

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DINAS KOMINFO KOTA KEDIRI DALAM MENAGGULANGI DISINFORMASI COVID 19 DI MEDIA MASSA

Amalia Rosyadi Putri¹ Abdulah²
Institut Agama Islam Tribakti Kediri
amaliarosyadi16@gmail.com - andalasabdullah@gmail.com

Abstrak

Kata kunci:

Krisis
Komunikasi,
Kominfo, Media
Massa

Pandemi Covid-19 masih berlanjut sampai saat ini. Siaran informasi di berbagai media massa masih ramai memperbincangkan seputaran virus corona, tak terkecuali media massa Kota Kediri. Banyaknya informasi yang bertebaran di media massa, belum sepenuhnya menjamin berita yang valid. Dinas Kominfo sebagai lembaga pemerintah yang bertugas mengelola informasi, sudah seharusnya melakukan sebuah langkah preventif untuk menangani akan terjadinya disinformasi pada media massa Kota Kediri. Dengan informasi yang valid, memudahkan masyarakat dalam menerima *real information* dan terlepas dari skeptis akan suatu informasi di media massa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, menggunakan pendekatan fenomenologi dengan teori konstruksi sosial Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Hasil penelitian, Strategi komunikasi krisis, yaitu: (1) Membentuk Tim Satgas Covid-19 Kota Kediri, (2) Membuat channel/medsos khusus tentang informasi penanganan Covid-19 di Kota Kediri, (3) Setiap hari Dinas Kominfo akan updates data di media online, menunggu data dari Dinas Kesehatan, (4) Menyebarkan baliho/banner besar-besaran, (5) Bekerjasama dengan berbagai lembaga dan penduduk sekitar. Bekerjasama dengan lembaga pers (media cetak) Kota Kediri.

Abstract

Keywords:

Crisis
Communication,
Departement of
Commuication and
infomations, Mess
Media

The Covid-19 pandemic continues to this day. Information broadcasts in various mass media are still busy discussing the corona virus, including the Kediri City mass media. The amount of information scattered in the mass media does not fully guarantee valid news. The Department of Communications and Informatics as a government agency in charge of managing information, should have taken a preventive step to deal with the occurrence of disinformation in the mass media of Kediri City. With valid information, it is easier for people to receive real information and regardless of being skeptical of information in the mass media. This research is a qualitative research, using a phenomenological approach with the social construction theory of Peter L. Berger and Thomas Luckmann. The results of the research, crisis communication strategies, namely: (1) Establishing a Covid-19 Task Force Team for the City of Kediri, (2) Creating a special channel/social media about information on handling Covid-19 in the City of Kediri, (3) Every day the Kominfo Service will update data on online media, waiting for data from the Health Office, (4) Disseminating large-scale billboards/banners, (5) Cooperating with various institutions and local residents. In collaboration with the press agency (print media) of the City of Kediri.

¹Institut Agama Islam Tribakti Kediri

A. Pendahuluan

Perkembangan virus corona (covid-19) di Indonesia sampai saat ini masih mengalami penanjakan kasus terkonfirmasi yang cukup masif. Menurut data dari website resmi www.covid19.go.id¹ total kasus terkonfirmasi positif yaitu 1.527.524 orang (per 3 April 2021). Mengalami jumlah kenaikan +4.345 kasus dari sehari sebelumnya. Di Kota Kediri Provinsi Jawa Timur pun mengalami kenaikan jumlah kasus terkonfirmasi positif yakni total 1283 kasus terkonfirmasi pada update-an tanggal 3 April 2021.²

Wabah virus corona yang sedang melanda dunia saat ini menimbulkan kecemasan bagi masyarakat. Pemberitaan yang terus menerus, kabar yang simpang siur serta munculnya ribuan tulisan tentang corona di internet menambah kekhawatiran terhadap kebenaran kandungan informasi. Data yang valid dan informasi yang riil dibutuhkan agar menjadi sumber pengetahuan yang terpercaya. Disinilah peran lembaga informasi menjadi jembatan penghubung antara kebutuhan terhadap pengetahuan dengan sebaran informasi yang tidak terhitung lagi jumlahnya.³

Banyaknya informasi yang disajikan oleh media heterogen, memungkinkan terjadinya kesalahan dalam diseminasi informasi. Masyarakat terkadang bingung

dalam menentukan manakah berita yang benar ataupun berita yang salah. Dengan ini, dibutuhkan langkah preventif untuk mencegah terjadinya kealpaan informasi. Dalam prosesnya, usaha untuk menanggulangi hal demikian perlu dilakukannya strategi komunikasi krisis oleh sebuah lembaga agar informasi yang disajikan kepada publik menjadi benar adanya.

