



INDONESIA BICARA BAIK DI SAAT PANDEMI

**Panduan Komunikasi Mengantisipasi Krisis
di Saat Bencana**

Editor

Hadi Purnama, Drs., M.Si.
Dr. Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si.



PERHUMAS
BPC BANDUNG

@IndonesiaBicara Baik

Coronavirus
Blood Sample

INDONESIA BICARA BAIK DI SAAT PANDEMI

**Panduan Komunikasi
Mengantisipasi Krisis di Saat Bencana**

Editor:

Hadi Purnama, Drs., M.Si.
Dr. Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si.

Desain sampul:

Hadi PM

Desain isi:

Dani Darmawan

Diterbitkan oleh:

Pelangi Mitra Sukses bekerjasama dengan Perhumas BPC Bandung

Alamat Penerbit:

Jl. Batununggal Permai 1-71, Batununggal Permai, Bandung - 40266.

ISBN:

978-602-74892-4-0

Edisi pertama:

Maret 2021

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-undang Hak Cipta

Diperbolehkan mengutip dan menggandakan setiap bagian dari buku ini sepanjang menyebutkan buku ini sebagai sumber referensi dalam kutipannya.

Daftar Isi

Kata Pengantar Ketua BPP Perhumas	i
Kata Sambutan Ketua Perhumas BPC Bandung	v
Prakata Tim Penyunting	ix
Daftar Isi	xiii
Prolog: <i>New Normal</i> dan Dampak Pandemi Komunikasi Media di Indonesia	1
Tarsih Ekaputra, IAPR	
Harapan Kehidupan Baru dengan Kemandirian Vaksin Covid-19 di Indonesia	13
N. Nurlaela Arief	
Pengelolaan Media Sosial Saat Pandemi: Studi Kasus Bio Farma	23
Yuni Miyansari M.I.Kom	
Kolaborasi Komunikasi Publik Dalam Menghadapi "Tsunami Informasi" di Era Disrupsi	39
Aat Ruchiat Nugraha, Evi Novianti, Diah Fatma Sjoraida	
Pola Komunikasi Publik Melalui Media Sosial Whatsapp di Masa Pandemi Covid-19	57
Tita Melia Milyane	
Melihat Krisis sebagai Peluang Usaha Melalui Industri Kreatif	73
Sity Hidjiria Langkau	
Prinsip Etika Komunikasi Selama Bencana: Rule Based vs Situational Ethics Rules Studi Kasus di Indonesia, Asia, & Eropa	99
Choiria Anggraini, M.I.Kom	

Implementasi Procedural Record Dalam Penanganan Bencana Covid-19 di Kota Bengkulu Melalui Akun Instagram (Analisis Teori Penyusunan Tindakan Komunikasi Bencana oleh Media Center Kota Bengkulu) Lisa Adhrianti	311
Tema Fantasi Adaptasi Kebiasaan Baru di Media Sosial Kemenkes dan Satuan Tugas Covid-19 Dr. Siswantini & Dr. Roro Retno Wulan	331
Studi Kasus Peranan Humas Perguruan Tinggi Dalam Membangun Kondusivitas Kampus Menghadapi Dampak di Masa Pandemi Covid-19 Desayu Eka Surya	349
Bicara Baik di Saat Bencana: Pedoman Komunikasi Krisis Hadi Purnama, Drs., M.Si	365
Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Bengkulu di Masa Pandemi dan Pilkada Alfarabi	381
Relevansi Literasi Digital Kritis dalam Menghadapi Infodemi COVID-19 di Indonesia Aqida Nuril Salma	393
Tantangan dan Kompetensi PR Sebagai Fasilitator Proses Internalisasi Nilai-Nilai Baru di Era New Normal Ani Yuningsih & Arief Indra Muharam	407
Pemanfaatan Isu Covid-19 Sebagai Materi Komunikasi Publik Untuk Meningkatkan Popularitas Kandidat Pada Pemilihan Gubernur Bengkulu 2020 Wahyu Widiastuti	417

Implementasi *Procedural Record* Dalam Penanganan Bencana Covid-19 di Kota Bengkulu Melalui Akun Instagram

(Analisis Teori Penyusunan Tindakan Komunikasi Bencana oleh Media Center Kota Bengkulu)

Dr. Lisa Adhrianti

FISIP Universitas Bengkulu, Bengkulu, Jurusan Ilmu Komunikasi
E-mail: lisaadhrianti@unib.ac.id

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

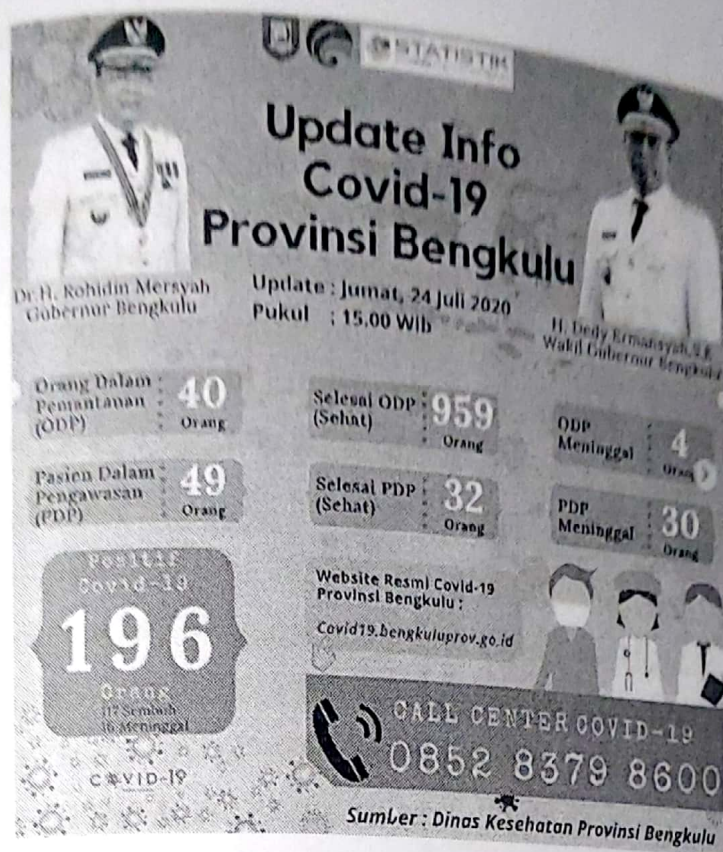
Wabah Coronavirus (Covid-19) telah ditetapkan oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai pandemi global. Sejak kemunculan virus tersebut di Wuhan Provinsi Hubei Cina pada penghujung 2019 lalu, WHO menetapkan peningkatan status menjadi pandemi sejak 11 Maret 2020. Persebaran virus yang begitu cepat ke seluruh wilayah dunia menyebabkan setiap pemerintah di suatu negara/daerah bersiaga terhadap virus Corona yang dikenal dengan sebutan Covid-19.

