tingginya peningkatan virus corona hingga pemerintah memberlakukan daerah Jawa dan Bali dalam pembatasan berskala terutama pada beberapa provinsi besar salah satunya adalah provinsi Jawa Barat.

Pemerintah provinsi Jawa Barat memiliki beberapa sosial media dan salah satu media yang digunakan adalah twitter. Hal ini membuat penulis tertarik untuk

melihat aktivitas dan pola komunikasi yang berkaitan dengan pesan dan informasi yang dibagikan pemerintah kepada masyarakat di tengah pandemi covid 19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah adalah bentuk pertanyaan sebagai berikut : **Bagaimana aktivitas dan pola komunikasi pemerintah Provinsi Jawa Barat dimasa pandemic covid 19 melalui media sosial twitter ?**

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Aktivitas dan pola komunikasi pemerintah Provinsi Jawa Barat

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

a) Penelitian ini diharapkan dapat sebagai rujukan dalam perkembangan komunikasi pemerintahan, khususnya pada bentuk komunikasi dan strategi pemerintah. Selain itu, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi penelitian berikutnya yang relevan.

b) Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat dan dunia akademisi dalam melakukan penelitian sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas komunikasi bagi pemerintahnya sendiri.

2) Manfaat Praktis

c) Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat selaku instansi yang berwenang dalam memberikan informasi kepada masyarakat dalam menyongkong pencapaian pengelolaan birokrasi yang lebih baik agar mampu menjalankan roda di dalam birokrasi dengan tepat sasaran.

1.5 TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini akan menjelaskan terkait dengan tinjauan teori yang akan menjadi pendukung dalam penelitian ini agar dijelaskan secara teratur dan terarah. *Pertama* kajian pustaka, ini akan menjelaskan terkait dengan beberapa penelitian sebelumnya. *Kedua* kerangka teori, ini akan menjelaskan beberapa pendapat para ahli terkait dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian. *Ketiga* kerangka berfikir, ini menjelaskan road map penelitian ini agar lebih jelas terarah. *Keempat* Definisi Konseptual, ini menjelaskan secara abstrak melalui konsep peneliti yang diharapkan dapat menyederhanakan pemikiran dalam penelitian ini. *Kelima* Definisi Operasional, menjelaskan beberapa variabel dan parameter penelitian ini.

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1	(Nugraha, Sjoraida, Erdinaya, & Komariah, 2020)	Komunikasi humas pemerintah kabupaten/kota melalui media digital instagram	Komunikasi pemerintahan melalui aplikasi teknologi informasi berupa media sosial Instagram dapat menjadi alternatif media komunikasi dalam membangun hubungan publik dan upaya branding lembaga pemerintah di lingkungan kabupaten/kota dalam membentuk positioning yang kuat di benak publik sehingga kabupaten/kota dapat dikenal secara luas.
2	(Aziz & Wicakson)	Komunikasi krisis peme	Penelitian ini menemukan strategi <i>rebuilding posture</i> yang berisikan langkah <i>apologia</i> dan

	o, 2020)	rintahindonesia dalam penanganan covid-19	<i>compensation</i> menjadi pilihan terbaik bagi pemerintah Indonesia
3	(Destiny APUKE, 2018)	Social Media And Crisis Management: A Review And Analysis Of Existing Studies	The potential of social media as a crisis resolution tool is indisputable. It has the potential to prove a statement, to dispel untrue rumours or just to show the fact. Hence, practitioners are encouraged to know thoroughly how social media works and the best way to manipulate it to communicate with their stakeholders.
4	(Eom et al., 2018)	Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea	The research findings show that the mayor of Seoul plays the most important role as a bridging hub in the Twitter network. Specifically, the mayor serves as a bridge between different clusters of citizens and public officials as well as a hub for the most connected users in the network.
5	(Chen et al., 2020)	Unpacking the black box: How to promote citizen engagement	Results show that media richness negatively predicts citizen engagement through government social media, but dialogic loop facilitates engagement. Information relating to the latest news about the crisis and the government's handling of the event positively affects citizen