Tuntutan masa pandemi yang berdimensi krisis dalam berbagai lini, menjadikan pemilihan media komunikasi harus lebih hati-hati. Persoalan ini kemudian akan berdampak pada kesalahan informasi yang diterima oleh masyarakat. Oleh sebab itu, pemilihan komunikasi massa sebagai media yang strategis dalam menanggapi berbagai persoalan yang ada dapat menjadi alternatif sebagai sarana edukasi dini yang langsung menyasar terhadap masyarakat luas dengan efektif dan efisien.⁴

Dinas Kominfo Kota Kediri sebagai institusi yang berwenang untuk mengelola informasi publik dan juga perannya dalam menjaga hubungan baik dengan berbagai media, mempunyai salah satu tugas dan kewajiban menjamin masyarakat Kota Kediri untuk memperoleh informasi yang layak dan benar sesuai dengan fakta informasi yang beredar di lingkungan masyarakat Kota Kediri.

Sebagai institusi yang mempunyai kewajiban untuk menjamin informasi nyata (*real information*) kepada khalayak, maka

¹ Covid19.go.id, "Peta Sebaran" (<https://covid19.go.id/>, diakses pada sabtu, 3/4/2021)

² Corona.kedirikota.go.id (<https://corona.kedirikota.go.id/>, diakses pada sabtu, 3/4/2021)

³ Rizki Nurislaminingsih, "Layanan Pengetahuan tentang Covid-19 di Lembaga Informasi". Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi IAIN Curup, Vol.4, No.1, 2020.

⁴ Latif Syaipudin, "Efektifitas Media Komunikasi di Tengah Pandemi: Respon Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung". Kalijaga Journal of Communication, Vol.1, No.2, 2019.

sudah sepatutnya Dinas Kominfo Kota Kediri menyelidik akan keautentikan isi berita yang terunggah di beberapa platform media massa. Salah satu cara yang bisa diterapkan oleh Dinas Kominfo Kota Kediri adalah dengan melakukan strategi komunikasi krisis. Dengan strategi ini memungkinkan Dinas Kominfo Kota Kediri dalam menanggulangi disinformasi covid-19 di media massa.

Komunikasi krisis adalah kegiatan pemberian informasi untuk menjelaskan tentang terjadinya krisis, baik yang disebabkan oleh bencana alam, gangguan teknis, kesalahan manusia maupun karena krisis komunikasi, termasuk upaya-upaya yang telah dilakukan dan akan dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk dapat segera menyelesaikan atau membantu menyelesaikan krisis sehingga krisis tersebut bisa segera ditanggulangi, tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar lagi dan tentunya tidak menimbulkan korban jiwa manusia maupun korban luka-luka.⁵

Adapun penelitian ini difokuskan terhadap cara atau langkah-langkah Dinas Kominfo Kota Kediri dalam menjalankan strategi tersebut, agar sebuah berita penyiaran terkait virus corona di Kota Kediri maupun data-data kasus yang terkonfirmasi bisa berjalan seimbang di media massa. Dengan berita yang seimbang akan keautentikannya, maka memudahkan khalayak dalam menerima informasi yang benar dan terlepas dari keraguan informasi di media massa.

⁵ Zainal Abidin Partao, "Optimalisasi Fungsi Media Relations untuk keberhailan Komunikasi Krisis". Jurnal Komunikologi Vol. 82 No. 1, Maret 2005.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dengan teori konstruksi sosial Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Fenomenologi adalah ilmu yang berorientasi untuk mendapatkan penjelasan dari realitas yang tampak. Fenomenologi berusaha mencari pemahaman bagaimana manusia mengkonstruksi makna dan konsep penting dalam kerangka intersubektivitas (pemahaman kita mengenai dunia dibentuk oleh hubungan kita dengan orang lain).⁶

Dalam penelitian ini ada dua tahapan dalam proses pengumpulan data, yaitu; Observasi lapangan dan wawancara. Dalam hal observasi, peneliti mengamati beberapa media massa yang ada di Kota Kediri, seperti:

1. Media Cetak; Koran (surat kabar).
2. Media Elektronik; Radio.
3. Media Online; Media sosial, Media siber, Poster, Film pendek, Buletin.

Dalam hal wawancara, peneliti menggali informasi melalui wawancara dengan tiga anggota Diskominfo Kota Kediri, beliau Bapak Miftahur Rozak, SE. MM. (Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan Statistik), Ibu Endah Sri Wahyu, SH. (Sub Bagian Umum dan Program), dan Ibu Ely Faradiah Ayu, S.Sos. (Kasi Pengelolaan Komunikasi Publik).

