

## PENILAIAN KEBERHASILAN KOMUNIKASI PUBLIK OLEH HUMAS PEMERINTAH MELALUI SISTEM INFORMASI PENANGANAN COVID-19 DI KOTA MAKASSAR

### *ASSESSMENT OF THE SUCCESS OF PUBLIC COMMUNICATION BY GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS THROUGH COVID-19 HANDLING INFORMATION SYSTEM IN MAKASSAR CITY*

**Mukhlis Amin<sup>1</sup>, Yayat D. Hadiyat<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Makassar  
<sup>1,2</sup>Jl. Prof. Dr. Abdurrahman Basalamah II No.25, Makassar, 90123, Telp/Fax: 0411-4460084  
yaya010@kominfo.go.id

Diterima : 25 Juni 2020

Direvisi : 07 Juli 2020

Disetujui : 25 Juli 2020

#### **ABSTRACT**

*This study measures the success of the COVID-19 Handling Information System in carrying out the government's online public relations function to Makassar City community. Measurements were made through community assessments obtained from questionnaires distributed online through social media and conversation applications. The questionnaire was prepared based on the government's public relations function. There were 170 people who participated in this study. Results of the study indicated that the implementation of the government public relations function on infocorona.makassar.go.id was categorised "quite successful" with a success value of 2.86.*

*Keywords: Government Online Public Relation, Information System, COVID-19, Community Assessment*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini mengukur keberhasilan Sistem Informasi Penanganan COVID-19 dalam melaksanakan fungsi humas pemerintah pada masyarakat Kota Makassar secara *online*. Pengukuran keberhasilan dilakukan melalui penilaian masyarakat yang diperoleh dari isian kuesioner yang disebarakan secara daring melalui media sosial dan aplikasi percakapan. Kuesioner disusun berlandaskan fungsi humas pemerintah. Masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 170 orang. Hasil penelitian menyatakan bahwa keberhasilan pelaksanaan fungsi humas pemerintah melalui sistem informasi (*website*) infocorona.makassar.go.id sebagai penerapan dari humas *online* pemerintah berada pada tingkat "cukup berhasil" dengan nilai keberhasilan sebesar 2,86.

Kata Kunci: Humas *Online* Pemerintah, Sistem Informasi, COVID-19, Penilaian Masyarakat

#### **PENDAHULUAN**

Saat ini dunia sedang dilanda pandemi virus global yaitu COVID-19 yang menyebabkan krisis di banyak negara. COVID-19 pertama kali muncul di Wuhan, Tiongkok pada Desember 2019 dan kemudian menyebar ke seluruh dunia termasuk Indonesia.

Pada tanggal 2 Maret 2020 Presiden Joko Widodo mengumumkan dua kasus pertama pasien positif COVID-19 di Indonesia. Di Provinsi Sulawesi Selatan, dua kasus positif pertama diumumkan pada hari Kamis 19 Maret oleh Achmad Yurianto selaku Juru Bicara Pemerintah untuk Penanganan COVID-19.

Pada hari yang sama, Gubernur Sulawesi Selatan, Nurdin Abdullah menyatakan bahwa salah satu pasien COVID-19 di Sulawesi Selatan telah meninggal sebelum keluarnya hasil pemeriksaan laboratorium yang menunjukkan bahwa yang bersangkutan positif COVID-19. Hingga tanggal 15 Mei 2020, Provinsi Sulawesi Selatan menempati posisi ke lima dalam daftar provinsi dengan jumlah pasien terkonfirmasi positif COVID-19 terbanyak setelah Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, dan Jawa Tengah atau terbanyak di luar pulau Jawa (lihat Gambar 1).

LAPORAN MEDIA HARIAN COVID19 TANGGAL 15 MEI 2020 PUKUL 12.00 WIB

data dapat berubah sesuai hasil verifikasi:

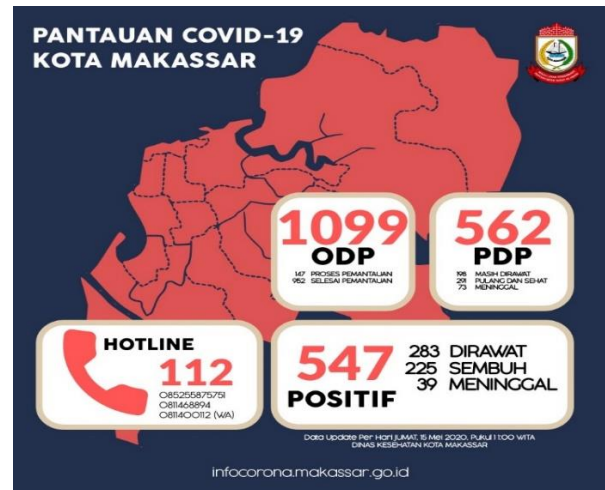
NO	PROVINSI	JUMLAH KASUS TANGGAL 15 MEI 2020			JUMLAH KASUS DENGAN FOLLOWUP SPESIMEN 2X NEGATIF			JUMLAH KASUS MENINGGAL		
		S/D 14 MEI 2020	15 MEI 2020	KUM	S/D 14 MEI 2020	15 MEI 2020	KUM	S/D 14 MEI 2020	15 MEI 2020	KUM
1	ACEH	17	0	17	13	0	13	1	0	1
2	BALI	337	6	343	223	9	232	4	0	4
3	BANTEN	593	29	622	158	0	158	57	3	60
4	BANGKA BELITUNG	29	0	29	7	0	7	1	0	1
5	BENGKULU	42	11	53	1	0	1	2	0	2
6	DI YOGYAKARTA	185	3	188	68	3	71	7	0	7
7	DKI JAKARTA	5688	86	5774	1162	114	1276	452	8	460
8	JAMBI	66	3	69	3	0	3	0	0	0
9	JAWA BARAT	1565	31	1596	242	17	259	99	1	100
10	JAWA TENGAH	1066	43	1109	229	5	234	66	4	70
11	JAWA TIMUR	1863	58	1921	278	16	294	167	11	178
12	KALIMANTAN BARAT	129	0	129	22	0	22	3	0	3
13	KALIMANTAN TIMUR	238	13	251	57	4	61	3	0	3
14	KALIMANTAN TENGAH	223	4	227	40	47	87	7	4	11
15	KALIMANTAN SELATAN	294	69	363	24	0	24	9	0	9
16	KALIMANTAN UTARA	138	3	141	20	3	23	1	0	1
17	KEPULAUAN RIAU	111	4	115	77	0	77	11	0	11
18	NUSA TENGGARA BARAT	350	8	358	138	50	188	7	0	7
19	SUMATERA SELATAN	441	17	458	73	0	73	9	0	9
20	SUMATERA BARAT	371	22	393	86	2	88	21	0	21
21	SULAWESI UTARA	83	22	105	30	0	30	5	0	5
22	SUMATERA UTARA	202	0	202	53	0	53	24	0	24
23	SULAWESI TENGGARA	166	17	183	17	7	24	3	2	5
24	SULAWESI SELATAN	840	31	871	293	0	293	51	0	51
25	SULAWESI TENGAH	111	1	112	21	0	21	4	0	4
26	LAMPUNG	66	0	66	22	0	22	5	0	5
27	RIAU	94	1	95	49	4	53	6	0	6
28	MALIKU UTARA	81	4	85	11	1	12	3	0	3
29	MALUKU	62	0	62	17	0	17	4	0	4
30	PAPUA BARAT	88	0	88	2	0	2	1	0	1
31	PAPUA	332	3	335	48	0	48	6	0	6
32	SULAWESI BARAT	74	0	74	20	2	22	2	0	2
33	NUSA TENGGARA TIMUR	19	0	19	1	0	1	1	0	1
34	GORONTALO	21	1	22	13	1	14	1	0	1
	Dalam Proses Verifikasi di Lapangan	21	0	21	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>16006</b>	<b>490</b>	<b>16496</b>	<b>3518</b>	<b>285</b>	<b>3803</b>	<b>1043</b>	<b>33</b>	<b>1076</b>