Pandemi merupakan epidemik penyakit yang menyebar di wilayah yang sangat luas secara geografis, mencakup lintas benua atau global. Pandemi ditetapkan apabila memenuhi tiga kondisi: munculnya penyakit baru dan orang-orang tidak memiliki kekebalan terhadap penyakit tersebut, menginfeksi manusia dan menyebabkan penyakit berbahaya, serta penyakit tersebut dapat menyebar dengan mudah dan berkelanjutan antar-manusia (Zahrotunnimah, 2020: 248).

Sejauh ini, virus corona sudah menginfeksi lebih dari 118.000 orang di 114 negara, dan menyebabkan kematian dalam jumlah besar. Berdasarkan data dari www.covid19.go.id kasus Covid-19 di Indonesia hingga Juli 2020 telah mencapai 95.418 orang. Jumlah itu setelah terjadi peningkatan sebanyak 1.761 kasus baru Covid-19. Sementara kasus sembuh nasional naik menjadi 53.945. Jumlah itu setelah terjadi peningkatan sebanyak 1.781 kasus sembuh hari ini. Kasus kematian akibat Covid-19 juga bertambah 89 orang. Total kasus kematian di Indonesia yang disebabkan virus tersebut mencapai 4.665 orang. Kasus Covid-19 di Indonesia tersebut nyata-nya telah melampaui jumlah kasus di China yang berada pada kisaran angka 85.314.

Covid-19 adalah penyakit baru yang dapat menyebabkan gangguan pernapasan dan radang paru. Penyakit ini disebabkan oleh infeksi Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2). Gejala klinis yang muncul beragam, mulai dari seperti gejala flu biasa (batuk, pilek, nyeri tenggorok, nyeri otot, nyeri kepala) sampai yang berkomplikasi berat (pneumonia atau sepsis).

Jika kemunculan kasus Covid-19 di Indonesia dimulai dengan diumumkannya 2 orang pasien warga Depok Jawa Barat yang positif terinfeksi Covid-19 oleh Presiden Joko Widodo pada 2 Maret 2020, maka kasus Covid-19 di Provinsi Bengkulu diumumkan pertama kali oleh Gubernur Bengkulu H. Rohidin Mersyah berdasarkan riwayat pasien Jamaah Tabligh yang datang dari Lampung dan meninggal dunia di Bengkulu karena positif Covid-19 pada 31 Maret 2020. Sejak itu Bengkulu menjadi provinsi berstatus zona merah yang ke-32 di Indonesia. Data terbaru hingga 24 Juli 2020 Bengkulu memiliki total kasus terkonfirmasi Positif Covid-19 berjumlah 196 orang. Sedangkan yang dilaporkan sembuh berjumlah 117 orang sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Infografis Update Info Covid-19 Provinsi Bengkulu
Sumber: <https://covid19.bengkuluprov.go.id>

Bengkulu termasuk daerah yang terkategori rendah (zona kuning) karena memiliki angka penderita Covid-19 yang relative kecil dibanding daerah lainnya di Indonesia seperti misalnya Provinsi Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Makassar dan Bali, namun kondisi persebaran tersebut tetap memerlukan upaya pemerintah daerah untuk bergerak dalam menekan angka persebaran virus dan menyelamatkan warga masyarakat dari tingginya angka kematian akibat virus.

Kota Bengkulu melalui peran Humas yang dijalankan melalui Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik berusaha untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Beberapa langkah dan upaya pemerintah tentang pencegahan penyebaran virus Covid-19 di antaranya adalah menyebarkan kontak yang bisa dihubungi jika menemukan atau merasakan gejala virus Covid-19, mengurangi kegiatan yang berbentuk pertemuan berskala besar, memberikan edukasi tentang pola hidup sehat dan bersih kepada

masyarakat dan lingkungan sekitar, menyediakan tempat dan alat cuci tangan di berbagai tempat keramaian seperti mall, kantor, rumah makan, hotel termasuk rumah sekolah. Selain itu juga meminta kepada pengelola pusat - pusat keramaian untuk melakukan upaya mendeteksi dini terhadap suhu badan untuk memastikan sejak awal jika terdapat hal-hal yang mencurigakan.