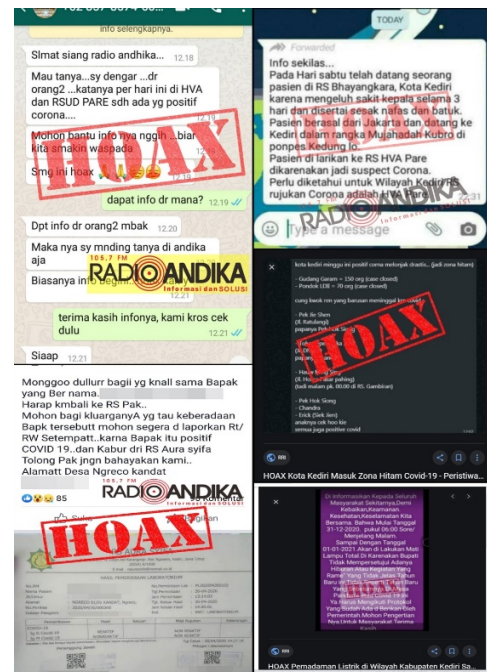
⁶ Rizal Mawardi, "Penelitian Kualitatif Pendekatan Fenomenologi", (<https://dosen.perbanas.id/penelitian-kualitatif-pendekatan-fenomenologi/>, Diakses 24 September 2018)

Dalam wawancara tersebut, ada beberapa pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti, seperti membahas tentang:

1. Profil dan tugas Diskominfo Kota Kediri;
2. Strategi Komunikasi krisis untuk menanggulangi disinformasi covid-19 di media massa Kota Kediri;
3. Lembaga-lembaga yang bekerjasama dengan Diskominfo;
4. Sumber yang dijadikan rujukan oleh Diskominfo;
5. Cara mengetahui berita yang valid di media massa;
6. Penyebab disinformasi di media massa;
7. Media yang digunakan untuk publikasi oleh Diskominfo;
8. Hambatan-hambatan Diskominfo dalam mempublikasikan informasi; serta
9. Menjaga kepercayaan publik akan suatu informasi yang dipublikasikan di media massa.

C. Hasil dan Pembahasan

Dalam beberapa bulan terakhir, peneliti menemukan disinformasi terkait covid-19 yang beredar di media massa. Untuk jenis media massa nya lebih dominan pada media online, dikarenakan mudahnya mengakses informasi bagi tiap kalangan, baik anak-anak, para pelajar, maupun masyarakat umum lainnya.



Dari banyaknya disinformasi yang beredar di media online, lebih dominan pada aplikasi WhatsApp, dikarenakan sangat simpel untuk menggunakan aplikasi tersebut bagi semua kalangan masyarakat. Pada aplikasi tersebut juga terdapat grup-grup yang cukup mudah dibuat untuk memudahkan para kelompok tertentu memberikan informasi-informasi yang ada, baik grup yang bersifat formal (ex: Grup sekolah, kampus, kantor, dll) maupun non-formal (ex: Grup keluarga, grup desa/kelurahan, grup komunitas, dan lain sebagainya).

Mengenai penyebab terjadinya disinformasi covid-19 di media massa, menurut pihak Diskominfo ada 2 penyebab kesalahan informasi tersebut, yaitu: 1) Adanya informasi yang tidak utuh yang diterima warga masyarakat, 2) Adanya warga masyarakat yang sengaja menyebar *hoax*.

Pihak Diskominfo juga menjelaskan lebih lanjut bagaimana cara untuk mengetahui informasi yang akurat, yaitu dengan memilih sumber informasi yang kredibel seperti informasi yang bersumber dari Satgas Covid-19 bentukan pemerintah di tingkatan masing-masing, seperti tingkat kelurahan dan tingkat kecamatan.

Lembaga Dinas Kominfo Kota Kediri merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian. Diskominfo dipimpin oleh pejabat kepala dinas yang berkedudukan dan bertanggungjawab di bawah Walikota Kediri melalui sekretaris daerah.

Kita ketahui bahwa Diskominfo Kota Kediri adalah suatu lembaga yang mempunyai tugas dan kewajiban untuk menjamin informasi yang valid yang beredar di media massa. Dalam hal ini, Dinas Kominfo juga yang bertanggungjawab terkait informasi virus corona yang beredar di beberapa media massa, baik itu media cetak, media elektronik, maupun media online.

Mengulas balik tentang awal munculnya virus corona (Covid-19). Virus ini muncul pertama kali di sebuah kota di negara China (Kota Wuhan) sejak akhir tahun 2019, singkatan dari covid-19 adalah Corona Virus Disease-2019. Virus ini dinyatakan mulai muncul di Indonesia sejak pertengahan bulan Maret tahun 2020 setahun silam.

Karena wabah virus ini dirasa baru di negara Indonesia, negeri kita pun belum cukup pengalaman dalam menanggulangi penyebaran virus yang massal ini. Pun

demikian di Kota Kediri-Jawa Timur, yang belum cukup bekal untuk menangani virus tersebut.