		t through government social media during the COVID-19 crisis	engagement through government social media. Importantly, all relationships were contingent upon the emotional valence of each Weibo post.
6	(Furqon et al., 2018)	Analisis sosial media pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan respon warganet	Temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah posting yang berupa video dalam media sosial lebih banyak memperoleh respon positif dari pada posting yang berupa gambar dan teks. Selain itu, berdasarkan analisis sentimental masyarakat, tingkat sentimen pada halaman Facebook pemerintah daerah di Indonesia tergolong positif
7	(Ardiyanti, 2020)	Komunikasi Media Yang Efektif Pada Pandemi Covid-19	DPR RI hendaknya mendorong pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dalam melakukan komunikasi media pada pandemi Covid-19. Terkait hambatan utama yaitu kontroversi antara privasi pasien v.s. kepentingan mencegah meluasnya pandemi, DPRRI hendaknya melakukan inventarisasi ketentuan apa saja yang saling bertentangan dalam UU dan dilakukan penyesuaian atas berbagai ketentuan tersebut dengan mempertimbangkan budaya masyarakat dalam menghadapi pandemi Covid-19.
8	(Agustina, 2018)	Pemanfaatan Media	Penggunaan social media untuk e- Government dapat memberikan manfaat seperti diseminasi

		Sosial untuk Implementasi e-Government	informasi yang efektif dan efisien serta menciptakan e-participation publik dalam mendukung pemerintahan.
9	(Fahrimal, Husna, Islami, & Johan, 2020)	Media dan pandemi: frame tentang pandemi covid-19 dalam media online di indonesia (studi pada portal berita kompas.com dan detik.com)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pemberitaan Covid-19 di Indonesia media menggunakan dua bingkai dominan, yaitu, (1) frame kesehatan publik untuk menunjukkan aspek korban, risiko, dan ancaman Covid-19 dan (2) frame kebijakan untuk membingkai strategi pemerintah dalam penanganan Covid-19
10	(Harivarm an, 2017)	Hambatan komunikasi internal diorganisasi pemerintahan	Hasil penelitian menunjukkan hambatan komunikasi internal yang dihadapi oleh Direktorat Pelaksanaan Anggaran adalah adanya perbedaan persepsi antara pimpinan dan bawahan terhadap pelaksanaan kegiatan, terbatasnya praktik sharing informasi dari pihak manajemen kepada pegawai pelaksana, dan gaya kepemimpinan atasan yang berpengaruh dalam pelaksanaan kegiatan

11	(Susanto, 2017)	Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah	Penelitian ini menunjukkan melalui kebebasan komunikasi dan demokrasi dalam pelaksanaan program pemerintah, reformasi birokrasi dapat berjalan dengan baik sesuai harapan masyarakat.
12	(Paquet, 2020)	COVID-19 as a Complex Intergovernmental Problem	While political leaders and media often describe COVID-19 as a crisis, the concept of CIPs generates more analytical power to understand the management of this pandemic in federations and multilevel governance systems
13	(Buluaming, 2017)	Transparansi komunikasi dalam birokrasi pemerintahan an communication	Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi komunikasi dalam lingkungan birokrasi pemerintahan masih mengalami tantangan pada aspek kinerja, anggaran dan kebijakan komunikasi publik.
14	(Anggrea ni, Purnomo, & Kasiwi, 2020)	Ruangpublik virtual sebagai pintu komunikasi government to citizen	Media sosial twitter Pemerintah Kota Yogyakarta dinilai lebih responsif dalam menanggapi aspirasi dan pertanyaan dari masyarakat. Sedangkan akun twitter Pemerintah Kota Surabaya dinilai lebih massif dalam menyampaikan informasi kepada publik

		(studikamus : perbandingan media sosial pemerintah kota yogyakarta dan surabaya)	
15	(Rimba, Muhammad, Abdurrahman, & Sos, 2019)	Pelaksanaan strategi komunikasi pemerintah indonesia dalam penanggulangan hoax (studi kualitatif deskriptif laman aduan konten.id kementerian komunikasi dan informatika)	penelitian ini adalah bahwa Pelaksanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam melakukan penanggulangan hoax di Indonesia yaitu dengan membuat pondasi utama penanggulangan hoax melalui undang-undang no 19 tahun 2016 perubahan undang-undang Informasi Transaksi Elektronik (ITE) mengenai larangan dalam menyebarkan informasi hoax dengan tujuan agar bagi siapapun yang menyebarkan hoax dapat dikenai pidana.

