

APLIKASI SAPAWARGA SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT TERKAIT PANDEMI COVID-19

Syarif Budhirianto¹, Noneng Sumiaty²

^{1,2}Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia Komunikasi dan Informatika Bandung
Jln. Pajajaran No. 88 Bandung 40173 Telp. (022) 6017493 Fax. (022) 6021740
E-mail:syar001@kominfo.go.id, none001@kominfo.go.id No.
Telp./ Hp. 08122393677, 08122303764

ABSTRACT

The Sapawarga application is a one-stop application to make it easier for West Java residents to communicate with local governments, the focus of the research revealed is how to use it by the Heads of the Citizens Association (RW) as a medium of communication and information with residents in Cibogo Village, Kec. Lembang Regency. Bandung regarding the Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative approach to health communication theory, while data collection is carried out by structured interviews with RW heads and village heads, document studies and observations. The results of the study show that the Sapawarga application has been used by RW heads as a social media platform to communicate and collaborate interactively in socializing programs related to the COVID-19 pandemic. As a medium of communication and information, this application has proximity to its citizens, so that it is more patterned in accommodating the problems faced in the area that other mainstream media cannot provide. The persuasive communication carried out by the RW heads is still not optimally obeyed by some people, because the communication strategy is not credible in providing the right education as a form of anticipating the handling of the COVID-19 pandemic. Likewise, communication messages conveyed through indirect media (social media) which have become a trend in society, often the content conveyed is not understood correctly, even giving rise to different interpretations.

Keywords: Sapawarga application, communication media, covid-19 pandemic

ABSTRAK

Aplikasi Sapawarga merupakan aplikasi satu pintu untuk memudahkan warga Jabar berkomunikasi dengan pemerintah daerah, fokus penelitian yang diungkap adalah bagaimana pemanfaatannya oleh para Ketua Rukun Warga (RW) sebagai media komunikasi dan informasi dengan warganya di Desa Cibogo Kec. Lembang Kab. Bandung terkait pandemi covid-19. Kajian ini menggunakan pendekatan teori komunikasi kesehatan yang bersifat kualitatif, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur dengan para Ketua RW dan Kepala Desa, studi dokumen dan observasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa aplikasi Sapawarga telah dimanfaatkan oleh para Ketua RW sebagai platform media sosial untuk berkomunikasi dan berkolaborasi secara interaktif dalam menyosialisasikan program terkait pandemi covid-19. Sebagai media komunikasi dan informasi, aplikasi ini mempunyai proksimitas dengan warganya, sehingga lebih terpola lagi dalam

mengakomodir permasalahan yang dihadapi di daerahnya yang tidak dapat diberikan oleh media mainstream lainnya. Komunikasi persuasif yang dilakukan para Ketua RW masih belum optimal dipatuhi oleh sebagian masyarakat, karena strategi komunikasi yang kurang kredibel dalam memberikan edukasi yang tepat sebagai bentuk antisipasi penanganan terhadap pandemi covid-19. Begitu pula pesan komunikasi yang disampaikan melalui media tidak langsung (media sosial) yang sudah menjadi tren pada masyarakat, acapkali konten yang disampaikan kurang dipahami secara benar, bahkan menimbulkan interpretasi yang berlainan.

Kata kunci: aplikasi Sapawarga, media komunikasi, pandemi covid-19

PENDAHULUAN

Pola komunikasi masyarakat di era teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengalami perubahan dalam meningkatkan aspek kualitas kehidupan masyarakat sehingga dituntut beradaptasi dengan kemajuan teknologi tersebut, tanpa itu tentunya akan mengalami kesulitan berkompetisi dengan orang lain. Salah satu usaha pemerintah dalam mempermudah aksesibilitas informasi dan komunikasi kepada masyarakat adalah dengan membuat aplikasi Sapawarga, aplikasi ini diinisiasi oleh Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil pada tahun 2019 yang lalu.

Keberadaan aplikasi Sapawarga merupakan suatu bentuk kepedulian pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik di bidang informasi tentang aspek pembangunan pemerintah daerah ataupun berbagai aspirasi masyarakat. Kontribusi dan saran dalam menyikapi pembangunan yang akan dan sedang dilakukan pemerintah, mempunyai manfaat yang signifikan bagi penentuan kebijakan pemerintah yang lebih baik sesuai prinsip hubungan harmonis dan saling memerhatikan sebagai prasarat kondusifitas pembangunan di daerah.

Ketua RW sebagai humas terdekat dan pemuka masyarakat pada lingkungan masyarakat, untuk senantiasa mengakses dan berkomunikasi dengan warganya akan berbagai informasi yang terdapat pada aplikasi tersebut, terutama terkait berbagai informasi seputar Jawa Barat dan sekitarnya. Hal ini dituntut karena Ketua RW adalah tokoh masyarakat sebagai tempat untuk bertanya berbagai informasi oleh warganya, Rogers dan Shoemaker (1981), menyatakan, "Orang-orang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain disebut tokoh masyarakat, pemuka pendapat, pemimpin informal atau sebutan lainnya yang sejenis", sedangkan Tubbs dan Moss (2001), "Pemuka masyarakat adalah orang yang mempunyai keunggulan dari masyarakat kebanyakan, maka sepantasnya jika mempunyai karakteristik yang membedakan dirinya dengan yang lain" (Badri, 2008). Karena mempunyai peran strategis di masyarakat, ini ditunjukkan dengan kesungguhan dari Gubernur Jawa Barat sendiri memberikan perangkat *smartphone* kepada seluruh Ketua RW se Jawa Barat guna mempermudah proses komunikasi dengan masyarakat, sebaliknya dengan adanya aplikasi Sapawarga masyarakat juga akan menjadi subjek informasi dan komunikasi bagi Ketua RW untuk saling berinteraksi dan interelasi yang dibutuhkan.

Keberadaan aplikasi Sapawarga yang diberikan kepada pengurus RW sebagai media komunikasi, tentunya sangat membantu dalam memberikan informasi berbagai program pemerintah secara langsung, dan memotong rantai birokrasi informasi yang biasanya mendapat informasi dari desa/kelurahan dan kecamatan, sekarang bisa langsung ke pemerintah provinsi, seperti bagaimana untuk memverifikasi bantuan sosial (bansos) warganya terkait dengan adanya wabah pandemi covid-19 dapat secara langsung berinteraksi, sehingga program tersebut akan lebih terbuka, dan tepat sasaran.

Hal ini didasari sampai saat ini masih banyak masyarakat di Indonesia belum memiliki jaringan *link* internet dan kuota data untuk mendapatkan informasi sebaran kasus korona melalui situs resmi pemerintah, belum lagi kendala pemahaman bahasa yang disampaikan terkait istilah- istilah yang disampaikan, seperti pengertian dari *lockdown*, *social distancing*, *hand sanitizer*, *mortality rate*, ODP, PDP dan lain-lain. Wilbur Schramm (1971), "*Frame of reference* merupakan keseluruhan pengalaman, nilai-nilai, harapan, status sosial ekonomi, hingga preferensi politik individu, semakin luas jurang perbedaan *frame of reference* antara komunikator dengan komunikan, maka akan semakin besar pula gangguan komunikasi" (Hayat, 2020).

Aplikasi Sapawarga bagi para Ketua RW dapat menjadikan suatu *platform* untuk bisa menyalurkan aspirasi dalam bentuk usulan, melaporkan kejadian yang membutuhkan respon pemerintah, mengakses layanan publik, memberantas berita-berita bohong (*hoax*) yang sering dijumpai di berbagai media konvensional atau media baru misalnya, terlebih tentang pemberitaan pandemi covid -19 yang acapkali menemui konten informasi yang menimbulkan misinterpretasi ditataran masyarakat.

Terkait dengan informasi pandemi Covid-19 yang selalu hadir dalam pemberitaan media, masyarakat perlu diberi tahu informasi yang dibutuhkan bagaimana virus ini dapat membahayakan bagi kesehatan manusia, dan bagaimana cara preventif untuk terhindar dari penyakit ini. Dengan demikian masyarakat akan selalu menjaga kesehatan dan juga menjaga agar virus ini tidak berkembang lebih banyak lagi. Pemberantasan penyakit ini kuncinya pada masyarakat itu sendiri apakah mau disiplin dengan menerapkan protokol kesehatan yang dianjurkan atau tidak, sehingga jangan sampai ada yang abai pada pandemi ini. Janganlah ada masyarakat yang berpersepsi berlainan akan pandemi ini, tetapi harus bersatu padu untuk menangani dengan baik, maka dengan keberadaan aplikasi yang diprogramkan Gubernur Jabar merupakan jawaban yang tepat untuk mendapat informasi dan komunikasi yang dibutuhkan, apalagi sampai saat ini obat covid-19 ini belum ditemukan.