Himbauan-himbauan tentang upaya penanganan Covid-19 di Bengkulu juga dilakukan melalui aktivitas komunikasi publik di media sosial yaitu Instagram melalui akun resmi Pemerintah Kota Bengkulu @mediacenter_kotabengkulu. Pengelolaan komunikasi publik merupakan hal penting dalam sebuah pemerintahan. Implementasi kebijakan tentang pengelolaan komunikasi publik yang telah dibuat, sebagaimana pengelolaan komunikasi publik menjadi sarana penyampaian kebijakan Pemerintah, baik itu program maupun capaian yang disampaikan kepada masyarakat (Ramadani, 2019:2). Covid-19 merupakan bencana dalam bidang kesehatan yang berdampak pada tatanan kehidupan sosial ekonomi kemasyarakatan secara luas dipandang memerlukan sentuhan manajemen bencana yang dapat dikomunikasikan secara strategis kepada publik melalui peran Humas Pemerintah Daerah Kota Bengkulu. Dengan masih belum berakhirnya wabah Covid-19 di Indonesia menunjukkan bahwa kelembagaan dan pengalaman penanganan bencana ternyata masih menyisakan banyak persoalan baik secara konseptual maupun lapangan. Persoalan utama adalah "KIKK", yaitu Komunikasi, Informasi, Koordinasi dan Kerjasama. Dari aspek kecepatan, ketepatan, keakuratan – keandalan, aspek komunikasi dan informasi menjadi hal yang masih problematik, terutama ketika berbicara mengenai kesimpangsiuran informasi, berbagai tindakan yang tidak tepat sasaran seperti logistik yang tidak merata, keterpaduan antar sektor dalam penanganan bencana atau ketumpang tindihan masih banyak terjadi (Budi HH, 2012:364).

Idealnya, komunikasi penanganan bencana Covid-19 yang dijalankan melalui media sosial instagram mampu mengurai

berbagai macam rekam prosedural (*procedural record*) sebagai bagian dari proses penyusunan tindakan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Bengkulu untuk mengkomunikasikan kepada publik terkait dengan langkah konkrit aktivitas penanganan bencana di Kota Bengkulu sehingga dapat menjadi instrument evaluatif bagi keberhasilan penanganan bencana Covid-19.

Procedural Record sebagai indikator yang dimiliki oleh teori penyusunan tindakan. Teori ini telah ditemukan dan dikembangkan oleh John Green. Teori penyusunan tindakan ini merupakan teori yang dapat digunakan ketika memberikan informasi dan sebagai pengujian cara untuk mengatur pengetahuan dalam pikiran dan pengalaman (Wulandari, 2018:5). Rekam prosedural (*Procedural Record*) merupakan sekumpulan hubungan di antara syaraf dalam sebuah jaringan tindakan dan terhubung secara otomatis. Sehingga, sebagai seorang *public relations* (Humas), perlu adanya penyusunan tindakan atau menyusun pengetahuan yang ada di dalam memorinya sehingga informasi akan terbentuk dengan menggunakan juga berdasarkan pengetahuan yang tertata rapi.

Proses penyusunan tindakan melalui implementasi *procedural record* beserta respon publik melalui akun instagram media center Provinsi Bengkulu dalam upaya penanganan Covid-19 tersebut menjadi menarik untuk diamati agar mampu menghasilkan rekomendasi praktis dan teoritis bagi efektivitas penanganan bencana di daerah Bengkulu.

2. Tinjauan Teoritis

2.1 Komunikasi Publik dan Peran Humas melalui Media Sosial

Berdasarkan kajian Holst and Modie (2015) komunikasi publik kepada masyarakat dapat dilihat untuk menenangkan kritik terhadap program pemerintah yang ada. Pemerintah melalui humas dituntut untuk bisa beradaptasi dengan cepat seiring dengan kehadiran teknologi dalam berkomunikasi untuk menyebarluaskan informasi melalui media *online* dan media sosial. Pengelolaan komunikasi

publik yang dilakukan Pemerintah diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik yang mengamanatkan untuk menyampaikan informasi melalui berbagai saluran komunikasi kepada masyarakat secara tepat, cepat, obyektif, berkualitas baik, berwawasan nasional, dan mudah dimengerti terkait dengan kebijakan dan program pemerintah.

Menurut Dennis Dijkzeul dan Markus Moke (2005), komunikasi publik didefinisikan sebagai kegiatan dan strategi komunikasi yang ditujukan kepada khalayak sasaran. Adapun tujuan komunikasi publik adalah untuk menyediakan informasi kepada khalayak sasaran dan untuk meningkatkan kepedualian dan mempengaruhi sikap atau perilaku khalayak sasaran. Komunikasi publik juga merujuk pada kampanye komunikasi yakni kegiatan yang menggunakan berbagai teori dan strategi komunikasi untuk mempengaruhi khalayak luas dengan cara-cara yang dapat diukur. Komunikasi publik juga terkait dengan *public speaking* berperan penting dalam berbagai bidang kehidupan misalnya dalam bidang pendidikan, profesional, politik, dan lain sebagainya (Srisadono, 2018).

Humas Pemerintah menjalankan fungsi dalam mengelola komunikasi publik untuk penyampaian informasi tentang kebijakan dan program pemerintah termasuk yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bengkulu melalui Dinas Kominfo dan Persandian dalam menjalankan peran kehumasan. Dalam menjalankan tugas terkait dengan penanganan Covid-19, Pemerintah Kota Bengkulu menggunakan berbagai saluran untuk memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara terpercaya dengan menggunakan berbagai media sosial seperti instagram, facebook, twitter dan website resmi Dinas Kominfo dan Persandian Kota.

Media sosial yang menggunakan ruang dunia maya (internet) menjadi sebuah alternative baru yang dapat menciptakan efektifitas penyampaian informasi bagi publik sehingga Humas dapat menjalankan peranannya secara lebih luas dan cepat. Sebagaimana kajian dari Silverstone (2007) yang menjelaskan bahwa internet saat ini menjadi

ruang publik termediasi, sehingga memungkinkan individu menyampaikan aspirasi secara bebas pada skala yang lebih luas (internasional). Hal ini akan dapat mendorong kepada pencapaian *Good Governance*, sehingga bagi kepentingan penanganan Covid-19 penggunaan media sosial dipandang sangat penting untuk dapat menyebarkan informasi kepada masyarakat Kota Bengkulu. Media sosial mampu memberikan aspek hipertekstualitas dimana mampu menghubungkan para pengguna dengan berbagai link yang bersangkutan dengan isi informasi, lalu *multimedialitas* dengan memberikan informasi dalam berbagai format baik itu teks, audio, maupun video, dan yang paling penting adalah interaktivitas, dimana media baru mampu memberikan kebebasan bagi pengguna untuk memberikan umpan balik (*feedback*) terhadap apa yang diberikan dalam bentuk *comment*, *like*, dan sebagainya (Wulandari, 2018:3).