Dari beberapa penelitian yang dipaparkan di atas pada dasarnya berfokus pada komunikasi dan peran organisasi secara khusus dalam menghadapi pandemi covid 19, akan tetapi dari sepanjang pengetahuan peneliti mengenai penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang meneliti mengenai “Aktivitas Dan Pola Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat Di Masa Krisis Pandemi Covid 19 Melalui Media Sosial Twitter 2020-2021”, maka dari itu bukanlah hasil dari drap proposal penelitian ini bukan pemikiran orang lain, akan tetapi menjadi penelitian yang baru dan datang dari pemikiran pribadi. Oleh karenanya belum terdapat penelitian terkait Aktivitas dan Pola komunikasi pemerintah provinsi Jawa Barat melalui Twitter. Hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini akan menjadi wawasan dan ilmu pengetahuan tentang Aktivitas dan Pola komunikasi pemerintahan Provinsi Jawa Barat dimasa Pandemi Covid 19.

1.6 Kerangka Dasar Teori

1) Komunikasi Pemerintahan

a) Komunikasi

Komunikasi merupakan bagian dari proses sosial yang terus berlangsung dan tidak berhenti. Proses komunikasi akan terus berjalan secara dinamis, bersifat kompleks dan secara terus menerus berubah. Hadirnya media sosial membawa perubahan pada gaya berkomunikasi dalam masyarakat, perubahan dari konvensional menjadi serba digital atau modern (Setiadi, 2014). Proses ini menjadikan proses komunikasi

menjadi lebih efektif dan menjangkau secara luas. Adapun unsur-unsur komunikasi menurut William J Seller : sumber,pesan,media,penerima, pengaruh,umpan balik dan lingkungan (Cangara, 2016).

Umpan balik dari penerima memiliki dampak yang berbeda dan pengaruhnya. Dalam proses komunikasi memiliki dampak, dapat dilihat melalui 3 hal, yaitu : dampak kognitif,dampak afektif dan dampak perilaku (Rahmawati, 2019). Proses adanya komunikasi tentu diharapkan memiliki *feedback* yang baik dalam hal ini adalah penerima pesan.

Demikian pula dalam meminimalisir hambatan utama komunikasi diperlukan keterbukaan informasi dari pemerintah kepada masyarakat dengan meningkatkan rasa mempengaruhi satu sama lain dalam situasi yang terbatas dan terjebak (Ardiyanti, 2020).

Keberhasilan komunikasi ditentukan oleh bagaimana strategi komunikasi dalam saling mempengaruhi dan dipengaruhi . Jika yang terjadi hanya proses mempengaruhi maka model komunikasi tidak berjalan dengan baik dan berimplikasi pada perencanaan. Pemerintah internal dan eksternal dinilai menjadi kunci perencanaan yang matang dalam proses mempengaruhi masyarakat. Apabila masyarakat tidak dapat dipengaruhi, maka

proses komunikasi dalam mencapai tujuan yang di inginkan tidak tercapai.

Adapun komunikasi berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan. teori Lasswel menjelaskan, komunikasi berfungsi sebagai pematangan rencana agar proses komunikasi dapat berjalan secara efektif. Sedangkan rumusannya adalah :

1. Sumber/Komunikator

Komunikasi melibatkan komunikator sebagai sumber atau pengirim informasi. Dalam komunikasi sumber yang didapati terdiri dari satu orang, dalam bentuk kelompok misalnya sebuah lembaga atau negara.

2. Pesan

Pesan dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Dalam konteks komunikasi ada berbagai media yang dapat dipakai.

3. Media Komunikasi

Yang dimaksud media adalah alat yang dapat digunakan dalam memindahkan pesan kepada komunikator. Dalam media komunikasi ada berbagai saluran yang dapat digunakan mulai dari saluran pribadi, media massa atau media kelompok.