Dalam beberapa bulan terakhir sejak awal munculnya virus corona di Indonesia, membuat masyarakat panik dengan adanya virus tersebut. Kepanikan pun semakin menjadi, ketika masyarakat mendapatkan informasi beragam yang beredar di media massa. Banyaknya informasi yang beredar di media massa, membuat masyarakat kesulitan untuk membedakan manakah informasi yang valid dengan non-valid terkait virus corona.

Tak berbeda dengan kota lainnya, Kota Kediri pun sempat mendapatkan informasi yang salah yang beredar di media massa. Sehingga dari pihak lembaga tertentu berupaya untuk meminimalisir akan terjadinya disinformasi covid-19 di media massa Kota Kediri. Salah satu lembaga tersebut adalah Lembaga Dinas Kominfo yang berusaha memberikan informasi aktual terkait virus corona yang beredar di lingkungan masyarakat Kota Kediri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Miftahur Rozak selaku anggota Diskominfo Kota Kediri, pada hari Rabu tanggal 16 Juni 2021 di kantor Diskominfo, beliau menyampaikan beberapa strategi komunikasi krisis untuk menanggulangi disinformasi covid-19 di media massa, berikut adalah langkah-langkahnya.

Strategi komunikasi krisis Dinas Kominfo Kota Kediri dalam menanggulangi disinformasi covid-19 di media massa:

- a. Membentuk Tim Satgas Covid-19 Kota Kediri yang diketuai oleh bapak Walikota, didalamnya ada juru bicara, sekretaris, dan susunan kepengurusan Tim Satgas di tingkatannya, baik di tingkat Kota, di tingkat Kecamatan, maupun di tingkat Kelurahan.
- b. Membuat channel khusus/medsos khusus tentang informasi penanganan Covid-19 di Kota Kediri. Seperti “Suara Warga Kota” dan beberapa akun media sosial lainnya yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi tersebut. Ada pula WA (WhatsApp) khusus tentang penanganan covid-19 jika ada warganya yang terkena.
- c. Setiap hari Dinas Kominfo akan melaporkan, setiap sore akan updates data di media online, menunggu data dari Dinas Kesehatan.
- d. Menyebarkan baliho/banner besar-besaran bagaimana langkah-langkah untuk pencegahan dan bagaimana jika terkena virus tersebut.
- e. Bekerjasama dengan berbagai lembaga dan penduduk sekitar. Bekerjasama dengan lembaga pers (media cetak) Kota Kediri, seperti Radar Kediri, Koran Memo. Media elektronik, seperti Televisi lokal, ada Dhoho TV, SKS, BBS, dan Harmoni TV Pemerintah Kota Kediri.

Lembaga Diskominfo juga bekerjasama dengan berbagai lembaga untuk memaksimalkan upaya dalam publikasi informasi yang valid dan kredibel. Beberapa lembaga tersebut yaitu: Dinas Kesehatan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), dan Dinas Sosial.

Informasi yang dijadikan bahan publikasi oleh pihak Diskominfo adalah data yang diperoleh dari lembaga Dinas Kesehatan. Ketika data sudah diterima, maka pihak Diskominfo langsung mengelolanya untuk di publikasikan di media massa. Sedangkan dari pihak BPBD, salah satu tugasnya yaitu menjaga kebersihan lingkungan, semisal rutinitas menyemprotkan disinfektan di lingkungan masyarakat. Lalu tindakan dari pihak Dinas Sosial, seperti menyalurkan paket pangan untuk warga yang sedang isolasi mandiri. Isi dari paket sembako tersebut seperti: beras, kecap, sarden, minyak goreng, dan telur.

Dinas Kominfo Kota Kediri dalam prosesnya menanggulangi disinformasi covid-19 di media massa, tidak lantas berjalan mulus sesuai yang diharapkan. Dalam prosesnya pun ada beberapa faktor, baik faktor penghambat maupun faktor pendukungnya “Adapun faktor penghambatnya, yaitu banyaknya informasi yang salah tentang covid-19, berita yang simpang siur membuat masyarakat gelisah. Dengan adanya pemberitaan tersebut, Dinas Kominfo menyaring berita yang kurang benar atau berita hoax atau take down (mencatat) pemberitaan di media sosial. Dinas Kominfo mem-publish berita lewat web Pemkot dan Diskominfo, juga melalui medsos Pemkot. Jadi masyarakat bisa memantau melalui itu. Hal ini sangat efektif memberikan informasi terkait pandemi covid-19 di wilayah Kota Kediri khususnya. Karena layanan ini sangat dibutuhkan dalam ketidakpastian informasi, dan strategi melawan gelombang arus informasi yang masif di media sosial. Dan adapun Faktor pendukungnya, yaitu web dan media sosial.” Kasi Komunikasi Publik Kominfo

Bisa dipahami bahwa faktor penghambat Dinas Kominfo dalam menanggulangi disinformasi covid-19 di

media massa, yaitu; (a) Banyaknya informasi yang salah tentang covid-19, (b) Berita yang simpang siur di media massa, (c) Tingginya harga iklan pada media-media, sehingga sulit sosialisasinya pada masyarakat, serta (d) Minimnya anggaran pemerintah guna sosialisasi ke media. Sedangkan faktor pendukungnya, yaitu; Web dan Media Sosial. Dengan berkembangnya zaman yang semakin canggih, media adalah pilihan yang tepat untuk berbagi informasi dan menjalin hubungan baik dengan siapapun.