Berdasar pada kenyataan tersebut, maka fokus penelitian ini bagaimana pemanfaatan aplikasi Sapawarga oleh para Ketua RW di Desa Cibogo Kec. Lembang sebagai media informasi dan komunikasi dengan warganya dalam memberikan edukasi dan antisipasi penanganan terhadap kasus penyebaran covid-19. Kajian ini dilatarbelakangi karena potensi dari perkembangan pandemi covid-19 sampai saat ini belum menunjukkan tren menurun bahkan semakin meningkat dari sebelumnya, dan bagi para Ketua RW dituntut untuk melakukan komunikasi dan memberikan informasi kepada masyarakat sehingga adanya pengetahuan, pemahaman dan ketaatan dalam menjalankan protokol kesehatan, begitu pula bagaimana dampak ekonomi yang ditimbulkan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana pemanfaatan aplikasi Sapawarga oleh para Ketua RW untuk diinformasikan dan dikomunikasikan kepada warganya terkait dengan pandemi covid-19 ini. Manfaat yang diperoleh adalah bagi Pemerintah Provinsi Jabar melalui Dinas Kominfo Jabar sebagai masukan yang signifikan serta penyempurnaan bidang regulasi aplikasi Sapawarga baik aspek konten atau pesan informasi yang dibutuhkan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan komunikasi persuasif yang baik antara Ketua RW dengan warganya.

Kehadiran para Ketua RW sebagai humasnya pemerintah yang langsung berhadapan dengan masyarakat pada tataran paling bawah menjadi salah satu langkah yang strategis untuk memberikan informasi, edukasi, hingga himbauan soal penanganan pandemi ini. Apalagi Gubernur Jawa Barat sendiri secara cuma-cuma telah memberikan fasilitas kepemilikan *smartphone* kepada seluruh Ketua RW di Jabar untuk dimanfaatkan seoptimal mungkin dalam memberikan informasi dan komunikasi, serta

dijadikan peran sentral untuk memberikan layanan publik. Aplikasi Sapawarga merupakan portal satu pintu untuk warga Jabar dalam menyampaikan aspirasi, memperoleh informasi, dan mengakses layanan publi, yang juga mengatasi kesulitan birokrasi, kerumitan administrasi, dan ketiadaan informasi dalam satu aplikasi”, sementara itu Kepala Dinas Infokom Jabar Setiaji, mengatakan: “Dengan adanya aplikasi Sapawarga pada setiap *smartphone*, maka para Ketua RW dengan mudah menyampaikan aspirasi, informasi, serta pengaduan langsung kepada pemerintah daerah masing-masing” (Setiaji, 2019)

Kehadiran aplikasi Sapawarga merupakan bagian dari perilaku atau pola masyarakat dalam berkomunikasi yang sangat berarti, hal ini karena efek globalisasi dan revolusi teknologi informasi yang telah menyediakan *hardware* (media atau perangkat) dan *software* (aplikasi, metode, budaya) yang mumpuni sehingga antar masyarakat, pemerintah, lembaga, dan individu lainnya dapat saling berinteraksi, interelasi secara cepat. Saat ini nyaris tidak ada masyarakat yang tanpa pemanfaatan media digital, ini menjadi suatu keniscayaan dalam berkomunikasi dan cara mendapatkan informasi yang dibutuhkan, bahkan dari aspek aktualitas informasi bisa didapat secara aktual karena kontennya setiap saat di *update* yang diadaptasi dengan kejadian saat itu.

Dalam konteks komunikasi yang dilakukan Ketua RW adalah melakukan suatu aktivitas untuk menuangkan, menyimpan suatu pesan terkait pandemi covid-19 yang diterima dari sumber informasi yang kemudian dikomunikasikan dengan masyarakat. Sekelompok orang, pedoman dan media yang melakukan suatu kegiatan mengolah, menyimpan, menuangkan gagasan, simbol, lambang menjadi pesan dalam membuat keputusan untuk mencapai kesepakatan dan saling pengertian satu sama lain dengan mengolah pesan itu menjadi sumber informasi” (Nurudin, 2012). Namun dalam proses komunikasi dengan masyarakat banyak ditentukan oleh faktor kesehatan, dan isu-isu wabah penyakit yang berkembang di masyarakat, yang tentunya memerlukan pendekatan komunikasi kesehatan, Northouse mengemukakan, “Komunikasi kesehatan merupakan bagian dari komunikasi antar manusia yang memiliki fokus bagaimana seorang individu dalam suatu kelompok/masyarakat menghadapi isu-isu yang berhubungan dengan kesehatan serta berupaya untuk memelihara kesehatan” (Notoatmodjo, 2005).

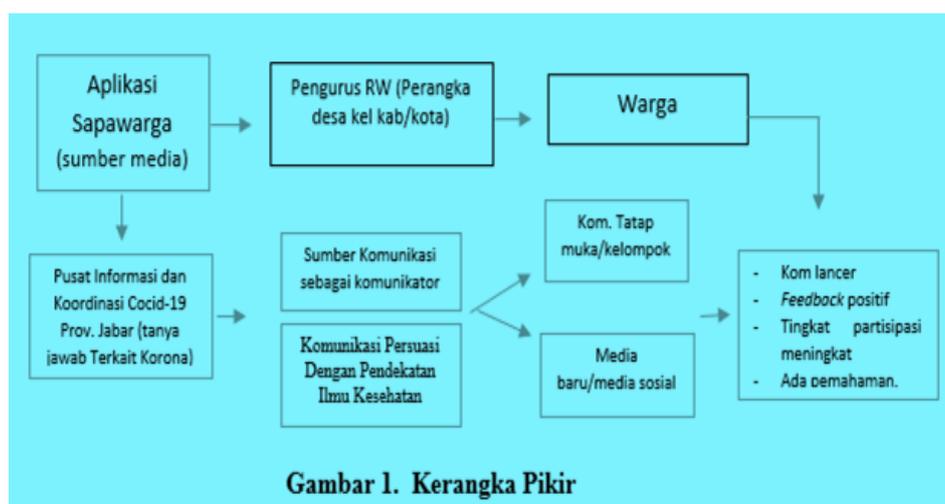
Isu-isu terkait komunikasi kesehatan juga dikemukakan oleh Liliweri (2008), “Komunikasi kesehatan adalah usaha yang sistematis untuk mempengaruhi secara positif perilaku kesehatan individu dan komunitas masyarakat, dengan menggunakan berbagai prinsip dan metode komunikasi baik komunikasi interpersonal, maupun komunikasi massa. Selain itu, komunikasi kesehatan juga dipahami sebagai studi yang mempelajari bagaimana cara menggunakan strategi komunikasi untuk menyebarluaskan informasi kesehatan yang dapat mempengaruhi individu dan komunitas agar dapat membuat keputusan yang tepat berkaitan dengan pengelolaan kesehatan”. Dalam pendekatan komunikasi kesehatan seperti itu, dituntut penguasaan ilmu kesehatan oleh komunikator (Ketua RW), agar memberikan nilai persuasi dan kepatuhan tersendiri terhadap pesan yang disampaikan, baik dari aspek pencegahan, promosi, kebijakan kesehatan tentunya memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Komunikasi persuasi dengan pendekatan ilmu kesehatan akan lebih baik dalam proses komunikasi antar Ketua RW dengan masyarakat, dimana secara spesifik, Burgon dan Huffner yang meringkas beberapa definisi komunikasi dari para ahli komunikasi,

yakni: Pertama, Proses komunikasi yang bertujuan mempengaruhi pemikiran dan pendapat orang lain agar menyesuaikan pendapat dan keinginan komunikator; Kedua, Proses Komunikasi yang mengajak dan membujuk orang lain dengan tujuan”. Sedangkan Schacter menjelaskan ada dua jenis persuasif yaitu persuasi sistematis (*systematic persuasion*) yang mengacu pada proses memberikan pengaruh melalui perubahan sikap atau keyakinan dengan basis pemikiran logika dan pemberian alasan (*logic and reason*), Sementara jenis kedua yaitu persuasi heuristic (*heuristic persuasion*) adalah proses persuasi yang di lakukan melalui perubahan berdasarkan penerapan kebiasaan dan emosional” (Rahmadiana, 2012). Dari beberapa definisi tersebut, tampak bahwa persuasi merupakan proses komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku seseorang baik secara verbal maupun non verbal.