4. Penerima/Komunikator

Penerima merupakan pihak yang menjadi sasaran pesan dari komunikasi atau oleh sumber. Penerima dapat terdiri atas

kelompok maupun per-orangan dan menjadi penting sebagai kegiatan fokus komunikasi.

b) Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi Pemerintahan merupakan komunikasi antara sekelompok manusia dan organisasi pemerintahan terkait penyampaian pesan serta bersifat aturan formal (Silalahi, 2004). Pemerintah sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas urusan-urusan dalam suatu negara atau wilayah memiliki komunikasi yang terjalin pada masyarakat. Dalam hal ini pemerintah dapat di asumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, maka penyampaian informasi dan segala kebijakan yang terjadi diharapkan datang melalui keinginan masyarakat. Apabila kebijakan dalam komunikasi publik kurang, maka implikasinya adalah rendahnya informasi kepada publik (Buluamang, 2017).

Komunikasi pemerintahan memiliki dua fungsi yaitu *managing staff* dan *managing people*. Komunikasi internal organisasi dalam komunikasi pemerintahan dimanfaatkan sebagai *managing staff* dengan tujuan pegawai atau staff mengetahui hal yang harus dikerjakan, melalui informasi dari eksekutif pemerintah. Selain itu, perang dari adanya komunikasi internal menjadi penting dilihat dari segi efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan atau visi misi

sebuah organisasi pemerintahan. Sedangkan *managing people* bagian dari komunikasi eksternal yang difungsikan sebagai bentuk penyampaian berbagai kebijakan, informasi dan segala peraturan pemerintah kepada masyarakat, aturan atau kebijakan yang timbul juga memerlukan informasi untuk mengetahui dampaknya serta kemungkinan berlakunya kebijakan atau dihentikan (Silalahi, 2004).

2) Media Sosial dan Komunikasi Pemerintahan

Perkembangan sosial media menjadi sarana penting dalam lingkungan pemerintah dalam mempermudah interaksi bersama masyarakat. Sosial media didefinisikan sebagai aplikasi yang berbasis pada internet dan dibangun berdasarkan ideologi dan teknologi dari Web 2.0 dan mampu melakukan pertukaran user generated content (Kaplan & Haenlein, 2010). Media sosial memiliki beberapa aplikasi, secara general ada beberapa jenis aplikasi yang memiliki *engagement* percontohan seperti Facebook, Youtube, Twitter dan pinteret. Media sosial tersebut dianggap sebagai konsep payung atau menjadi percontohan hadirnya media sosial lain (Voorveld, van Noort, Muntinga, & Bronner, 2018).

Media sosial sebagai alat dalam berbagai fungsinya. Bahkan saat ini bukan hanya pemerintah yang memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk menyerap aspirasi publik, namun juga organisasi pada sektor swasta (Gagliardi, Niglia, Misuraca, & Pasi, 2021). Walaupun terdapat perbedaan pada penggunaan media sosial, dimana organisasi pemerintahan lebih memfokuskan penggunaan media sosial sebagai sarana aspirasi publik untuk

dimanfaatkan dalam pembuatan dan implementasi kebijakan (Bertot, Jaeger, & Hansen, 2012).

Penggunaan media sosial dalam konteks pemerintahan juga memiliki pendekatan yang berbeda, selaras dengan tujuan yang diinginkan oleh pemerintah (Guerrero-Solé & Lopez-Gonzalez, 2019). Tidak terlepas dari konsep media sosial yang pada dasarnya memiliki dampak yang positif jika dimanfaatkan. Konsep G2C atau *government to citizen* merupakan pendukung dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Pardo, Nam, & Burke, 2012). Terlebih penggunaan media sosial yang memiliki banyak pengguna dalam berbagai platform dapat dijadikan sasaran dalam kebijakan. Bahkan, organisasi menjadikan media sosial sebagai alat komunikasi dalam meningkatkan kinerjanya (Gagliardi et al., 2021).