Mengulas balik definisi dari teori konstruktivisme. Teori konstruktivisme adalah sebuah teori yang menjelaskan tentang suatu kajian mengenai sosiologi pengetahuan. Teori ini tidak membahas tentang tokoh-tokoh serta pengaruhnya, melainkan membahas tentang tindakan manusia sebagai subjek (aktor) kreatif yang membentuk realitas sosial pada lingkungan hidupnya. Penggagas dari teori ini adalah Peter L. Berger dan Thomas Luckmann.

Dalam menjelaskan paradigma konstruktivis, realitas sosial merupakan konstruksi sosial yang diciptakan oleh individu. Individu adalah manusia bebas yang melakukan hubungan antara manusia yang satu dengan manusia lainnya. Individu menjadi penentu dalam dunia sosial yang dikonstruksi berdasarkan kehendaknya, Individu bukanlah korban fakta sosial, namun sebagai mesin produksi sekaligus reproduksi yang kreatif dalam mengkonstruksi dunia sosialnya.

Dalam prosesnya, realitas terbentuk melalui konsep dialektika yaitu proses eksternalisasi, objektivikasi, dan

internalisasi. Dalam hal eksternalisasi, masyarakat Kota Kediri berusaha mengekspresikan dirinya (baik mental maupun fisik) ke dunia luar/lingkungan sekitarnya untuk menemukan eksistensi diri dalam bermasyarakat. Tindakan ini dalam kasus covid-19 bisa kita pahami seperti tindakan untuk berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya, seperti bantuan sembako dari lembaga pemerintah kepada warga isoman, perawat yang menangani pasien di rumah sakit, aparat pemerintah yang menertibkan masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan, serta warga masyarakat yang bertindak untuk saling berbagi informasi di media massa.

Jika eksternalisasi adalah pola aktivitasnya, objektivikasi adalah hasil dari aktivitas tersebut. Hasilnya berupa realitas objektif yang terpisah dari dirinya. Misalnya, dari kegiatan eksternalisasi berbagi sembako dari lembaga pemerintah menjadikan warga isoman semakin menaruh hati kepada institusi yang amanah. Dari aktivitas merawat pasien di rumah sakit, pasien berpemahaman jika sakit harus ke rumah sakit. Dari aktivitas penertiban protokol kesehatan, masyarakat pun mentaati peraturan dari pemerintah. Dari aktivitas berbagi informasi, komunikasi merasa terbantu dengan informasi yang ada.

Lalu dalam hal internalisasi, yaitu proses penyerapan kembali dunia objektif ke dalam kesadaran subjektif sedemikian rupa, sehingga individu dipengaruhi oleh struktur sosial atau dunia sosial. Berbagai macam unsur yang telah terobjektifkan akan ditangkap sebagai realitas diluar kesadarannya. Salah satu wujud dari internalisasi adalah sosialisasi di lingkungan

masyarakat. Bagaimana suatu generasi menyampaikan nilai-nilai dan norma-norma yang sudah ada kepada generasi berikutnya. Sehingga realitas sosial yang sudah terbentuk di lingkungan masyarakat Kota Kediri akan terus berlanjut sampai pada masa yang akan datang.

Kita ketahui bahwa Kediri adalah salah satu kota terbesar di Jawa Timur (menurut jumlah penduduk), yang menempati urutan ketiga setelah Surabaya dan Malang. Masyarakat Kota Kediri memiliki banyak keberagaman, baik dari suku bangsa, agama, maupun keberagaman dari sistem jenjang kependidikan. Dengan adanya keberagaman, menjadi ciri khas Kota Kediri tetap bisa hidup rukun dengan perbedaan yang termuat dalam lingkungan masyarakatnya.

Di masa pandemi virus corona seperti saat ini, masyarakat seolah digugah kesadarannya untuk menjadi pribadi yang peduli dengan dirinya dan peduli dengan lingkungan sekitarnya, baik dengan keluarga, saudara, maupun dengan tetangganya. Aksi peduli tiap individunya pun berbeda-beda, ada yang mempraktikkan kepeduliannya dengan cara berbagi sembako sandang pangan, ada yang berusaha menyisihkan sebagian hartanya untuk biaya pengobatan serta menyumbang kebutuhan alat medis lainnya, dan ada pula individu yang merespon rasa kepedulian tersebut dengan cara berbagi informasi terkait virus corona kepada siapapun, entah itu saudaranya, teman-temannya, maupun kerabat-kerabatnya.