Media sosial instagram yang digunakan oleh Pemerintah Kota Bengkulu untuk menyebarluaskan informasi mengenai Covid-19 dipandang sebagai bentuk saluran yang sesuai untuk menyajikan data-data dalam bentuk infografis (informasi bergambar) dan foto-foto kegiatan terkait penanganan Covid-19 di Kota Bengkulu. Akun instagram @mediacenter_kotabengkulu yang telah aktif sejak 2015 tersebut telah memiliki 6.904 Follower dengan jumlah posting sebanyak 4.936.

2.2 Komunikasi Bencana

Perspektif komunikasi bencana dapat digunakan untuk mengkaji fenomena wabah Covid-19 yang menjadi pandemic global saat ini. Covid-19 merupakan bencana kesehatan bagi manusia. Kajian tentang komunikasi bencana selama ini umumnya masih berkisar pada bencana yang ditimbulkan oleh masalah yang berdasarkan fenomena alam seperti gempa bumi, banjir, kebakaran hutan, erupsi gunung serta kerusakan lingkungan. Bencana dalam konteks penyakit/wabah yang menyerang manusia masih belum banyak dikaji berdasarkan perspektif ilmu komunikasi. Peran ilmu komunikasi

dalam berkontribusi untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pengurangan resiko bencana semakin penting bagi proses adaptasi dan mitigasi (kesiapsiagaan) terhadap bencana (Adhrianti dan Alfarabi, 2020)

Peran penting komunikasi ketika terjadi bencana menurut kajian Rudianto (2015) adalah tentang ketidakpastian informasi, dan sejatinya komunikasi berperan penting untuk mengurangi ketidakpastian informasi, sehingga bagaimana mengurangi ketidakpastian informasi merupakan salah satu peran penting komunikasi ketika bencana terjadi. Kemampuan untuk mengkomunikasikan pesan-pesan tentang bencana kepada publik, pemerintah, media dan pemuka pendapat dapat mengurangi resiko, menyelamatkan kehidupan dan dampak dari bencana (Haddow and Haddow, 2008).

Berdasarkan kajian Adhrianti dan Alfarabi (2020) upaya pengurangan resiko bencana saat ini lebih ditekankan pada efektifitas penggunaan media, baik media massa konvensional maupun media sosial. Informasi sebagai sumber untuk memecah ketidak pastian sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagaimana yang dinyatakan dalam kajian Wardyaningrum (2014) bahwa pada saat terjadi bencana maka masyarakat membutuhkan informasi untuk mengetahui apa yang terjadi, memecah ketidak pastian dan membuat keputusan untuk bertahan hidup.

2.3 *Procedural Record* dalam Teori Penyusunan Tindakan

Teori penyusunan tindakan dikembangkan oleh John Greene, teori ini menguji cara individu mengatur pengetahuan dalam pikiran seseorang dan menggunakannya untuk membentuk pesan. Menurut teori ini individu membentuk pesan dengan menggunakan kandungan pengetahuan dan pengetahuan prosedural. Dengan demikian proses rekam prosedural (*Procedural Record*) adalah hal yang harus di implementasikan dalam sebuah kegiatan kehumasan. Rekam prosedural merupakan sekumpulan hubungan di antara syaraf dalam sebuah jaringan tindakan dan terhubung secara otomatis. Sehingga

bagi seorang Humas perlu adanya penyusunan tindakan atau menyusun pengetahuan yang ada di dalam memorinya.

Secara spesifik, pengetahuan prosedural terdiri dari urat syaraf yang berhubungan dengan perilaku, akibat, dan situasi. Rekam prosedural adalah sekumpulan hubungan diantara syaraf dalam sebuah jaringan tindakan yang sebagiannya adalah hubungan otomatis. Menurut teori ini, kapan pun individu bertindak, maka ia harus menyusun hubungan perilaku dari prosedur catatan yang tepat.

Individu menyusun prosedur yang dianggap penting untuk meraih semua objektif dan hasilnya adalah sebuah representasi mental untuk serangkaian tindakan yang terkoordinasi. Model mental ini adalah representasi keluaran (*Output representation*), ini adalah "rencana" pikiran individu yang menyimpan apa yang akan dilakukannya terhadap situasi yang dihadapi. Masing-masing dari semua syaraf yang aktif ini adalah bagian dari variasi prosedur pencatatan. Semua ini menyatu dengan apa yang Greene sebut sebagai koalisi (*coalition*). Tidak ada satu tindakan pun yang dapat berdiri sendiri. Setiap tindakan melibatkan tindakan lainnya dalam suatu cara atau cara lainnya.

Proses penyusunan tindakan tidak hanya membutuhkan pengetahuan dan motivasi, tetapi juga memiliki kemampuan untuk mendapatkan kembali serta mengatur tindakan secara efisien dengan cepat (Wulandari, 2018).

3. Metodologi

Penelitian ini merupakan suatu studi kasus instrumental tunggal (*single instrumental case study*) yang dilakukan untuk menggambarkan suatu isu yaitu Implementasi *Procedural Record* dalam Penanganan Bencana Covid-19 di Kota Bengkulu melalui akun Instagram. Analisis Teori Penyusunan Tindakan Komunikasi Bencana oleh Media Center Kota Bengkulu. Desain penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma postpositivisme untuk menganalisis teori penyusunan tindakan komunikasi bencana oleh

Media Center Kota Bengkulu. Penelitian ini dilakukan berangkat dari teori, melalui pengamatan empiris, untuk menemukan/mengonfirmasi hukum sebab-akibat, yang bisa digunakan untuk memprediksi pola-pola umum gejala sosial tertentu dengan penggunaan metode kualitatif.

Dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh gambaran dari perilaku manusia dan konteks sosial dalam interaksi sosial melalui media sosial. Kajian tentang media sosial adalah kajian yang banyak mendapat perhatian dikarenakan bahwa proses dampak dari fenomena terkait dengan media sosial akan sangat luar biasa di era informasi ini. Sementara di Indonesia sudah semakin banyak masyarakat Indonesia yang terlanjur memanfaatkan media sosial tersebut untuk proses komunikasi.

Pengumpulan data akan dikumpulkan secara wawancara dan kajian dokumen. Analisis data akan menggunakan Miles dan Huberman yang menitikberatkan pada penggambaran secara mendalam. Sementara validitas data menggunakan pendekatan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Analisa data dilakukan dengan cara interpretasi melalui pemberian makna, dengan mendasarkan kepada hasil interpreatsi data dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang dipilih yaitu perwakilan Humas Pemerintah Kota Bengkulu.

Data disajikan dalam bentuk narasi yang disusun secara deskriptif dan sistematis berdasarkan proses dan urutan kejadian untuk mempermudah pemahamannya. Kutipan pernyataan-pernyataan dari beberapa percakapan dengan informan akan disajikan secara sistematis dan berurutan sehingga lebih mudah dimengerti. Oleh karena itu, tulisan ini secara garis besar ingin menjawab "Bagaimana Implementasi *Procedural Record* dalam Penanganan Bencana Covid-19 di Kota Bengkulu melalui akun Instagram?"

4. Hasil dan Pembahasan

Covid-19 merupakan virus jenis baru dengan tingkat penularan dan persebaran sangat tinggi serta berpotensi mengakibatkan kematian menjadi fakta yang tidak bisa dihindari kehadirannya di negara Indonesia bahkan hingga ke daerah-daerah termasuk Kota Bengkulu yang menjadi wilayah bagian Pulau Sumatera. Meskipun secara angka, kejadian Covid-19 di Kota Bengkulu tidak sebanyak kasus-kasus di wilayah lain Indonesia, namun kondisi tanggap bencana tetap harus dijalankan untuk tetap menjaga kenyamanan masyarakat Kota Bengkulu agar paparan virus tidak sampai merusak berbagai sendi kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat, menyebabkan kepanikan serta ketidaktersediaan dukungan fasilitas kesehatan yang memadai bagi penderita Covid-19. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bengkulu melalui peranan humas yang dijalankan melalui Dinas Kominfo dan Persandian Kota Bengkulu berupaya untuk memberikan informasi yang terpercaya kepada warga masyarakat Kota Bengkulu terkait dengan penanganan Covid-19. Berdasarkan kajian dari teori penyusunan tindakan yang akan melihat bagaimana proses implementasi rekam procedural (*Procedural Record*) dalam penanganan Covid-19 di Kota Bengkulu yang dijalankan melalui media sosial dengan menggunakan akun instagram @mediacenter_kotabengkulu peneliti berhasil mewawancarai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik.

Hasil wawancara dengan pejabat pengelola informasi publik yang berinisial NG menunjukkan bahwa informasi tentang kasus Covid-19 di kota Bengkulu cenderung masih mengalami peningkatan berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. Dalam rangka penanganan Covid-19 di Kota Bengkulu, diakui bahwa peran Humas yang dijalankan oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kota Bengkulu termasuk aktif untuk melakukan upaya sosialisasi melalui kerjasama dengan gugus tugas sebagaimana diungkapkan bahwa gugus tugas Covid-19 terus melakukan sosialisai dan upaya-upaya agar Covid-19

tidak tersebar dan terdapat langkah untuk memutus Covid-19. Gugus tugas melalui Dinas Kominfo selalu mensosialisasikan tentang himbauan menggunakan masker, cara menggunakan fasilitas umum, bagaimana kerja ditengah pandemi Covid-19 agar tetap produktif misalnya melalui flyer dan melalui media sosial. Dengan demikian, setiap OPD memang harus siap sedia dengan fasilitas sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan.

Pihak-pihak yang berperan untuk penanganan Covid-19 di Kota Bengkulu merupakan sinergi dari BPBD, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Harapan dan Doa, Dinas Kominfo sebagai Humas. Sehingga semua mempunyai peran sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Fungsi media sosial untuk penanganan Covid-19 di Kota Bengkulu adalah untuk penyebarluasan informasi mengenai Covid-19 sebagai sarana mengedukasi masyarakat yang mengakses media sosial, kedua adalah fungsi *updating* setiap harinya, kemudian juga untuk menyampaikan informasi-informasi berbentuk narasi terkait Covid-19 yang diperoleh dari koordinasi dengan OPD terkait. Instagram sendiri termasuk media sosial yang sudah tergolong lama digunakan oleh Pemerintah Kota Bengkulu yaitu sejak 2015 akhir dan termasuk aktif dengan pengelolaan dibawah pengawasan Dinas Kominfo dan Persandian Kota Bengkulu.