Faktor pendorong lainnya dalam perubahan proses komunikasi akibat dari kemajuan TIK adalah semakin berkurangnya komunikasi lisan secara tatap muka, tetapi bentuk komunikasi di era digital adalah dengan melalui media sosial yang sudah familier di kalangan masyarakat kita. Hamid dan Budianto (2011) menyatakan, “Kegiatan komunikasi tersebar ke semua waktu, sehingga ada penghematan energi dalam transportasi, karena komunikasi tidak lagi tergantung pada jarak. Dalam hal ini keperluan untuk berkumpul di tempat-tempat seperti kampus, kantor dan ruang rapat menjadi berkurang. Intensitas pertemuan dalam bentuk tatap muka mengalami pengurangan, aktifitas bertemu dan bertatap muka diselingi dengan kegiatan membalas *e-mail* atau melakukan *chatting* di media sosial. Kualitas komunikasi lisan secara tatap muka mengalami kemunduran, tatap muka yang dulunya hangat, terbuka dan ekspresif menjadi formal, tidak ekspresif dan apa adanya” (Mazdalifah, 2014).

Berdasarkan pada tinjauan teoritis tersebut, maka melalui pemanfaatan aplikasi Sapawarga oleh para Ketua RW sebagai media informasi dan komunikasi dengan warganya terkait pandemi covid-19, dapat digambarkan korelasi antar bagiannya sebagai berikut,



Dari gambaran kerangka pikir di atas, terpapar bahwa proses komunikasi dan informasi diantara komunikator, media, pesan, dan komunikan terkait pandemi covid-19 terjalin secara simultan dan sinergis diantara *stakeholders* yang ada. Proses komunikasi dilakukan secara persuasi dan disertai pendekatan ilmu kesehatan, sehingga *Output* dan *feedback* diperoleh secara positif, yakni adanya pemahaman, pengetahuan, dan tingkat partisipasi dalam mengatasi pandemi covid-19.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini bersifat studi kasus dengan pendekatan kualitatif, yakni terkait dengan pemanfaatan aplikasi Sapawarga oleh para Ketua RW di Desa Cibogo Kec. Lembang sebagai media komunikasi dan informasi terkait dengan pandemic covid-19, sehingga akan menggali gambaran seutuhnya tentang bagaimana komunikasi yang dilakukan secara jelas dan utuh dalam bentuk uraian narasi dan bahasanya. (Yin, 2005), “Langkah penyelenggaraan penelitian dengan pendekatan studi kasus terutama mengacu mulai dari kegiatan persiapan pengumpulan data, pelaksanaan pengumpulan data, tahap analisis, selanjutnya dilakukan generalisasi (induktif), dan yang tujuan akhirnya menghasilkan pengertian-pengertian dan model komunikasi, sedangkan Miles & Huberman, (1992), “Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi”.

Teknik pengumpulan data dilakukan wawancara (*interview*) terstruktur, artinya instrumen pertanyaan dibuat secara sistematis, sehingga diketahui dengan pasti informasi yang akan digali dari *key informan* (Basuki, 2006). Dalam konteks pertanyaan tentang komunikasi para Ketua RW kepada warganya, pertanyaannya sama dengan urutan yang sama kepada semua *key informan* agar menimbulkan tanggapan yang sama ataupun tidak sehingga tidak menimbulkan kesulitan dalam pengolahan karena interpretasi yang berbeda. Disamping itu pengumpulan data didapat dari dokumen (*documentation*) dan studi pustaka terkait dengan masalah penelitian.

Lokasi penelitian terletak di Desa Cibogo, Kec. Lembang Kabupaten Bandung yang dipilih secara purposif, dengan alasan daerah tersebut para Ketua RW lebih aktif bersosialisasi dan komunikasi dengan warganya dibanding daerah lainnya di Kab. Bandung Barat, serta sering menjadi rujukan bagi para Ketua RW lainnya (Wawancara dengan Sekretaris Desa Cibogo). Adapun sumber informasi yang dijadikan *key informan* adalah 5 (lima) Ketua RW (dipilih secara purposif dari sepuluh RW yang ada) dan Kepala Desa Cibogo, mereka dipandang memahami tentang pemanfaatan aplikasi Sapawarga sebagai media komunikasi dan informasi, serta mempunyai kompetensi terkait sosialisai pandemi covid-19. (Sugiyono., 2010), menyatakan “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/ situasi sosial yang akan diteliti”.

KERANGKA TEORETIK

Aplikasi Sapawarga Sebagai Media Komunikasi Sosial

Aplikasi Sapawarga merupakan aplikasi satu pintu untuk memudahkan warga Jabar untuk berkomunikasi dengan pemerintah daerah melalui berbagai fitur yang dapat digunakan oleh para pengurus RW sebagai pemegang akun. Aplikasi ini sebagai upaya untuk menjadikan Jawa Barat sebagai Provinsi digital, bermula dari lingkup RW, sedangkan adminnya berada di tingkat desa kelurahan, kecamatan sampai kabupaten kota sebagai pengelola user akun.

Sebagai media komunikasi sosial bagi warga Jabar, aplikasi Sapawarga yang diinisiasi oleh Gubernur Jawa Barat merupakan media aspirasi, jalur komunikasi, dan sebagai pintu akses layanan publik secara *online*, ini memiliki fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui fungsi menampung aspirasi, menjembatani jalur komunikasi, dan menjadi pintu akses layanan publik secara *online*, dan terus akan dikembangkan. Seperti: bagaimana aturan penerapan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) diterapkan di Wilayah Jawa Barat, kegiatan Rukun Warga, informasi tentang pembangunan daerah, serta informasi lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Untuk lebih jelas bagaimana fitur informasi yang disampaikan tergambar di bawah ini,



Gambar 2. Fitur Informasi Aplikasi Sapawarga (sumber aplikasi Sapawarga)

Seperti ciri umum dari media sosial sebagai media komunikasi, Nasrullah (2015) menyatakan, bahwa “Media sosial adalah *platform* media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi. Karena itu media social dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) *online* yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial”. Sedangkan Meike dan Young mengartikan kata media sosial sebagai konvergensi antara komunikasi personal dalam arti saling berbagi diantara individu (*to be share one-to-one*) dan media publik untuk berbagi kepada siapa saja tanpa ada kekhususan individu. Sedangkan, menurut Puntoadi (2011), “Media sosial memiliki kekuatan pada *user-generated*

content (UGC) dimana konten dihasilkan oleh pengguna, bukan oleh editor sebagaimana di instansi media massa. Pada intinya, dengan sosial media dapat dilakukan berbagai aktifitas dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi, dan saling berkenalan dalam bentuk tulisan, visual maupun audiovisual. Sosial media diawali dari tiga hal, yaitu *Sharing*, *Collaborating* dan *Connecting*” (Nasrullah, 2015).

Karakteristik aplikasi Sapawarga tidak jauh berbeda dengan media siber (*cyber*) dikarenakan media sosial ini merupakan salah satu platform dari media siber. Namun demikian, menurut Nasrullah (2015) media sosial memiliki karakter khusus, yaitu: 1. Jaringan (*Network*) Jaringan adalah infrastruktur yang menghubungkan antara komputer dengan perangkat keras lainnya. Koneksi ini diperlukan karena komunikasi bisa terjadi jika antar komputer terhubung, termasuk di dalamnya perpindahan data. 2. Informasi (*Informations*) Informasi menjadi entitas penting di media sosial karena pengguna media sosial mengkreasikan representasi identitasnya, memproduksi konten, dan melakukan interaksi berdasarkan informasi. 3. Arsip (*Archive*) Bagi pengguna media sosial, arsip menjadi sebuah karakter yang menjelaskan bahwa informasi telah tersimpan dan bias diakses kapanpun dan melalui perangkat apapun. 4. Interaksi (*Interactivity*) Media sosial membentuk jaringan antar pengguna yang tidak sekedar memperluas hubungan pertemanan atau pengikut (*follower*) semata, tetapi harus dibangun dengan interaksi antar pengguna tersebut. 5. Simulasi Sosial (*simulation of society*) Media sosial memiliki karakter sebagai medium berlangsungnya masyarakat (*society*) di dunia virtual. Media sosial memiliki keunikan dan pola yang dalam banyak kasus berbeda dan tidak dijumpai dalam tatanan masyarakat yang real. 6. Konten oleh pengguna (*user-generated content*) Di Media sosial konten sepenuhnya milik dan berdasarkan kontribusi pengguna atau pemilik akun.