Sumber Data : Kementerian Kesehatan RI

**Gambar 1.** Jumlah Kasus COVID-19 di Indonesia per Provinsi  
(Sumber: Facebook Page Kawal COVID-19)

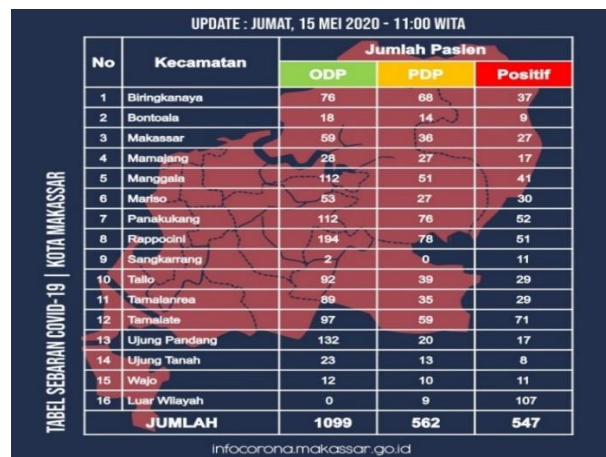
Kota Makassar merupakan daerah dengan jumlah pasien terkonfirmasi positif terbanyak di Sulawesi Selatan. Hingga tanggal 15 Mei 2020, jumlah pasien terkonfirmasi positif adalah sebanyak 547 dengan 39 pasien

meninggal dunia. Data lengkapnya dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Jumlah Kasus COVID-19 di Kota Makassar  
(Sumber: infocorona.makassar.go.id)

Data kasus COVID-19 di Kota Makassar per kecamatan dapat dilihat pada Gambar 3.



**Gambar 3.** Jumlah Kasus COVID-19 di Kota Makassar per Kecamatan  
(Sumber: infocorona.makassar.go.id)

Untuk mengatasi pandemi COVID-19 ini, pemerintah membentuk gugus tugas percepatan penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) pada tanggal 13 Maret 2020 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan

Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) yang berada di bawah serta bertanggung jawab langsung pada Presiden RI. Gugus tugas ini dibentuk untuk mengkoordinasikan kegiatan antarlembaga dalam upaya mencegah dan menanggulangi dampak penyakit COVID-19 di Indonesia. Untuk kota Makassar, Pemerintah Kota Makassar juga menerbitkan Surat Keputusan Walikota Makassar terkait pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID 19 pada tanggal 17 Maret 2020. Pada tanggal 18 Maret 2020 pemerintah meluncurkan portal [www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id) sebagai sumber informasi resmi penanggulangan virus COVID-19. Situs ini diharapkan bisa menjadi rujukan resmi mengenai virus COVID-19 dan cara penanganannya. Situs ini bertujuan untuk memberikan akses informasi resmi dan akurat kepada publik mengenai penanggulangan wabah COVID-19 di Indonesia. Langkah ini kemudian diikuti oleh pemerintah provinsi dan kabupaten/kota yang membuat *website* di masing-masing daerah sebagai upaya diseminasi informasi terkait dengan virus COVID-19. Pemerintah Kota Makassar, misalnya, membuat portal *website* [www.infocorona.makassar.go.id](http://www.infocorona.makassar.go.id).

Pembuatan *website* terkait dengan penanganan krisis COVID-19 ini merupakan salah satu implementasi dari *government digital public relations*. *Website* memungkinkan organisasi, dalam hal ini pemerintah, untuk berkomunikasi dengan media secara efektif dan efisien (Kimmel, 2004). Kasus COVID-19 merupakan kasus baru dan sedang terjadi sehingga belum banyak penelitian di Indonesia yang membahas masalah ini. Beberapa penelitian yang telah dipublikasikan antara lain adalah Sulaeman & Supriadi (2020) yang meneliti

tentang pengetahuan masyarakat Desa Jelantik dalam menghadapi pandemi COVID-19. Ada pula Nurislaminingsih (2020) yang menganalisis kebutuhan pengetahuan masyarakat tentang COVID-19. Penelitian ini menghasilkan sejumlah rekomendasi tentang kegiatan yang dapat dilakukan oleh lembaga informasi. Contohnya, pusat data dapat bertindak sebagai bank data yang valid tentang segala hal yang berkaitan tentang korona, pusat informasi berfungsi sebagai penyedia informasi terpercaya, sedangkan pusat dokumentasi berperan sebagai lembaga pembuat dokumen.