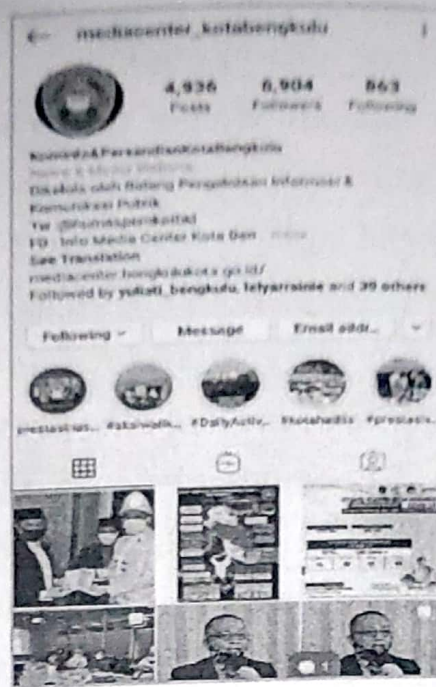
Media sosial instagram selalu aktif melakukan fungsi updating data tentang Covid-19, dalam hal penanganan Covid-19 setiap hari Humas memiliki agenda kegiatan yang kemudian dikoordinasikan terlebih dahulu untuk dilakukan perencanaan bagi eksekusi kegiatan secara langsung untuk kemudian hasil kegiatan tersebut akan dimuat melalui media sosial (instagram). Sebagaimana pernyataan, "Perencanaan agenda kegiatan ditetapkan dengan melakukan koordinasi bersama tim-tim yang dibentuk, seperti misalnya siapa yang melakukan peliputan, siapa penulis berita, siapa kameramennya" (NG).

proses perencanaan sebagai fungsi Humas yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kota Bengkulu sebelum memasukkan data atau informasi melalui media sosial instagram menunjukkan bahwa proses rekam procedural (*Procedural Rercord*) telah terimplementasi dengan baik.

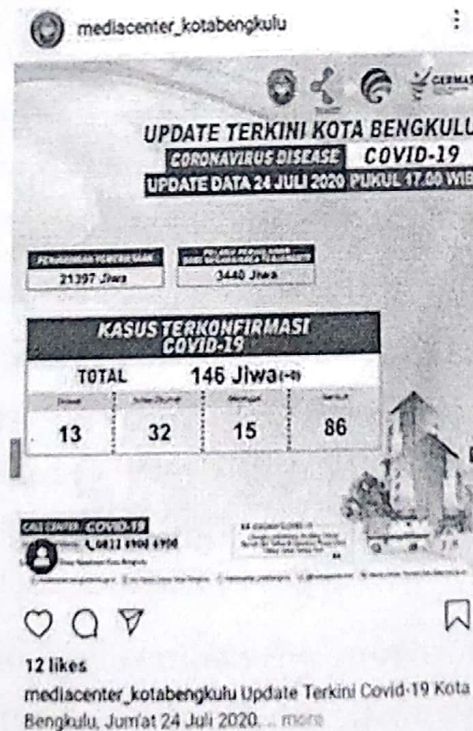
Perencanaan tersebut sebelumnya dilakukan melalui whatsapp group dan biasanya tim-tim yang terlibat selalu berubah-ubah untuk setiap kegiatan namun komposisinya tetap sama yaitu ada pewarta, pengambilan video, produksi TV, fotografer dan sebagainya. Sementara itu mekanisme evaluasi untuk penerbitan berita atau informasi di media sosial dilakukan oleh pejabat yang berwenang, misalnya kepada seksi A menyeleksi video atau foto-foto yang akan dimuat di media sosial.

Namun ditambahkan oleh informan NG bahwa rekam prosedural yang dijalankan lebih banyak berkisar pada informasi-informasi yang bersifat seremonial yang berhubungan dengan penanganan Covid-19, misalnya terkait dengan pemberian bantuan kepada kelompok masyarakat terdampak Covid-19, kegiatan Walikota dan Wakil Walikota ketika mensosialisasikan atau memantau berbagai lingkup usaha atau kelompok masyarakat dalam rangka memotivasi untuk disiplin dalam menjalankan protocol Covid-19. Disebutkan bahwa Humas Pemerintah Kota lebih banyak berperan dalam penyebaran informasi terkait dengan kegiatan penanganan Covid-19 secara seremonial, sehingga tidak terlalu banyak berperan dalam penentuan tema konten-konten terkait COVID-19 kecuali untuk *updating* angka kasus Covid-19 dalam bentuk infografis yang di-publish di instagram.

Sementara itu rekam prosedural terkait dengan penye-baran konten informasi yang berhubungan dengan himbuan pencegahan serta perlindungan terhadap Covid-19 masih belum banyak termuat di media sosial akun instagram @mediacenter_kotabengkulu. Sebagaimana ditunjukkan oleh beberapa postingan akun tersebut sebagaimana contoh di bawah ini:



Gambar 2. Bentuk tampilan akun Instagram Pemerintah Kota Bengkulu
 Sumber : Instagram @mediacenter_kotabengkulu



Gambar 3. Pemutakhiran Data Covid-19
 Sumber : Instagram @mediacenter_kotabengkulu



42 likes

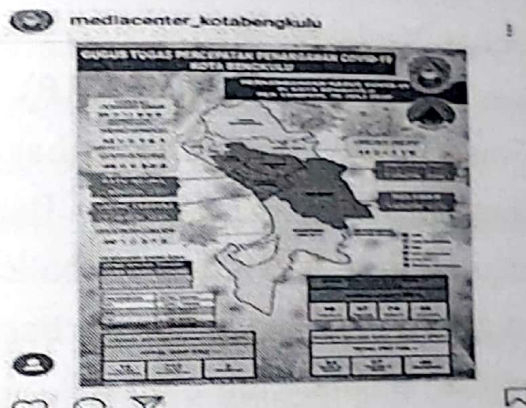
mediacenter_kotabengkulu Dalam sambutannya Dadang Jatinaka mengucapkan terima kasih kepada pemerintah Kota Bengkulu atas dukungan dan bantuan yang diberikan kepada pelaku usaha yang terdampak Covid-19 dan berharap melalui bantuan ini para pelaku usaha bisa melakukan aktivitasnya kembali.