Rukun Warga Sebagai Komunikator Dan Humasnya Warga

Tugas dan Fungsi Kepengurusan RW adalah sebagai lembaga kemasyarakatan dan mitra Pemerintah Daerah, memiliki peranan sangat besar dalam memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan kemasyarakatan yang berdasarkan swadaya, kegotongroyongan dan kekeluargaan, dalam rangka meningkatkan, ketentraman dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu untuk mewujudkannya maka sangat di perlukan sistim keorganisasian yang handal sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Ketua RW sebagai pimpinan terbawah di masyarakat, mempunyai kedudukan sangat strategis dalam menjembatani hubungan sasama anggota masyarakat dengan pemerintah, juga untuk memastikan terjalin komunikasi yang baik antar sesama pengurus RT dengan warga. Dengan kehadiran aplikasi Sapawarga para Ketua RW tentunya bisa mengkomunikasikan aspirasi warga kepada pemerintah serta mengkomunikasikan berbagai informasi relevan yang berasal dari pihak pemerintah atau dari pihak-pihak lain kepada seluruh warga (Kamal, 2016). Dalam konteks sosialisasi pandemi covid-19 yang melanda masyarakat kita, peran Ketua RW sangat urgen dalam mengkomunikasikan kepada warganya, apalagi masyarakat sekarang ini dihadapkan dengan berbagai terpaan informasi yang menjadi suatu pemahaman dan pengetahuan yang valid. Hal ini didasari oleh banyaknya informasi yang tak akurat tentang penyakit ini, terlebih bagi mereka yang terkena positif korona, peran Ketua RW harus mendukung secara moral dengan penyebaran informasi secara benar dan bertanggungjawab agar tidak mengganggu psikisnya.

Media Komunikasi dan Informasi

Ditengah ancaman pandemi Covid-19 aplikasi Sapawarga sangat diperlukan untuk memberikan edukasi terhadap masyarakat luas. Dengan aplikasi tersebut sebagai alat komunikasi dan informasi akan didapatkan sasaran komunikasi yang sangat luas, karena akan menjangkau banyak orang dalam satu waktu sekaligus. Tingkat akurasi informasi dan komunikasi langsung yang disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan lebih mudah dan langsung dipahami.

Komunikasi akan menjadi hal penting karena dapat saling berinteraksi baik antar individu ataupun dengan kelompok yang lebih luas lagi, terutama dalam tatanan sosial manusia dimanapun keberadaannya. Manusia tidak akan pernah dapat menghindari proses komunikasi, karena kebutuhan komunikasi menjadi bagian yang melekat dan penting bagi seseorang. Jika seseorang tersebut, mampu menjalankan proses komunikasi dengan baik maka segala aktivitas yang berjalan, akan berlangsung dengan baik dan begitu juga sebaliknya.

Dalam tatanan organisasi kelompok, dilakukan untuk memberi dan menerima informasi guna memberikan pengaruh terhadap orang lain, bahkan terkadang juga untuk memberikan bantuan kepada orang lain. Komunikasi berperan untuk menyelesaikan permasalahan, menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan keputusan yang diambil, bahkan mengevaluasi perilaku seseorang secara efektif.

Dalam transformasi informasi yang diinginkan, dan akan memberikan efek positif yang ditimbulkan tentunya diperlukan empati yang dalam dari sisi komunikator kepada khalayak, terlebih pandemi ini telah berlangsung selama 6 bulan sejak bulan Maret 2020 di Indonesia, dan belum dapat diprediksi kapan berakhirnya, begitu pula cara penularan, penemuan vaksin, dan bagaimana cara penanganan yang tepat.

Konsekuensi tersebut, tentunya aplikasi sapawarga sebagai bagian darimedia sosial dapat menjadikan salah satu alat bantu bagi warga masyarakat dalam hal upaya pencegahan dan penanggulangan terhadap pandemi covid 19 selama ini, apalagi pemerintah sebagai *stakeholder* utama berkewajiban memberikan informasi yang benar sebagai rujukan bagi masyarakat, terlebih saat ini banyak informasi yang beredar yang sering membingungkan simpang siur kebenarannya. Seperti dikemukakan oleh Anthony de Mello (1997) yang pernah mengingatkan bahwa jumlah korban bisa menjadi lima kali lipat kalau terjadi korban karena sakit, sedangkan empat ribu orang menjadi korban karena panik (Yurianto, 2020.).

Berdasar pada hal di atas, maka komunikasi dan informasi merupakan hal urgen untuk diketahui masyarakat ditengah ancaman pandemi ini, dan kepercayaan masyarakat diperlukan dalam hal ini agar tidak terjadi kepanikan sehingga dalam penanganannya lebih fokus dan berjalan lancar. Hal ini pemerintah dituntut untuk bekerja serius dan komprehensif. Dengan demikian masyarakat akan lebih tenang dan paham apa yang mereka harus dilakukan bagi lingkungan terdekatnya.

DISKUSI

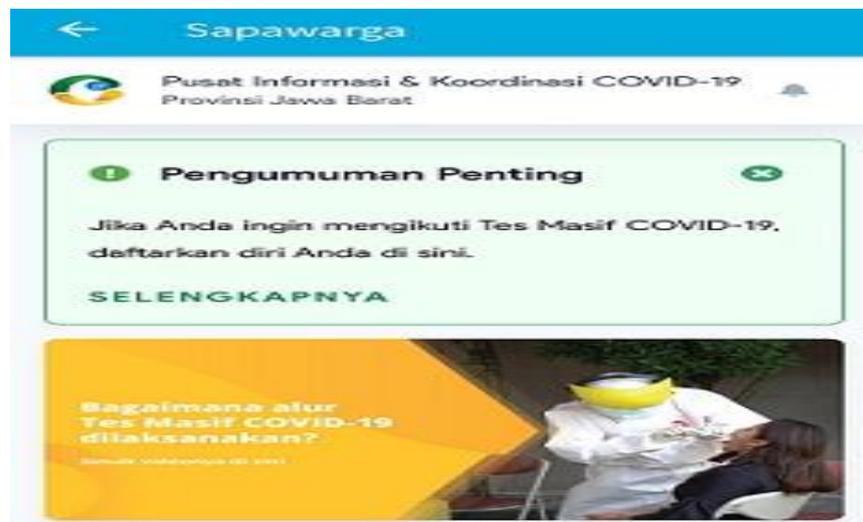
Pemanfaatan Aplikasi Sapawarga

Ditengah ancaman pandemi Covid-19, aplikasi Sapawarga merupakan bagian dari media sosial mempunyai peran strategis bagi warga masyarakat sebagai media komunikasi dan informasi. Rahmadiana (2012) menyebut, “Media sosial merupakan bagian dari sistem relasi, koneksi, dan komunikasi”. Komunikasi akan menjadi hal penting karena dapat saling berinteraksi baik antar individu ataupun dengan kelompok yang lebih luas lagi, terutama dalam tatanan sosial manusia dimanapun keberadaannya. Manusia tidak akan pernah dapat menghindari proses komunikasi,

karena kebutuhan komunikasi menjadi bagian yang melekat dan penting bagi seseorang. Jika seseorang tersebut, mampu menjalankan proses komunikasi dengan baik maka segala aktivitas yang berjalan, akan berlangsung dengan baik dan begitu juga sebaliknya.

Menurut para Ketua RW, umumnya menyatakan bahwa “Keberadaan aplikasi Sapawarga bagi para Ketua RW (yang mempunyai akun untuk mengakses) sangat membantu untuk mencari berbagai informasi yang dibutuhkan seputar daerah Jawa Barat untuk selanjutnya dikomunikasikan kembali kepada warga, apalagi dalam menyikapi dampak negatif covid-19 yang berimbas pada kehidupan ekonomi masyarakatnya diperlukan informasi tentang program bantuan sosial pemerintah dalam mengatasi kesulitan ekonomi masyarakat, seperti syarat-syarat apa saja yang diperlukan agar bantuan sosial (bansos) tersebut dapat diterima masyarakat yang berhak misalnya. Hal ini bagi Ketua RW sendiri sangat diperlukan karena banyak warganya komplain yang merasa belum menerima bansos atau bantuan langsung tunai(BLT) padahal syarat-syarat yang diperlukan sudah dipenuhi”. Dalam konteks tersebut, tergambar keberadaan aplikasi mempunyai kedekatan yang berarti bagi para Ketua RW sebagai komunikator layaknya *public relation* yang tumbuh diantara warganya langsung untuk memediasi fenomena yang dihadapi. Proksimitas erat kaitan dengan *ofamilyarty*, orang cenderung menyenangi mereka yang tempat tinggalnya berdekata, persahabatan lebih mudah tumbuh diantara tetangga yang berdekatan (Alwarohsatul, 2019).