Walaupun media sosial menjadi tantangan baru bagi pemerintah, terutama pada beberapa permasalahan seperti masalah tata kelola, inklusi sosial dan aksesibilitas (de Vreede, et al., 16). Hal ini menjadi penting bagi pemerintah melihat akses mudah bagi masyarakat dalam penggunaan media sosial sebagai kontrol, dalam pengawasan terkait kesalahan kebijakan yang dapat mempengaruhi situasi suatu negara. Sebab meningkatnya peran media sosial berpotensi menjadi alat bagi masyarakat dalam memantau pemerintah, membuat isu tata kelola, inklusi sosial dan privasi menjadi sorotan (Montalvan Castilla & Pursiainen, 2019).

Hadirnya media sosial memberikan dampak dalam aspek kehidupan sosial dengan melahirkan pola komunikasi (Linders,2012). Pola komunikasi menurut Soejanto adalah gambaran sederhana yang memperlihatkan satu komponen dengan yang lainnya (Soejanto:27). Pola komunikasi dapat diartikan sebagai hubungan dua orang atau lebih dalam proses penerimaan dan pengiriman pesan.

Pola komunikasi memiliki pengaruh dalam mendorong pertumbuhan positif dalam partisipasi masyarakat. Adapun jenis pola komunikasi menurut DeVito sebagai berikut :

1. Pola komunikasi Primer

Merupakan proses penyampaian yang dilakukan komunikator kepada komunikan dengan menggunakan tanda atau simbol sebagai saluran atau media.

2. Pola komunikasi sekunder merupakan penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat sebagai media. Hal ini melihat kondisi dalam proses sekunder memiliki sasaran komunikasi yang banyak dan berada pada situasi yang jauh.

3. Pola komunikasi linear yang menjadi makna lurus dalam penyampaian pesan, artinya proses ini terjadi dari satu titik ke titik yang lain secara lurus dari komunikator kepada komunikan.

4. Pola komunikasi sirkular dalam artian melingkar atau bundar. Proses antara komunikan dengan komunikator terlibat dalam arus umpan balik atau feedback.

Pola komunikasi dalam suatu pemerintahan baik pusat dan daerah memiliki kewajiban dalam transparansi kebijakan. Oleh karenanya penggunaan media sosial menjadi alat bagi pemerintah dalam mengurangi kesenjangan yang ada dalam proses pembuatan kebijakan pemerintah (Heiss & Matthes, 2019).

1.7 Definisi Konseptual

1) Komunikasi Pemerintahan

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa komunikasi pemerintahan merupakan bagian dari unsur komunikasi yang melibatkan organisasi pemerintahan dengan adanya proses informasi, edukasi, dan mengajak penyebaran informasi.

2) Media Sosial dan Komunikasi Pemerintahan

Dari pemahaman penulis dapat dikatakan bahwa media sosial pemerintah merupakan sarana, media, atau alat sebuah lembaga untuk menyampaikan segala informasi dan kebijakan yang telah tercipta dengan menjangkau seluruh masyarakat dalam setiap kalangan suatu platform. Media sosial juga menjadi alat bagi masyarakat dalam setiap kontrol atas kebijakan yang tidak disetujui. Selain itu pola komunikasi merupakan proses terjadinya interaksi suatu individu atau suatu kelompok dalam hal pengiriman

dan penerima pesan dan pola komunikasi proses saling mempengaruhi dan dipengaruhi.

1.8 Definisi Operasional

Melakukan strategi komunikasi terdapat beberapa indikator untuk mengukur tingkat suatu program atau kinerja pemerintah berjalan efektif, dengan indikator yaitu :

Table 1.2

Definisi Operasional Menurut Lasswel

No	Variabel	Indikator	Parameter
1	Aktivitas komunikasi Pemerintah	Komunikator	-Pemerintah Provinsi Jawa Barat
		Pesan/Informasi	- Edukasi Protokol Kesehatan
		Media Komunikasi	-Media sosial Twitter @Humasjabar @Jabarprovgoid @Pikobar_Jabar @DinkesJabar

2	Pola Komunikasi Pemerintahan	Komunikasikan	Penerima Informasi - Masyarakat pengguna Twitter
---	------------------------------	---------------	---

1.9 Kerangka Berfikir



Sumber: diolah oleh peneliti

Bagan diatas menggambarkan bahwa design dalam penelitian menunjukan arah peneliti untuk menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana pola komunikasi pemerintah provinsi jawa barat dalam memberikan informasi dan mengedukasi masyarakat terkait protokol kesehatan dalam rangka membantu penurunan korban penderita covid 19.