"Semoga dengan adanya bantuan ini bisa membantu dan bermanfaat bagi para pelaku usaha di tengah pandemi Covid-19 ini untuk meningkatkan kembali perekonomian terutama masyarakat menengah ke bawah yang ada di Kota Bengkulu," ujar Dadang.

Selengkapnya di:
<https://mediacenter.bengkulikota.go.id/kemengansuraf-salurkan-bantuan-bahan-pokok-untuk-pelaku-usaha-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif/>

Gambar 4. Penyerahan Bantuan kepada Pelaku Usaha terdampak Covid-19

Sumber : Instagram @mediacenter_kotabengkulu



21 likes

mediacenter_kotabengkulu Reposted from @bbpdkotabengkulu Assalamuallaikum, wr.wb Izin Menyampaikan laporan perkembangan Data Covid-19 yang berbentuk peta wilayah perkecamatan di Kota Bengkulu, Senin, 20 Juli 2020.

- Terkonfirmasi Positif Covid-19 Meninggal 1 Orang
- 1 Orang Meninggal di Kecamatan SELEBAR
- PDP Bertambah 2 Orang, 1 Orang Meninggal
- 1 Orang di Kecamatan RATU AGUNG
- 1 Orang di Kecamatan SINGARAN PATI
- 1 Orang Meninggal di Kecamatan SELEBAR. - #regram

Gambar 5. Data Covid-19 Perkecamatan Kota Bengkulu

Sumber : Instagram @mediacenter_kotabengkulu

Berdasarkan penggambaran tersebut dijelaskan juga oleh informan NG bahwa yang menjadi target Pemerintah Kota Bengkulu adalah memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat serta menjadi saluran yang terpercaya dalam pen-

nganan Covid-19. Berbagai jenis informasi yang disampaikan melalui media sosial instagram yang telah melalui proses koordinasi dan perencanaan dari tim yang dikoordinatori oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kota Bengkulu menunjukkan bahwa pada rekam prosedural dalam proses penyusunan tindakan telah diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Bengkulu untuk penanganan Covid-19.

Penyusunan prosedur yang dianggap penting dari isu Covid-19 yang kemudian ditampilkan di media sosial merupakan sebuah representasi mental untuk serangkaian tindakan yang terkoordinasi. Hal ini adalah "rencana" pikiran individu yaitu peran Humas yang dijalankan oleh Dinas Kominfo dan Persandian yang menyimpan apa yang akan dilakukan terhadap situasi yang dihadapi. Masing-masing dari semua syaraf yang aktif ini adalah bagian dari variasi prosedur pencatatan. Semua ini menyatu dengan apa yang Greene sebut sebagai koalisi (*coalition*). Tidak ada satu tindakan pun yang dapat berdiri sendiri. Setiap tindakan melibatkan tindakan lainnya dalam suatu cara atau cara lainnya (Wulandari, 2018).

Penggunaan media sosial instagram sebagai wujud komunikasi publik bagi penanganan Covid-19 di Kota Bengkulu menunjukkan bahwa peran Humas telah berjalan dengan baik berdasarkan aplikasi manajemen penanganan bencana yang berbasis penyebaran informasi melalui pemilihan media yang paling banyak digemari saat ini. Komunikasi yang dilakukan melalui media sosial dianggap mampu mengurangi ketidakpastian informasi pada saat terjadinya bencana juga telah disebutkan dalam kajian Rudianto (2015), bahwa sejatinya komunikasi berperan penting untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Pengurangan ketidakpastian informasi ketika terjadinya bencana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh Humas Pemerintah. Kemampuan untuk mengkomunikasikan pesan-pesan tentang bencana kepada publik, pemerintah, media dan pemuka pendapat tersebut akan dapat mengurangi resiko, menyelamatkan kehidupan dan dampak dari bencana (Haddow and Haddow, 2008).

Penggunaan media juga dapat menjadi efektif ketika terjadinya bencana karena daya jangkau media sosial saat ini berskala global sehingga akses informasi dapat diperoleh secara cepat dari berbagai lokasi di penjuru dunia. Kecenderungan masyarakat untuk menggunakan instagram saat ini tidak dapat dipungkiri realitanya. Instagram yang mengusung *platform* sebagai bentuk media sosial yang berfokus pada penyajian gambar-gambar dipilih oleh Pemerintah Kota Bengkulu untuk menyajikan data-data infografis yang dianggap lebih menarik untuk dikonsumsi oleh masyarakat yang awam sekalipun, karena aspek visualisasi yang menarik akan dapat mempengaruhi tingkat penerimaan seseorang ketika mengakses media tersebut. Hal ini sejalan dengan kajian yang dilakukan oleh Adhrianti dan Alfarabi (2020) yang menyatakan bahwa upaya pengurangan resiko bencana saat ini lebih ditekankan pada efektifitas penggunaan media, baik media massa konvensional maupun media sosial dan selaras dengan kajian dari Wardyaningrum (2014) yang menyatakan bahwa informasi sebagai sumber untuk memecah ketidak pastian sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengetahui apa yang terjadi, memecah ketidak pastian dan membuat keputusan untuk bertahan hidup.

Instagram sebagai media sosial yang menggunakan ruang dunia maya (internet) berhasil menjadi sebuah saluran penyusunan tindakan baru yang dapat menunjukkan rekam prosedural dalam rangka penanganan bencana yang pada akhirnya mampu dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mencapai efektifitas kinerja Humas yang lebih baik, sebagaimana telah ditegaskan juga oleh Silverstone (2007), bahwa internet saat ini menjadi ruang publik termediasi sehingga memungkinkan individu menyampaikan aspirasi secara bebas pada skala yang lebih luas (internasional). Hal ini akan dapat mendorong kepada pencapaian *Good Governance* bagi kepentingan penanganan Covid-19.