Masyarakat dan pemuka masyarakat mempunyai kedekatan dalam mentransformasikan pesan yang ingin disampaikan, terkait dengan masalah yang sedang dihadapi baik diminta ataupun tidak. Media ini mempunyai peran strategis sebagai pelayan informasi yang dibutuhkan masyarakat, yang tentunya tidak dimiliki oleh media lainnya. Dengan aplikasi ini ada kedekatan untuk selalu menjelaskan berbagai saran dan keluhan masyarakat, seperti dalam kasus sejumlah paket bansos yang dikembalikan karena terdapat kesalahan administrasi, nomor KTP yang tidak sesuai dengan NIK KTP calon penerima, serta persyaratan lainnya yang tidak lengkap.



Gambar 3. Pemanfaatan Aplikasi Sapawarga Terkait Covid-19

Informasi yang terdapat pada aplikasi tersebut, menjadikan sebuah media akan lebih cepat tersampaikan dengan tingkat sasaran dan cakupan yang lebih luas. Pemanfaatan aplikasi Sapawarga oleh para Ketua RW melalui akses internet dianggap sebagai terobosan yang berarti dalam menyosialisasikan program kesehatan. Keberadaan aplikasi Sapawarga sebagai media sosial diperlukan bagi para Ketua RW untuk berinteraksi dan mempengaruhi pesan yang disampaikan kepada orang lain, yakni berperan untuk menyelesaikan permasalahan, serta pertimbangan dalam menentukan keputusan yang diambil, bahkan mengevaluasi perilaku seseorang secara efektif. Kaplan dan Haenlein (2010), menyatakan, “Media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang membangun di atas dasar ideologi dan teknologi yang akan memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user generated content*”. Lebih lanjut akan pentingnya aplikasi Sapawarga sebagai media sosial, “Media sosial sebagai platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktivitas maupun berkolaborasi. Karena itu, media sosial dapat dilihat sebagai fasilitator *online* yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebagai sebuah ikatan sosial” (Nasrullah, 2017). Dari paparan tersebut, tergambar bahwa aplikasi Sapawarga sebagai bagian dari media sosial, berguna dalam meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi dan berkomunikasi dari satu sumber Ketua RW sebagai humas terdekat dengan warga. Aplikasi sebagai alat dapat diartikan sebagai pengalihan suatu pesan dari satu sumber kepada penerima agar dapat dipahami, adapun fungsinya adalah: 1. Untuk menyampaikan pesan (informasi) kepada orang lain, yang diharapkan penerima informasi akan mengetahui apa yang ingin diketahui; 2. Untuk menyampaikan pesan yang bersifat mendidik orang lain, dan menambah pengetahuan tentang sesuatu yang ingin diketahui.; 3. Untuk memberikan instruksi kepada penerima pesan; dan 4. Untuk mempengaruhi dan mengubah sikap penerima pesan (Liliweri, 2008).

Dilihat dari konten informasi sebagian besar para Ketua RW menyatakan, “*Bahwa aktualitas informasi terkait pandemi ini kurang update dibanding media lain, disamping itu dari aspek aksesibilitas dan respon pengelola aplikasi ini sering terjadi gangguan jaringan sehingga acapkali terjadi komunikasi tertunda, padahal saat itu diperlukan jawaban informasi segera baik yang terkait dengan penanganan pandemi korona atau informasi lainnya*”. Tergambar bahwa media ini sebagai bagian dari media sosial sebagai alat bantu bagi masyarakat dalam hal upaya pencegahan dan penanggulangan terhadap pandemi covid 19 selama ini, apalagi pemerintah sebagai *stakeholder* utama berkewajiban memberikan informasi yang benar dan aktual sebagai rujukan bagi masyarakat. Terkait dengan kurangnya aktualitas informasi yang dikemukakan para Ketua RW maksudnya adalah kurangnya pembaharuan konten informasi sebagai solusi yang ditawarkan dalam perkembangan pandemi covid-19, padahal masyarakat perlu diberi pengkayaan dan pemberdayaan informasi yang lebih variatif sesuai dengan dinamikanya.

Dalam menjawab aktualitas informasi, proses transformasi komunikasi secara interaktif dan terarah diantara pemangku kepentingan perlu ditingkatkan, sehingga dapat pengkayaan yang berarti dalam memberikan solusi alternatif kepada masyarakat. Hal yang krusial diperhatikan tentunya sumber daya manusia pengelola aplikasi itu sendiri yang dituntut mempunyai wawasan perhatian dan *sense of crisis* terhadap informasi yang dibutuhkan masyarakat. Dalam model komunikasi Schramm sudah dijelaskan bahwa pengelola aplikasi sebagai pengirim pesan, mengirimkan informasi kepada penerima pesan (para Ketua RW dan warga masyarakat) harus memenuhi konsep utama dalam model komunikasi, yakni memiliki bidang pengalaman (*field of experience*), konteks hubungan (*context of the relationship*), dan konteks lingkungan sosial (*social involvement*) (Ambar, 2017). Pengiriman informasi yang aktual dan sesuai dengan situasi sosial yang ada, diperlukan pengetahuan, pengalaman dan umpan balik dari pengirim pesan itu sendiri,

sehingga tuntutan informasi yang dibutuhkan dapat dipenuhi masyarakat. Dalam konteks pandemi yang sudah lama terjadi, dan telah berdampak pada kehidupan ekonomi sosial, diperlukan pula pendekatan komunikasi yang tepat sesuai situasi yang ada, yakni bisa beradaptasi dengan keadaan tempat, dan waktu. Pendekatan komunikasi kesehatan adalah cara yang tepat diaplikasikan dalam menyosialisasikan akan pandemi selama ini, dimana untuk mempengaruhi perilaku orang lain agar dapat memelihara kesehatannya, baik kesehatan individu, keluarga dan masyarakat sekitarnya.

Terkait gangguan jaringan aksesibilitas yang sering dihadapi (hambatan teknis *hardware*), dan respon pengelola yang lambat sehingga secara *realtime* sulit dipenuhi informasi yang dibutuhkan (*feedback*) saat itu juga menjadi pekerjaan rumah bagi pengelolaan aplikasi ini. Kedua hambatan ini menjadi hal yang perlu dibenahi agar proses komunikasi yang dibutuhkan dapat dimanfaatkan secara optimal, sebagaimana harapan dari inisiasi Gubernur Jabar. Rahmadiana (2012), menyebutkan, ada beberapa hambatan dalam proses komunikasi yang timbul, yakni: 1. Hambatan yang timbul dari pengirim pesan, yaitu jika seorang pengirim pesan tidak dapat menyampaikan bentuk emosional sesungguhnya dengan apa yang disampaikannya melalui media. Sehingga memunculkan perbedaan nilai pesan yang dikirimkan melalui media, ataupun jika disampaikan secara langsung. Hal ini, seringkali terjadi jika informasi yang diberikan melalui media tertulis, seringkali maksud dari ucapan seseorang menimbulkan interpretasi yang berbeda; 2. Hambatan yang berpotensi timbul dalam pesan yang berbentuk penyandian atau simbol. Hal ini berpotensi terjadi, karena bahasa yang digunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti yang jamak atau multi tafsir bagi si penerimanya. Hal itu akan semakin diperparah jika simbol yang digunakan antara pihak pengirim pesan dan pihak penerima pesan tidak memiliki kesamaan dalam penggunaan Bahasa; 3. Hambatan penggunaan media, merupakan hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi itu sendiri, misalnya gangguan yang terjadi pada saluran radio dan aliran listrik, sehingga media elektronik akan terbatas dengan keadaan ini. Kecuali bagi media cetak atau media *online* yang tetap dapat dipergunakan.

Hambatan tersebut, sering terjadi pada pesan informasi tentang bahaya pandemi covid-19, karena banyak istilah-istilah asing yang bagi masyarakat awam sulit diinterpretasikan secara jelas sebagai tuntutan kesehatan, bahkan banyak anonim singkatan yang tidak dimengerti maksudnya, seperti istilah *physical distancing*, ODP (orang dengan pengawasan), PDP (pasien dengan pengawasan), OTG (orang tanpa gejala) dan lain-lain. Kata-kata seperti itu, perlu diperjelas dan disederhanakan kembali oleh komunikator agar pesan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat. Peran para Ketua RW dalam konteks tersebut diperlukan untuk mengkomunikasikan secara *persona* atau kelompok secara langsung, ataupun melalui media sosial.