Secara sekilas, aksi peduli ini sangatlah bernilai positif, karena dengan adanya aksi tersebut bisa membangun rasa saling percaya antar individunya. Tetapi terkhusus pada aksi peduli dalam hal memberikan/menyebarkan informasi perlu digaris bawahi, pasalnya tidak semua individu mempunyai pemahaman yang sama terhadap suatu hal tertentu (dalam hal ini terkait virus corona).

Keberagaman yang ada, melatarbelakangi tiap individu dalam bertindak dan bersosialisasi dengan masyarakat sekitarnya. Dalam hal ini ada 3 poin pemahaman dari perspektif yang berbeda, yaitu: Poin pertama, jika dilihat dari sudut pandang suku bangsa, Kediri mempunyai beragam jenis suku bangsa baik penduduk lokal maupun pendatang yang mana tiap sukunya mempunyai adat budaya masing-masing. Meskipun demikian, pada dasarnya setiap suku mempunyai suatu kesamaan budaya, yaitu budaya untuk saling berbagi terhadap sesama. Dengan demikian tiap individunya membentuk realitas masyarakat yang berjiwa sosial.

Berkat semboyan Bhinneka Tunggal Ika (berbeda-beda tetap satu jua), menjadikan warga negaranya saling memahami perbedaan satu sama lain dan menjadikan perbedaan itu suatu ciri khas dasar untuk saling peduli terhadap sesama manusia, sesama bangsa dan setanah air Indonesia.

Masuk pada poin kedua, jika dilihat dari sudut pandang agama dengan dasar keyakinan yang berbeda, tetap saja tidak sedikitpun mengurangi rasa peduli antar

pemeluk agamanya untuk saling berbagi dan berbuat baik antar sesama. Realitanya toleransi dan kerukunan antar umat beragama di Kediri terjalin dengan baik. Dalam suatu agama tertentu berkeyakinan, setiap individu yang berbuat baik terhadap sesamanya maka akan mendapat ganjaran pahala yang diyakini menambah keistimewaan derajatnya. Dengan dasar itu memungkinkan bagi para pemeluk agama tersebut untuk selalu berbuat baik antar sesama. Konstruksi realitas tersebut sudah ada sejak awal mulanya suatu agama. Karena pada dasarnya, suatu agama memiliki prinsip untuk selalu berbuat baik.

Kemudian poin ketiga, kita bisa melihat dari sudut pandang pendidikan. Kita ketahui bahwa di Kota Kediri terdapat puluhan tempat pendidikan, baik sekolah formal maupun pesantren. Pendidikan formal dimulai sejak TK/PAUD sederajatnya, berlanjut di SD/MI, SMP/MTs, SMA/SMK/MA, dan berlanjut di perguruan tinggi. Di Kota Kediri pun cukup banyak tempat pendidikan non-formal seperti TPQ, madrasah, dan pondok pesantren (Islam). Bahkan di Kota Kediri tidak sedikit anak muda maupun orang dewasa yang membuat komunitas-komunitas tertentu, sehingga dalam komunitas tersebut mereka bisa belajar bersama, menambah relasi, mempererat tali persaudaraan, serta gotong royong bahu-membahu membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Dengan adanya pendidikan, nalar dan karakter masyarakat Kota Kediri akan terbentuk, yang mana awalnya tidak tahu menjadi tahu, yang awalnya belum bisa

menjadi bisa. Dengan bekal pendidikan yang baik, masyarakat Kota Kediri bisa mengontrol rasa emosional untuk berempati kepada seseorang. Dalam hal ini masyarakat bisa merasakan apa yang orang lain rasakan (empati), seperti keluarga seseorang yang terkena covid-19 yang harus isolasi mandiri maupun dirawat di rumah sakit. Dengan rasa peduli terhadap sesama, memungkinkan masyarakat Kota Kediri untuk membantu warganya dengan cara yang berbeda-beda, seperti contoh diatas yaitu dengan cara memberikan informasi terkait virus corona kepada keluarga dan teman-teman semisal. Berpikiran agar orang-orang tidak mengalami hal yang sama yaitu terkena virus corona, maka dengan itu mereka memberikan informasi agar orang-orang yang mereka sayangi selalu menjaga kesehatan, meningkatkan imun dan iman, menjauhi kerumunan, serta menerapkan protokol kesehatan.