Dalam proses komunikasi pemerintah Provinsi Jawa Barat harus memperhatikan tahapan dalam komunikasi yaitu komunikator, pesan/informasi,

media komunikasi dan komunikasi. Dalam menganalisis pola komunikasi akan didasari pada indikator yang telah ditentukan untuk mengetahui pola komunikasi yang terjadi dimasyarakat dapat menciptakan dampak positif dan kepercayaan publik.

1.10 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang sistematis dalam menyusun ilmu pengetahuan (Suryana, 2010). Pada dasarnya penelitian guna menunjukkan suatu kebenaran dan melakukan pemecahan masalah atas apa yang menjadi kajian dalam penelitian. Untuk mendekati permasalahan yang diteliti dan menemukan jawabannya. Maka diperlukan suatu metode penelitian yang memadai. Metode Penelitian juga turut dalam menentukan tahapan-tahapan dalam penelitian.

1) Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah di jelaskan di atas, maka penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Mengenai metode penelitian kualitatif, Rukin, mendefinisikannya sebagai suatu metode penelitian yang bersifat deskriptif dan lebih menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Sedangkan menurut Suwendra mengenai konsep dasar penelitian kualitatif, terdapat 3 hal pokok yang terkandung didalamnya yang meliputi: (1) ada kepekaan terhadap sebuah masalah yang muncul secara alamiah dalam suatu lingkungan, (2) adanya keinginan untuk mengkaji lebih mendalam dalam arti menelitinya, (3) ingin memaknai suatu fenomena (aktivitas sosial, peristiwa, sikap, persepsi

dan pemikiran) yang terjadi dalam kehidupan sosial (Suwendra, 2018). Dalam penelitian kualitatif, terdapat lima pendekatan yang biasanya digunakan untuk mengumpulkan data dan menganalisis data. Lima pendekatan tersebut adalah pendekatan naratif, fenomenologis, *grounded theory*, etnografi dan studi kasus (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, 2020). Dari beberapa pendekatan tersebut, penelitian ini akan menggunakan pendekatan studi kasus karena memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Menurut Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, & Atmojo, (2020), pendekatan studi kasus mengkaji suatu kasus, keputusan, atau lebih (membandingkan) dalam sebuah kehidupan nyata yang sedang terjadi untuk suatu tujuan tertentu, dengan mengumpulkan data secara detail dan mendalam melalui berbagai sumber informasi, seperti observasi, wawancara, dokumen, laporan, arsip dan audiovisual.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menekankan pada pengalaman seseorang yang terlibat pada suatu fenomena/ kondisi yang kemudian menghasilkan suatu deskriptif yang mereka mengkonstruksikannya melalui dokumen-dokumen/ laporan. Selaras dengan penelitian ini, peneliti membutuhkan kedalaman pemahaman dari para aktor yang terlibat dalam politik anggaran pendidikan inklusi.

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Mengenai metode penelitian kualitatif, Rukin, mendefinisikannya sebagai

suatu metode penelitian yang bersifat deskriptif dan lebih menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Sedangkan menurut Suwendra mengenai konsep dasar penelitian kualitatif, terdapat 3 hal pokok yang terkandung didalamnya yang meliputi: (1) ada kepekaan terhadap sebuah masalah yang muncul secara alamiah dalam suatu lingkungan, (2) adanya keinginan untuk mengkaji lebih mendalam dalam arti menelitinya, (3) ingin memaknai suatu fenomena (aktivitas sosial, peristiwa, sikap, persepsi dan pemikiran) yang terjadi dalam kehidupan sosial (Suwendra, 2018)