Aplikasi Sapawarga sebagai Media Komunikasi dan Informasi

Aplikasi Sapawarga sebagai media komunikasi dan informasi merupakan sarana media yang tepat dan strategis terkait dengan tuntutan informasi tentang pandemi covid-19 ini, seperti halnya pada masyarakat di Desa Cibogo Kecamatan Lembang. Hasil wawancara dengan para Ketua RW dan Kepala Desa Cibogo sendiri, umumnya menyatakan bahwa “*Proses informasi dan komunikasi selalu terjadi hampir setiap hari antara masyarakat dengan berbagai pemangku kepentingan yang ada didaerahnya, bukan saja terkait dengan masalah pandemi covid-19 yang semua media sudah menginformasikan, tetapi juga terkait dengan bagaimana penanganan dampak sosial ekonomi masyarakat menengah ke bawah. Seperti dalam penanganan bansos, BLT dan bagaimana cara penyalurannya serta tahapan siapa saja yang perlu diprioritaskan terlebih dahulu, bahkan dalam proses komunikasi ini pihak Kepala Desa yang diwakili oleh para Ketua RWnya sering menghadapi*

beberapa warga yang luput dari bansos, padahal mereka sudah memberikan persyaratan administratif bantuan secara transparan dan diketahui oleh RT nya masing-masing”

Dari gambaran tersebut, terurai bahwa aplikasi Sapawarga sebagai media sosial terpola menjadi sebuah media informasi yang bisa diandalkan bagi masyarakat, banyak hal yang disampaikan secara langsung kepada warganya untuk dikomunikasikan kembali kepada *stakeholder* yang menangani masalah tersebut. Pihak Ketua RW sebagai jembatan antara warga dengan pemerintah daerah mempunyai peran strategis untuk mengakomodir segala permasalahan yang dihadapi di daerahnya secara langsung kepada pihak pemberi bantuan yang dibutuhkan. Meskipun media mainstream lainnya sudah menginformasikan terkait masalah tersebut, peran aplikasi Sapawarga mempunyai kedekatan tersendiri bagi warga dan daerahnya, yang juga memberikan nilai tersendiri yang tidak dapat diberikan oleh media lain. Orga (2013), menjelaskan bahwa “*Proximity* atau kedekatan memang diusung dan dirasakan dalam perkembangan arus informasi media saat ini, kedekatan dan simultanitas dilahirkan dalam teknologi saat ini, teknologi mengompres waktu dan jarak yang memungkinkan adanya suatu kedekatan dan keintiman yang khas dan termediasi” (Ningsih, 2015).

Ditengah pandemi seperti ini, tentulah media aplikasi Sapawarga mempunyai karakter kedekatan dengan masyarakat Jawa Barat berfungsi untuk mengkomunikasikan dan menetralkan keadaan yang terjadi atas kebingungan dan ketidakpastian masalah yang dihadapi warga. Dengan menginformasikan dan komunikasi yang semestinya, masyarakat diberikan pencerahan dan aktualisasi secara interaktif dan transparan, sehingga terjadi *feedback* positif dan prinsip pengertian (*understanding*) diantara pihak berkepentingan. Lebih lanjut, hasil wawancara dengan Kepala Desa Cibogo Bapak Engkos Kosasih, menyatakan bahwa “ *Materi yang sering ditanyakan oleh masyarakatnya pada aplikasi yang dimiliki Pemprov Jabar adalah terkait dengan permintaan transparansi dan peruntukan anggaran yang disediakan bansos bagi masyarakat yang membutuhkan, yang acapkali tidak memenuhi harapan bersama, bahkan meminta kepada pemerintah untuk melakukan refocusing dana bantuan yang sangat dibutuhkan masyarakat yang terdampak pandemi covid-19*”. Tergambar bahwa sistem kelola bansos dan BLT langsung selama tiga bulan tersebut diperlukan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyalurannya, sehingga tidak terjadi miskomunikasi antara masyarakat dan pemerintah, begitu pula kasus kesalahan penyaluran bantuan kepada masyarakat diperlukan revisi dan rasionalisasi.

Para Ketua RW dan jajarannya mengkomunikasikan dengan warganya apa yang menjadi titik perhatian terkini, dengan catatan tentunya harus mampu meredam informasi yang berstigma negatif kepada masyarakat, agar tidak terjadi kegaduhan di masyarakat. Oleh karena itu Aplikasi yang digagas oleh Gubernur Jawa Barat, harus menjadi sosok yang dapat mempengaruhi (*influence*) masyarakat dengan tetap objektif dan transparan dan membangun optimisme publik dalam memberikan informasi terkait pandemi yang serba sulit ini, jangan justru menjadi hal yang ditakuti dan meresahkan. Sebagai media informasi dan komunikasi yang mempunyai kedekatan dan atensi pada warganya, menunjukkan pemerintah daerah peduli akan kesejahteraan, walaupun untuk itu diperlukan data-data valid sebagai persyaratan, seperti para Ketua RW dapat mengusulkan warga yang berhak menerima bansos dengan melampirkan kartu identitas calon penerima, lokasi serta permasalahan yang terjadi di lingkungannya.

Dari aspek pencegahan pandemi, berbagai macam fitur dalam menyampaikan aspirasi, saran, keluhan dapat dikemukakan pada aplikasi ini untuk bisa menjadi promosi kesehatan dalam meningkatkan pengetahuan, perubahan perilaku, baik dalam masyarakat maupun lingkungannya, sehingga dapat mencapai apa yang diharapkan. Menurut Mubarak dan Chayatin (2008), strategi ini diperlukan dalam mewujudkan promosi kesehatan, dan tercermin dalam tiga langkah, yaitu: 1.

Advokasi. Merupakan kegiatan memberikan bantuan informasi kesehatan kepada masyarakat melalui pihak pembuat keputusan dan penentu kebijakan dalam bidang kesehatan; 2. Dukungan sosial. Promosi kesehatan akan mudah dilakukan bila mendapat dukungan dari berbagai elemen yang ada di masyarakat. Dukungan masyarakat antara lain dari unsur informal (tokoh agama dan tokoh adat) dan unsur formal (petugas kesehatan, pejabat pemerintah); 3. Pemberdayaan masyarakat (*empowerment community*). Pemberdayaan masyarakat dibutuhkan supaya masyarakat memperoleh kemampuan dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan.

Walaupun media lain selalu menginformasikan informasi pandemi covid 19, hasil wawancara umumnya menyatakan bahwa *“Keberadaan aplikasi Sapawarga yang memuat tentang isu pandemi, seperti ketentuan protokol kesehatan, pembatasan sosial berskala besar (PSBB), era new normal dan lain-lain masih tetap dibutuhkan masyarakat di Desa Cibogo Kec. Lembang terutama untuk lebih mengetahui lagi perkembangannya di daerah serta untukantisipasi penyebarannya lebih lanjut perlunya konfirmasi lebih lanjut dengan warganya, karena dengan media inilah akan lebih mudah berkomunikasi dan mempunyai sisi kedekatan dalam hal sense of crisis bersama”* Terlihat bahwa keberadaan aplikasi ini memberikan nilai informasi dan komunikasi tersendiri bagi para Ketua RW sebagai rasa tanggungjawabnya dalam pendidikan kesehatan kepada warganya, *sense of crisis* dan kedekatannya telah terbangun bersama-sama, baik kedekatan masyarakat dengan para tokoh masyarakat, atau tokoh masyarakat dengan pemerintah mempunyai nilai *feedback* secara interaktif dan positif. Najoan dan Kawengian (2017) menyatakan: *“Tokoh masyarakat didalam masyarakat biasanya ada orang-orang tertentu yang menjadi tempat bertanya dan tempat meminta nasehat anggota masyarakat lainnya mengenai urusan-urusan tertentu, itulah yang disebut dengan istilah tokoh masyarakat. Mereka memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk bertindak dalam cara tertentu. Tokoh Masyarakat itu menduduki jabatan formal, tetapi berpengaruh secara informal, pengaruh itu tumbuh bukan karena ditunjang oleh kekuatan atau birokrasi formal. Dengan adanya komunikasi ditataran sosial tertentu, terjadi saling interaksi yang baik antar individu dengan dan kelompoknya yang merupakan suatu kebutuhan yang melekat dan penting bagi seseorang, disebutkan bahwa Jika seseorang tersebut mampu menjalankan proses komunikasi dengan baik maka segala aktivitas yang berjalan akan berlangsung dengan baik dan begitu juga sebaliknya”* (Arni, 2011).