Suku bangsa, agama, dan pendidikan telah mengedukasi serta membuat keyakinan masyarakat Kota Kediri menjadi manusia yang budiman. Walaupun demikian, masih ada dari sebagian masyarakat Kota Kediri yang masih minim terkait pemahamannya dengan literasi media. Hal ini memungkinkan individu tersebut kurang mampu mengakses serta menganalisis berita yang ada sebelum individu tersebut menyebarkanluaskannya, dan dari sinilah awal mula terjadinya kesalahan informasi (*disinformation*) di media massa.

Pada hari Minggu tanggal 25 Juli 2021, peneliti berkesempatan untuk mewawancarai Ibu Endah Sri Wahyu, SH., selaku Sub Bagian Umum dan Program

Diskominfo, melalui aplikasi WhatsApp pada jam 19:34 WIB – 20:55 WIB, beliau mengatakan, “*Disinformasi bisa terjadinya karena dua hal, yaitu adanya informasi yang tidak utuh yang diterima warga masyarakat, dan juga adanya warga masyarakat yang sengaja menyebarkan hoax.*” Informasi yang tidak utuh bisa terjadi atas informasi yang tanggung/kurang detail dari suatu institusi, atau bahkan bisa juga terjadi karena masyarakatnya yang belum membaca/ menonton/ mendengarkan suatu berita sampai selesai, sehingga pemahaman terkait informasi tersebut belum matang. Sedangkan berita bohong (*hoax*), dibuat oleh oknum yang tidak bertanggungjawab yang memanfaatkan situasi untuk kepentingan pribadi atau sebatas kesenangan belaka.

Terkait media massa ada 2 pandangan berbeda dalam memahami fungsi media, yaitu pandangan positivisme dan pandangan konstruktivisme. Dalam pandangan positivisme, media dianggap sebagai penyalur pesan dari komunikator (jurnalis) kepada komunikan (pendengar, pembaca). Sedangkan pandangan konstruktivisme berbalik pemahaman, menurutnya media massa bukan hanya saluran pesan melainkan juga subjek yang mengonstruksi realitas. Dalam hal ini, media dipandang sebagai agen konstruksi sosial yang mendefinisikan realitas.⁷

⁷ Tonny Bennett. 1982. *Media, Reality, Signification*. Dalam Michael Gurevitch, Tonny Bennett, dan James Wollacott (ed.). *Culture, Society and the Media*. London: Methuen, 1982, hal. 287-288.

Sebaran konstruksi media dilakukan melalui strategi media massa. Konsep konkret strategi sebaran media massa mempunyai prinsip utama yaitu *real-time*. Dalam sebuah wawancara antara peneliti dengan narasumber (Diskominfo), pihak Diskominfo mengatakan bahwa setiap sore akan *updates* data di media massa (ex: Website) menunggu informasi dari Dinas Kesehatan. Dari pernyataan tersebut, bisa kita pahami bahwa pihak Diskominfo melakukan proses pengonstruksian suatu media kepada publik. Ketika pemberitaan telah sampai pada pembaca/pemirsa, maka terjadi pembentukan konstruksi di masyarakat melalui tiga tahap. Pertama, konstruksi realitas membenaran, masyarakat cenderung membenarkan apa saja yang ada (tersaji) di media massa sebagai suatu realitas kebenaran. Dikarenakan informasi yang dipublikasikan oleh lembaga Diskominfo bersumber dari Dinas Kesehatan atau Satgas Covid-19, masyarakat pun membenarkan informasi yang ada karena yakin dengan lembaga pengelola informasi tersebut.

Kedua, kesediaan dikonstruksi oleh media massa, para pembaca dan pemirsa bersedia pikiran-pikirannya terkait covid-19 dikonstruksi oleh lembaga informasi terpercaya. Seperti yang dikatakan oleh pihak Diskominfo, setiap hari menyebarluaskan informasi tentang covid-19, kalau hari ini sudah menuju vaksin, dihimbau kepada masyarakat melalui medsos, juga melalui media cetak yang bekerjasama dengan Dinas Kominfo melalui layanan iklan masyarakat, bisa membantu menyebarluaskan tentang bahaya vaksin dan pencegahannya. Tentu dengan berita yang

memiliki nilai (*value*) tinggi, sumber yang kredibel, *up to date*, serta penyebarannya yang *massive* membuat masyarakat bersedia untuk dikonstruksi.

Ketiga, menjadikan konsumsi media massa sebagai pilihan konsumtif, di mana seseorang secara *habit* (kebiasaan) bergantung pada media massa. Media massa adalah bagian kebiasaan hidup yang tak bisa dilepaskan. Dalam hal ini pihak Diskominfo bekerjasama dengan berbagai media, ada media cetak dari lembaga swasta lokal, seperti Radar Kediri dan Koran Memo. Ada dari media elektronik televisi lokal, seperti Dhoho TV, SKS TV, BBS, juga Harmoni TV Pemerintah Kota Kediri, terus disebarluaskan bersama-sama. Sehingga masyarakat Kota Kediri pastinya akan mendapatkan informasi yang sama terkait covid-19 dikarenakan informasi bersumber dari pusat yang sama.