Dalam penelitian kualitatif, terdapat lima pendekatan yang biasanya digunakan untuk mengumpulkan data dan menganalisis data. Lima pendekatan tersebut adalah pendekatan naratif, fenomenologis, *grounded theory*, etnografi dan studi kasus (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, 2020) dari beberapa pendekatan tersebut, penelitian ini akan menggunakan pendekatan studi kasus karena memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Menurut Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, & Atmojo, (2020), pendekatan studi kasus mengkaji suatu kasus, keputusan, atau lebih (membandingkan) dalam sebuah kehidupan nyata yang sedang terjadi untuk suatu tujuan tertentu, dengan mengumpulkan data secara detail dan mendalam melalui berbagai sumber informasi, seperti observasi, wawancara, dokumen, laporan, arsip dan audiovisual.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menekankan pada pengalaman seseorang yang terlibat pada suatu fenomena/ kondisi yang kemudian menghasilkan suatu

deskriptif yang mereka mengkonstruksikannya melalui dokumen-dokumen/laporan.

2) Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi atau tempat yang diambil oleh peneliti adalah Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

3) Jenis data

a. Data Sekunder

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data sekunder berupa kumpulan informasi yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan atau data dikumpulkan dari pihak kedua dari sumber lainnya. Dalam pengumpulan data sekunder banyak didapatkan melalui internet atau secara langsung, melalui jurnal, buku dan arsip lainnya yang dapat berkaitan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian juga didapati melalui dokumen pemerintah provinsi Jawa Barat, media sosial atau website terkait pandemi yang terjadi di provinsi Jawa Barat. Penelitian ini, menggunakan twitter sebagai media pengambilan data sekunder yaitu platform twitter sebagai berikut :

No	Akun Twitter	Rentang Waktu
1	@Humasjabar	Januari 2020 – November 2021
2	@Jabarprovgoid	Februari 2020 – Desember 2021

3	@Pikobar_Jabar	Februari 2021 – Desember 2021
4	@Dinkesjabar	Januari 2020 – September 2021

Analisis data yang dapat digunakan dalam penelitian yaitu deskriptis, dimana indikator dalam penelitian ini akan menggunakan analisis software berupa Nvivo 12 plus. Nvivo 12 Plus merupakan tools atau software yang digunakan peneliti untuk menganalisis, mengolah data numerik, sehingga dapat mempermudah dalam deskripsi dan fenomena yang ditangkap (Mito, Mutiarin, & Nurmandi, 2020).

4) Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data pada umumnya yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu wawancara, dokumentasi, observasi, dan diskusi kelompok. Teknik pengumpulan data merupakan sebuah cara dari peneliti untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dari pihak terkait (dokumen/arsip maupun narasumber/responden) sesuai dengan kebutuhan penelitian. Untuk peneliti, pengumpulan data sangat penting sebagai acuan untuk menganalisis keabsahan suatu penelitian ilmiah (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik dokumentasi.

Dokumentasi: Teknik pengumpulan data dengan studi dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui buku-buku, jurnal, arsip yang relevan dengan masalah penelitian. Sumber data

yang juga bisa di pakai dalam studi dokumentasi adalah melalui media online, seperti portal berita, youtube, media sosial (facebook, instagram, WA) dan lain sebagainya (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, 2020).

Oleh karena itu dalam penelitian ini studi dokumentasi di perlukan untuk mendapatkan informasi melalui buku-buku, jurnal, media online dan media sosial yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun Media sosial yang dibutuhkan sebagai berikut:

Media yang digunakan	Alamat Website	Akun Twitter
Media sosial	www.twitter.com	@Jabarprovgoid
Media sosial	www.twitter.com	@Humasjabar
Media sosial	www.twitter.com	@Pikobar_Jabar
Media sosial	www.twitter.com	@DinkesJabar

1.11 Teknik Analisis Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan teknik analisis data kualitatif. Data-data yang telah diperoleh dari berbagai macam cara (wawancara, dan observasi) akan di proses terlebih dahulu sebelum di gunakan. Terdapat 4 langkah dalam analisis data menurut (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, 2020) yaitu pengumpulan dan pengolahan data, seleksi data, analisis antar-variabel dan verifikasi data, penafsiran dan penarikan kesimpulan.