Komunikasi Persuasif antar Ketua Rukun Warga dengan Warga Terkait Pandemi Covid-19

Saat pandemi covid-19 diperlukan komunikasi dan informasi, mulai bagaimana cara mengatasi agar tidak terus menerus menghantui, bagaimana kasus demi kasus menurun dan hengkang dari wabah, bagaimana cara mengobati demam agar tidak berkepanjangan, ketika terpapar virus, bagaimana mendisiplinkan masyarakat untuk selalu bermasker, mencuci tangan, menjaga jarak dan menjaga imunitas (M3). Maka untuk itulah diperlukan penguasaan materi terkait pandemic covid-19 pada para Ketua RW serta dituntut bisa berfungsi melakukan komunikasi persuasif kepada warganya, sehingga pesan-pesan yang akan disampaikan dapat diterima.

Menurut Liliweri (2008), komunikasi dapat diartikan sebagai *“Pengalihan suatu pesan dari satu sumber kepada penerima agar dapat dipahami, komunikasi biasanya melibatkan dua pihak, baik antar individu dengan individu, individu dengan kelompok atau antar kelompok dengan kelompok yang berinteraksi dengan aturan-aturan yang disepakati bersama”*. Adapun fungsi komunikasi itu sendiri yakni : 1. Untuk menyampaikan pesan (informasi) atau menyebarluaskan informasi kepada orang lain. Artinya, dari penyebarluasan informasi ini diharapkan penerima informasi akan mengetahui apa yang ingin diketahui; 2. Untuk

menyampaikan pesan (informasi) atau menyebarluaskan informasi yang bersifat mendidik orang lain. Artinya, dari penyebarluasan informasi ini diharapkan penerima informasi akan menambah pengetahuan tentang sesuatu yang ingin diketahui; 3. Untuk memberikan instruksi kepada penerima pesan; 4. Untuk mempengaruhi dan mengubah sikap penerima pesan.

Hasil wawancara dengan para Ketua RW, umumnya mengatakan bahwa " *Pengetahuan dan pemahaman mereka terhadap wabah pandemi covid sudah baik dan sering mengkomunikasikan dengan warga, karena mereka juga sudah diterpa oleh berbagai informasi dan komunikasi dari berbagai media, tetapi dalam hal komunikasi persuasif dengan warga mereka merasa belum maksimal dilakukan, baik melalui perantara media social ataupun langsung kepada masyarakat, sehingga masih banyak mereka yang belum memahami akan penyakit ini*". Masyarakat dan tokoh masyarakat sudah biasa menerima terpaan informasi tentang pandemi covid-19, baik dari media ataupun dari percakapan sehari-hari, tetapi secara kontekstual dan substantif banyak yang belum memahami secara detail dan menyeluruh, dan mereka disikapi sebagai pengetahuan saja tanpa fokus untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana cara menghadapi dan mencari solusi yang tepat. Northouse seorang ahli komunikasi kesehatan, menyatakan" bahwa dalam komunikasi kesehatan merupakan bagian dari komunikasi antar manusia yang memiliki fokus pada bagaimana seorang individu dalam suatu kelompok masyarakat menghadapi isu-isu yang berhubungan dengan kesehatan serta berupaya untuk memelihara kesehatannya" (Notoatmodjo, 2005).

Terkait dengan kurangnya komunikasi persuasif yang dilakukan oleh sebagian para Ketua RW yang berfungsi juga sebagai gugus tugas dalam percepatan penanganan covid-19 di tingkat RW, diantaranya masih kurang memahami dan menguasai ilmu kesehatan di bidang pandemi ini, serta strategi komunikasi yang kurang kredibel dikarenakan efektifitas transformasi komunikasi kurang memberikan pemahaman yang berarti dalam memberikan edukasi secara tepat sebagai bentukantisipasi penanganan terhadap pandemi covid-19. Begitu pula terhadap pesan komunikasi yang disampaikan melalui media tidak langsung (media sosial) yang sudah menjadi tren pada masyarakat, acapkali konten yang disampaikan kurang dipahami secara benar, bahkan menimbulkan interpretasi yang berlainan, seperti dalam hal penerapan protokol kesehatan di masyarakat.

Adanya peran media sosial (*whatsaap, facebook, Instagram* dan lain-lain) yang sangat strategis sebagai penyebar informasi pandemi, ternyata juga banyak temuan informasi palsu (*hoax*) sehingga menimbulkan interpretasi berlainan di masyarakat. Dirjen IKP Kominfo (2018), menyatakan "Untuk memulihkan kepercayaan masyarakat yang turun masyarakat modern adalah masyarakat yang kritis terhadap informasi. Di era keterbukaan seperti saat ini, masyarakat lebih mempercayai informasi dari media sosial, *whatsapp group* dan media informasi lainnya. Maraknya berita bohong yang beredar di media juga menimbulkan rasa tidak percaya. Media sosial dapat menjadi solusi karena dapat menjangkau khalayak secara lebih personal dan komunikatif".

Dalam konteks tersebut, tentunya para Ketua RW sebagai tokoh masyarakat harus menjadi seorang " Pemimpin yang bisa mengatasi perubahan, menetapkan arah, menyelaraskan orang, memotivasi dan menginspirasi menjaga orang untuk bergerak ke arah yang benar, meskipun hambatan utama untuk berubah sering muncul jika dikaitkan dengan kebutuhan manusia, nilai, dan emosi" (Kloter, 1999). Begitu juga seorang komunikator yang persuasif, tentunya bisa mengarahkan pada bentuk promosi kesehatan yang terhindar dari wabah penyakit korona dan mereka patuh akan pesan yang disampainya. Menurut Mubarak dan Chayatin (2008), strategi ini diperlukan dalam mewujudkan promosi kesehatan, dan tercermin dalam tiga

langkah : 1. Advokasi. Merupakan kegiatan memberikan bantuan informasi kesehatan kepada masyarakat melalui pihak pembuat keputusan dan penentu kebijakan dalam bidang kesehatan; 2. Dukungan sosial. Promosi kesehatan akan mudah dilakukan bila mendapat dukungan dari berbagai elemen yang ada di masyarakat. Dukungan masyarakat antara lain dari unsur informal (tokoh agama dan tokoh adat) dan unsur formal (petugas kesehatan, pejabat pemerintah); 3. Pemberdayaan masyarakat (*empowerment community*). Pemberdayaan masyarakat dibutuhkan supaya masyarakat memperoleh kemampuan dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan. Upaya ini antara lain dapat dilakukan melalui penyuluhan kesehatan.

Kedua diseminasi informasi tersebut, yaitu komunikasi media tatap muka langsung dan melalui media sosial mempunyai peran strategis dalam menyampaikan pesan informasi covid-19 kepada warga, karena lebih interaktif dibanding dengan media mainstream, dilihat dari tingkat kepatuhan masyarakat terhadap komunikasi yang telah dilakukan, menurut para Ketua RW “*Masyarakat antusias terhadap isu wabah korona yang disampaikan oleh para Ketua RW dan dibantu juga oleh para Ketua RT, terlebih informasi tersebut ada hal-hal baru yang tidak diketahui ataupun yang sudah. adapun tingkat kepatuhan mereka terhadap konten informasi yang disampaikan baik yang memahami maupun tidak, ternyata masih ada sebagian dari masyarakat yang tidak mematuhi, terutama yang terkait dengan protocol kesehatan*”. Ada paradok antara antusias dan atensi masyarakat yang cukup tinggi terhadap pesan informasi yang disampaikan dengan yang tingkat kepatuhannya (*adherence*), meskipun masyarakat mengetahui konsekuensi negatif akibat dari pandemi covid-19, tetapi pada tataran sikap perilaku masyarakat yang tidak mematuhi anjuran yang disampaikan. Komunikasi yang terjadi bersifat terpaan pengetahuan tanpa didukung pemahaman yang mendalam terhadap bahaya korona, serta tingkat kesadaran yang kurang akan terjadi perilaku yang tidak sehat (*unhealthy behavior*). Untuk itu Ada dua hal yang harus diperhatikan untuk mempengaruhi kepatuhan masyarakat, yakni :1. Masyarakat harus terlebih dahulu memahami (*understand*) isu-isu kesehatan atau masalah-masalah kesehatan yang dihadapi. Untuk itu ia harus mampu menafsirkan dan memahami semua informasi kesehatan yang dikomunikasikan. 2. Harus mampu mengingat (*memorize*) saran yang diberikan. Bila dalam mengkomunikasikan informasi seputar kesehatan, tidak menggunakan istilah (jargon) medis yang sulit dipahami oleh umum dan informasi yang diberikan tidak terlalu banyak dan rumit, maka masyarakat dapat dengan mudah dipatuhi dengan baik (Taylor, 2006).