D. Penutup

Mengenai penyebab terjadinya disinformasi covid-19 di media massa, menurut pihak Diskominfo ada 2 penyebab kesalahan informasi tersebut, yaitu: 1) Adanya informasi yang tidak utuh yang diterima warga masyarakat, 2) Adanya warga masyarakat yang sengaja menyebarkan *hoax*.

Adapun strategi komunikasi krisis dari lembaga Dinas Kominfo Kota Kediri dalam menanggulangi disinformasi covid-19 di media massa, yaitu :

1. Membentuk Tim Satgas Covid-19 Kota Kediri yang diketuai oleh bapak Walikota, didalamnya

ada juru bicara, sekretaris, dan susunan kepengurusan Tim Satgas di tingkatannya, baik di tingkat Kota, di tingkat Kecamatan, maupun di tingkat Kelurahan.

2. Membuat channel khusus/medsos khusus tentang informasi penanganan Covid-19 di Kota Kediri. Seperti “Suara Warga Kota” dan beberapa akun media sosial lainnya yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi tersebut. Ada pula WA (WhatsApp) khusus tentang penanganan covid-19 jika ada warganya yang terkena.
3. Setiap hari Dinas Kominfo akan melaporkan, setiap sore akan updates data di media online, menunggu data dari Dinas Kesehatan.
4. Menyebarkan baliho/banner besar-besaran bagaimana langkah-langkah untuk pencegahan dan bagaimana jika terkena virus tersebut.
5. Bekerjasama dengan berbagai lembaga dan penduduk sekitar. Bekerjasama dengan lembaga pers (media cetak) Kota Kediri, seperti Radar Kediri, Koran Memo. Media elektronik, seperti Televisi lokal, ada Dhoho TV, SKS, BBS, dan Harmoni TV Pemerintah Kota Kediri.

Sedangkan faktor penghambat dan pendukung Dinas Kominfo dalam prosesnya, yaitu:

1. Faktor penghambat; (a) Banyaknya informasi yang salah tentang covid-19, (b) Berita yang simpang siur di media massa, (c) Tingginya harga iklan pada media-media, sehingga sulit

- sosialisasinya pada masyarakat, serta (d) Minimnya anggaran pemerintah guna sosialisasi ke media.
2. Faktor pendukungnya, yaitu; Web dan Media Sosial.

E. Daftar Pustaka

- Abidin Partao, Zainal. *“Optimalisasi Fungsi Media Relations untuk keberhailan Komunikasi Krisis”*. Jurnal Komunikologi Vol. 82 No. 1, Maret 2005.
- Anshar Akil, Muhammad. *“Regulasi Media di Indonesia (Tinjauan UU Pers dan UU Penyiaran)”*. Jurnal Dakwah Tabligh, Vol. 15, No. 2, Desember 2014 : 137 – 145, hlm. 138.
- Arifin, Anwar. *Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico, 1994.
- Bungin, Burhan. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2014, hal. 193.
- Bayu Pratama, Ahmad. *“Analisis Faktor Layak Berita Pada Surat Kabar Harian Oku Selatan”*, <http://repository.radenfatah.ac.id/5221/>, 2019, bab II.
- Cangara, Hafied. *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hal. 123.
- Covid19.go.id. *“Peta Sebaran”*, <https://covid19.go.id/>, 3 April 2021
- Corona.kedirikota.go.id. <https://corona.kedirikota.go.id/>, 3 April 2021.
- Kriyantono, R. *“Teknik Praktis Riset Komunikasi”*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2006.
- Indah Lestari, Dwi. *“Penerapan Strategi Komunikasi Krisis terhadap Krisis Akibat Pemberitaan Media tentang Kasus Korupsi Pengadaan Pupuk (Studi Kualitatif Hubungan Media Humas PT. Perkebunan Nusantara XII (Persero) Surabaya)”*. Jurnal Penelitian Ilmu Komunikasi-PUBLIC RELATIONS, 2013, hlm. 2.
- Kriyantono, R. *Public Relations & Krisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012, hal. 180-182.
- Margawati van Eymeren, Margaretha. *“Kompetensi Pengelolaan Krisis dan Strategi Komunikasi Krisis”*. TarFomedia, 2020, ISSN 2720-9431, hlm. 42.
- Oliver, Sandra. *Public Relations Strategy: A Managerial Approach*. London and Philadelphia: Kogan Page, 2007.
- M. Cutlip, Glen M. Broom, dan Allen H. Center, Scott. *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall, 2002.
- Putri dan E. Retpitasari, A.R. *“Strategi Komunikasi KPID Jawa Timur dalam Mencegah Penyebaran Virus Corona”*. Komunike, Volume XII, No. 2 Desember 2020.