- a) Pengumpulan dan pengolahan data

Data-data yang telah diperoleh baik dari studi dokumentasi, wawancara dan observasi akan dikelola sesuai dengan kebutuhan penelitian. Peneliti juga akan menyalin hasil rekaman suara menjadi teks dan selanjutnya memilih data-data tersebut sesuai dengan indikator-indikator yang sudah ditentukan sebelumnya.

b) Seleksi data

Pada tahap ini, data-data yang telah di susun sesuai dengan kategori, akan dipilih dan dipilah kembali data yang berguna dan sesuai untuk di gunakan dalam proses analisis.

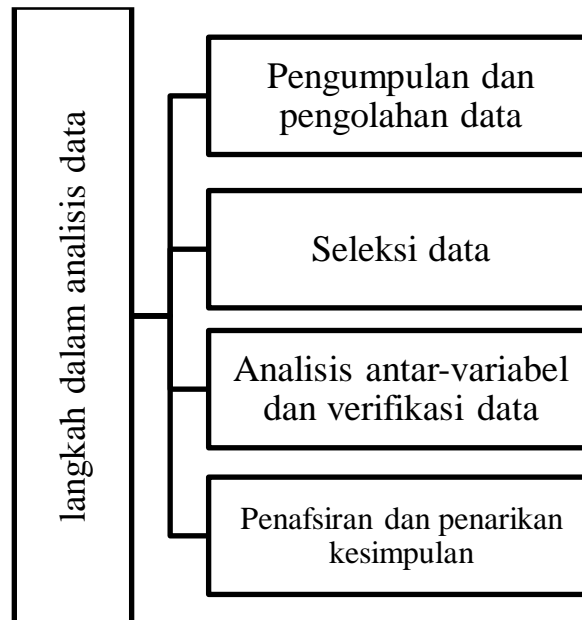
c) Analisis antar variable dan verifikasi data

Langkah selanjutnya setelah seleksi data adalah menghubungkan antara satu variable atau indikator dengan variable atau indikator lainnya.

d) Penafsiran dan penarikan kesimpulan

Segala temuan yang telah disajikan, selanjutnya akan ditafsirkan sebagai usaha untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan diatas. Hasil tafsiran tersebut kemudian menjadi dasar dari peneliti untuk menarik kesimpulan dari rangkaian penelitian secara keseluruhan.

1.12 Langkah Analisis Data



Analisis data dalam penelitian ini juga menggunakan Qualitative Data Software Analysis (QDSA) sebagai alat analisis yang disebut Nvivo 12 Plus. Perangkat lunak Nvivo 12 merupakan alat yang digunakan oleh penelitian kualitatif (Amelia Sidik & Bodhiya Wijaya Mulya, 2011). Pada analisis dengan aplikasi Nvivo 12 Plus akan menggunakan cluster analisis.

Cluster analisis merupakan teknik mengeksplorasi dan mengelompokan file, dokumen dan node yang memiliki nilai yang sama. Adanya metode penelitian ini dapat mengetahui perbedaan dan persamaan berdasarkan data yang diperoleh. Data penelitian ini bersumber dari akun twitter yang dimiliki Pemerintah Provinsi Jawa Barat yaitu @Jabarprovgoid @Humasjabar @Pikobar_Jabar dan

@Dinkesjabar yang membahas pandemi covid 19 yang terjadi di Provinsi Jawa Barat.

Melalui software Nvivo 12 plus akan dilakukan proses reduksi data. Reduksi data merupakan pemilihan dan memfokuskan data mentah atau berupa catatan yang diperoleh dari software Nvivo 12 plus, proses ini akan berlangsung selama pelaksanaan penelitian (M.Yusuf, 2014). Proses ini akan membantu peneliti dalam memilih data yang di peroleh dari software Nvivo 12 plus, menjadi narasi atau tulisan yang kemudian dikategorikan sesuai dengan fokus bahasan.

Data yang diperoleh akan di triangulasikan media massa dengan media sosial agar memiliki gambaran yang kemudian dalam penyajian akan ditampilkan dalam bentuk penguraian singkat, bagan, hubungan kategori , *Flowchart* dan sejenisnya. Pada umumnya seluruh informasi dalam penelitian kualitatif akan berbentuk teks naratif dalam penyajian datanya.