Konteks komunikasi yang disampaikan adalah untuk mempengaruhi masyarakat dan menyamakan pandangan maupun tujuan yang diharapkan, sehingga dapat mengkonstruksi pemahaman yang baik terhadap pandemi ini, terlebih wabah ini adalah musuh kita bersama untuk diperangi secara preventif dan tidak menularkan kepada orang lain disekitarnya. Menurut Syaipudin (2020),” Informasi yang disalurkan kepada masyarakat harus tepat sasaran dengan saluran yang tepat, supaya tidak terjadi kesalahan komunikasi yang berakibat sulitnya diterima informasi yang diberikan, bahkan terjadi salah persepsi antara pemberi informasi dan penerima informasi, hal seperti itu harus dihindari terlebih lagi menyangkut dengan pesan yang bersifat sensitif”. Tingkat kepatuhan masyarakat di bidang kesehatan dalam konteks komunikasi yang dilakukan oleh seorang ketua RW tentunya akan berbeda dengan yang dialami oleh seorang pasien di rumah sakit, dimana secara

terminologi dideskripsikan sebagai perintah dokter untuk melakukan terapi dan sampai sejauhmana kepatuhan (*adherence*) sesuai anjurannya.

Proses komunikasi seorang tokoh masyarakat yang tidak mempunyai latar belakang medis, memerlukan komunikasi persuasif secara langsung (komunikasi personal) layaknya seorang dokter kepada pasiennya, karena cara ini mempunyai nilai tambah atensi kepada masyarakat dibanding melalui komunikasi tidak langsung. Pendekatan (*approach*) dalam komunikasi interaktif merupakan refleksi dari terpaan informasi yang diterima selama ini, agar dapat memberikan penekanan dan urgensi terhadap masalah yang dihadapi. Dalam konteks psikologi kesehatan Ian Marcus (2011), “Untuk mengacu kepada situasi ketika perilaku seorang individu sepadan dengan tindakan yang dianjurkan atau nasehat yang diusulkan oleh seorang praktisi kesehatan atau informasi yang diperoleh dari suatu sumber informasi lainnya seperti nasehat yang diberikan dalam suatu brosur promosi kesehatan melalui suatu kampanye media massa” (Kurniati, 2018).

KESIMPULAN

Aplikasi Sapawarga telah dimanfaatkan oleh para Ketua RW sebagai media informasi dan komunikasi untuk menjadikan suatu *platform* dalam memberikan informasi kepada warganya tentang program-program pemerintah daerah, termasuk isu aktual berita pandemi covid-19 selama ini, serta memberikan *feedback* aspirasi masyarakat dalam bentuk usulan, melaporkan kejadian yang membutuhkan atensi pemerintah daerah, dan respon layanan publik lainnya.

Sebagai media komunikasi dan informasi, aplikasi ini mempunyai proksimitas dengan warganya, baik dari aspek kultur, pemerintahan, dan letak geografis, sehingga penyajian konten informasi lebih terpolakan dan terakomodir permasalahan sesuai dengan fenomena yang dihadapi di daerahnya yang tentunya tidak ada pada media mainstream lainnya.

Komunikasi persuasif yang dilakukan para Ketua RW masih belum optimal dipatuhi oleh sebagian masyarakat, karena strategi komunikasi yang kurang kredibel dalam memberikan edukasi yang tepat sebagai bentuk antisipasi penanganan terhadap pandemi covid-19. Begitu pula pesan komunikasi yang disampaikan melalui media tidak langsung (media sosial) yang sudah menjadi tren pada masyarakat, acapkali konten yang disampaikan kurang dipahami secara benar, bahkan menimbulkan interpretasi yang berlainan.

Selanjutnya dapat disarankan bahwa proses transformasi komunikasi secara interaktif dan persuasif yang dilakukan para ketua RW perlu ditingkatkan, yakni dengan pemahaman (*understand*) dan menafsirkan (*interpretation*) isu-isu kesehatan pandemi covid-19 yang sarat akan istilah (jargon) medis, sehingga dengan demikian tingkat kepatuhan masyarakat akan meningkat.

Pengelola aplikasi sebagai pengirim pesan terkait pandemi covid-19, hendaknya informasi yang disampaikan lebih aktual (terkini) sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat di Jawa Barat sehingga media ini mempunyai karakter dan proksimitas tersendiri bagi masyarakatnya. Pendekatan komunikasi interpersonal kesehatan adalah cara yang tepat diaplikasikan oleh para ketua RW sebagai publik relasi di masyarakat dalam menyosialisasikan masalah pandemi covid-19, sehingga tingkat kepatuhannya akan lebih baik, baik kesehatan individu, keluarga dan masyarakat sekitarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwarohsatul, 2019. *Proximity Komunikasi Antara Dosen Dan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Uin Sunan Ampel. Dalam. Diakses tanggal.* [Online] Available at: igilib.uinsby.ac.id/31830/3/Alwarohsatul [Accessed 15 Oktober 2021].
- Ambar, 2017. *Model Komunikasi Schramm Jenis Komponen..* [Online] Available at: <https://pakarkomunikasi.com/model-komunikasi-schramm> [Accessed 19 September 2020].
- Arni, M., 2011. *Komunikasi Organisasi.* Jakarta: PT Bmi Aksara..
- B Miles, M. d. H. M., 1992. *Analisis Data Kualitatif..* Jakarta: Penerbit UI.
- Badri, M. d. H. M., 2008. Pemberdayaan Komunikasi Pemuka Pendapat dalam Penanganan Bencana Gempa Bumi di Yogyakarta.. *Jurnal Komunikasi Pembangunan No ISSN. 1693-3699, FEMA IPB Darmaga.*, Volume Vol. 06 No. 55, p. 61.
- Basuki, S., 2006. *Metode Penelitian..* Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Chayatin, M. d., 2008. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi..* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Hayat, N., 2020. *Covid-19: Apa yang Membuat Kegagalan Komunikasi Pemerintah?..* [Online] Available at: <https://remotivi.or.id/aman/586/covid-19:-apa-yang-membuat-kegagalan-komunikasi-pemerintah?> [Accessed 20 September 2021].
- Kurniati, D. Y., 2018. *Pengaruh Health Education Terhadap Peningkatan Kepatuhan Menjalankan Pengobatan Medis Pada Pasien Dengan Simptom Kanker Payudara Di Rumah Sakit Islam Pku Muhammadiyah. Dalam.* [Online] Available at: <file:///C:/Users/user/AppData/Local/Temp/4444-19127-1-> [Accessed 2 Agustus 2021].
- Liliweri, A., 2008. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan..* Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Mazdalifah, 2014. *Sistem Komunikasi Indonesia Ditengah Arus Globalisasi..* [Online] Available at: <http://mazdalifahjalil.wordpress.com/2014/12/15/sistem-komunikasi-indonesia> [Accessed 23 Juni 2021].
- Nasrullah, R., 2017. *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi..* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ningsih, K. d. D. N. I., 2015. *Proximity: Kedekatan Yang Diusung Citizen Journalism Studi Kasus: Persepsi Pelajar Dan Alumni Pelajar Indonesia Yang Melakukan Studi Di Luar Negeri,* Jakarta: Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia.
- Notoatmodjo, S., 2005. *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi..* Jakarta: Rineka Cipta..
- Nurudin, 2012. *Sistem Komunikasi Indonesia..* Jakarta: Rajagrafindo.
- Rahmadiana, M., 2012. Komunikasi Kesehatan: Sebuah Tinjauan.. *Jurnal Psikogenesis / Fakultas Psikologi, universitas Yarsi Jakarta.,* Vol. 1(Desember 2012).
- Setiaji, 2019. *Pelatihan Aplikasi Sapawarga Melibatkan Relawan IT Loka dalam Tansformasi Digital di Jawa Barat..* [Online] Available at: <https://www.rakyatcirebon.id/program-sapawarga-diskominfo-jabar-siapkan-anggaran-rp-60-miliar-20191207.html>. [Accessed 21 Oktober 2021].
- Sugiyono., 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D..* Bandung: Alfabeta.
- Syaipudin, L., 2020. Peran Komunikasi Massa di Tengah Pandemi Covid-19. *Kalijaga Journal of Communication. Jurusan Studi Islam IAIN Tulungagung..*
- Taylor, S., 2006. *Health Psychology..* New York: Mc Graw Hill.
- Yin, R., 2005. *Studi Kasus, Desain dan Metode, Edisi Revisi..* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Yurianto, A., 2020.. *Penanganan Covid-19 Protokol Komunikasi Publik. Seditjen P2P Kemenkes.*
[Online] Available at: <https://ksp.go.id/wp-content/uploads/2020/03/Protokol-Komunikasi-COVID-19.pdf>[Accessed 15 Juli 2021.].