Dengan demikian, kajian kecil yang telah dilakukan ini menunjukkan bahwa implementasi *Procedural Record* dalam pena-

nganan Covid-19 di Kota Bengkulu telah berjalan dengan baik namun masih menunjukkan porsi yang belum berimbang karena kapasitas perencanaan agenda bagi kegiatan yang sifatnya seremonial lebih banyak diinformasikan dibandingkan dengan penyebaran informasi terkait dengan konten-konten pencegahan dan perlindungan dari paparan virus Covid-19.

Penutup

Proses penyusunan tindakan yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Persandian yang menjalankan peranan Humas telah melalui tahapan *Procedural Record* (rekam procedural) yang terjadi sebelum komunikasi publik diluncurkan melalui akun media sosial instagram @mediacenter_kotabengkulu melalui proses penentuan dan perencanaan agenda kegiatan bagi penanganan Covid-19 di Kota Bengkulu dengan meli-batkan tim-tim yang saling berkoordinasi dan bekerja sama yang berasal bukan hanya dari Dinas Kominfo dan Persan-dian, namun juga melibatkan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Kesehatan Kota Bengkulu, serta Rumah Sakit Harapan dan Doa.

Sehingga tidak ada tindakan yang bukan merupakan hasil koalisi yang dapat melahirkan *output representation* berdasarkan hasil kerja sistem syaraf yang dimiliki oleh koordinator dari Dinas Kominfo dan Persandian Kota Bengkulu yang menjalankan peran Humas. Meskipun rekam prosedural yang dijalankan belum dapat dikatakan seimbang karena informasi yang disajikan melalui akun instagram masih banyak berkisar pada pemutakhiran data berdasar angka capaian penderita Covid-19 dan berkisar pada infor-masi yang bersifat seremoni atau kegiatan seputar Covid-19 yang dijalankan oleh unsur pejabat pemerintah, dibandingkan dengan informasi yang sifatnya mampu mempersuasi masya-rakat melalui konten-konten yang terkait dengan tata cara pencegahan maupun perlindungan terhadap Covid-19. Hal inilah yang menjadi jawaban kesimpulan dari pertanyaan penelitian mengenai bagaimana implementasi *proce-*

dural record penanganan Covid-19 di Kota Bengkulu. Pada haki-
katnya proses implementasi telah dijalankan dengan baik meskipun
memerlukan penyempurnaan.

Rekomendasi yang dapat diberikan bagi pengembangan praktis
adalah sebaiknya Pemerintah Kota Bengkulu dapat lebih memaksi-
malkan fungsi rekam prosedural dalam menja-lankan peran Humas
sebagai bagian dari proses penyusunan tindakan kegiatan komuni-
kasi publik bagi penanganan krisis/ bencana. Selain itu rekomendasi
bagi pengembangan ilmu menarik untuk dapat dilakukan penda-
laman studi terkait dengan teori penyusunan tindakan dalam
berbagai bentuk saluran komunikasi langsung maupun bermedia.

Daftar Pustaka

- Adhrianti, Lisa & Alfarabi (2020). Adaptasi dan Mitigasi Bencana :
Komunikasi Pengurangan Resiko Bencana Berbasis Keluarga.
Bandung : Unpad Press.
- Budi HH, Setio. (2012). Komunikasi Bencana: Aspek Sistem
(Koordinasi, Informasi dan Kerjasama). Jurnal Aspikom, Volume
1, Nomor 4, Januari, 363-372.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design*, Pendekatan Kualitatif,
Kuantitaif dan Mixed. California: SAGE Publication.
- Goffman E. (1963). *Stigma : Notes on the management of spoiled
identity*. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall.
- Haddow , George D. and Haddow, Kim S. (2009). *Disaster
Communicationsin a Changing Media World*, Elsevier Inc
Burlington, MA 01803, USA.
- Littlejohn, Stephen dan Karen A. Foss. (2009). Teori Komunikasi.
Penerjemah: Muhammad Yusuf Hamdan. Jakarta: Salemba
Humanika.
- Ramadani, Thoriq. (2019). Implementasi Kebijakan Pengelolaan
Komunikasi Publik di Kementerian Energi dan Sumber Daya
Mineral. Jurnal Borneo Administrator, Volume 15 Nomor 1, 1-18.

- Rudianto. (2015). Komunikasi dalam Penanggulangan Bencana. *Jurnal Simbolika*, 1(1), 51–61.
- Srisadono, Wahyu. (2018). Komunikasi Publik Calon Gubernur Provinsi Jawa Barat 2018 dalam Membangun Personal Branding Menggunakan Twitter. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, Vol. 1, No. 2, September 2018, 213 – 227.
- Wardyaningrum, D. (2014). Perubahan Komunikasi Masyarakat Dalam Inovasi Mitigasi Bencana di Wilayah Rawan Bencana Gunung Merapi. *Jurnal ASPIKOM*, 2(3), 179–197.
- Wulandari, Septiana. (2018). Media Sosial dan Perubahan Perilaku Bahasa. *Mediakom Volume 2*, Nomor 1, Januari – Juni.
- Zahrotunnimah, (2020). Langkah Taktis Pemerintah Daerah Dalam Pencegahan Penyebaran Virus Corona Covid-19 di Indonesia. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, *Salam-Jurnal Sosial dan Budaya Syar'I*, Volume 7 Nomor 3, DOI: 10.15408/sjsbs.v7i3.15103, 247-260.

Sumber Online

- <https://bengkuluprov.go.id/>, diakses pada 24/7/2020 Pukul 21.00 WIB.
- <https://mediacenter.bengkulukota.go.id/>, diakses pada 25/7/2020 Pukul 15.00 WIB.
- <https://news.detik.com/berita/d-4959382/kasus-pertama-di-bengkulu-seorang-jemaah-tablig-positif-corona-meninggal>, diakses pada 23/7/2020 Pukul 12.00 WIB.