Sementara itu, Zahrotunnimah (2020) melakukan analisis isi pada surat kabar tentang langkah pemerintah daerah dalam mencegah penyebaran COVID-19. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah banyak melakukan strategi komunikasi kepada masyarakat wilayahnya masing-masing melalui teknik koersif, informatif, *canalizing*, edukatif, persuasif dan *redundancy* dalam mengemas pesan berupa instruksi dan imbauan kepada masyarakat untuk mencegah penularan COVID-19 di wilayahnya masing-masing. Akan tetapi, pemerintah daerah belum menerapkan teknik koersif berupa pemberian sanksi sebagai efek jera bagi pelanggarnya. Pemerintah pusat juga belum memaksimalkan perannya dalam menggunakan strategi komunikasi secara komprehensif bagi seluruh pemerintah daerah. Hal ini terjadi karena tidak adanya komando nasional dari pemerintah pusat yang dinilai lambat dalam mencegah penularan COVID-19 yang sudah menjadi bencana global.

Penelitian lain terkait dengan COVID-19 dilakukan oleh Fakhruroji dan kawan-kawan (2020) dengan mengeksplorasi perspektif sosiologi komunikasi massa dan agama

terhadap strategi komunikasi publik yang dijalankan oleh Pemerintah Indonesia dalam penanganan pandemi COVID-19. Peneliti menggunakan metode *library research* yang memanfaatkan sumber-sumber referensi yang tersedia secara *online*. Penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan. Pertama, tidak adanya keseragaman pemahaman antara pemerintah pusat dan daerah tentang karakteristik wabah COVID-19 sehingga terjadi kesimpangsiuran informasi. Kedua, sosialisasi tidak dilakukan secara efektif. Hal ini terlihat dari munculnya kasus penolakan warga atas jenazah korban COVID-19 akibat minimnya pengetahuan mereka tentang wabah ini yang berpotensi memunculkan konflik horizontal. Ketiga, sebagian masyarakat tidak menaati imbauan pemerintah terkait Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Beberapa di antara mereka masih beraktivitas di luar rumah dengan alasan harus memenuhi kebutuhan sehari-hari. Mereka tidak yakin bahwa kompensasi yang dijanjikan pemerintah dapat menjamin pemenuhan kebutuhan harian mereka.

Martha (2020) meneliti pemanfaatan diplomasi publik dalam penanganan krisis COVID-19 di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan krisis dengan menggunakan diplomasi publik memiliki beberapa manfaat, antara lain mempromosikan nilai-nilai yang dapat meningkatkan stabilitas negara, menciptakan saling pengertian, memperbaiki kesalahpahaman serta membangun reputasi. Dalam tulisan ini, Taiwan dan Georgia menjadi contoh negara yang berhasil menghadapi krisis dengan memanfaatkan diplomasi publik.

Dari beberapa penelitian tersebut, ada kesamaan tema penelitian yaitu pandemi COVID-19. Adapun yang membedakan satu

penelitian dengan penelitian lainnya adalah permasalahan, metode penelitian yang digunakan serta ruang lingkup. Dalam hal ini, permasalahan penelitian ini adalah sejauh mana tingkat keberhasilan sistem informasi penanganan COVID-19 sebagai penerapan fungsi humas *online* pemerintah pada masyarakat Kota Makassar. *Website* sudah banyak dimanfaatkan oleh pemerintah daerah untuk melakukan fungsi humas seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen (2008), Pemerintah Kota Yogyakarta (2016) dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur (2013). Sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *website* yang dibuat oleh Pemerintah Kota Makassar yang beralamat di [www.infocorona.makassar.go.id](http://www.infocorona.makassar.go.id) sebagai sumber informasi resmi penanganan pandemi COVID-19 di Kota Makassar.

Penelitian ini mengukur keberhasilan humas pemerintah dalam melaksanakan tugas humas untuk memberikan informasi dan penjelasan kepada publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah. Di samping itu, humas juga bertugas mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga atau instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada masyarakat tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah yang menjadi tempat humas tersebut bertugas (Retnaningsih, 2013).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

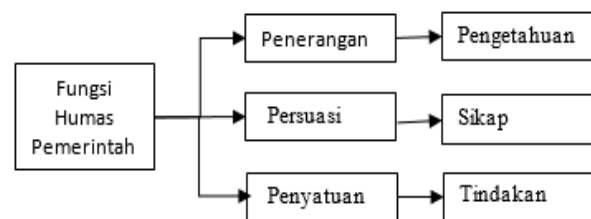
Penelitian ini bertujuan untuk menilai keberhasilan fungsi humas pada penerapan humas *online* melalui sistem informasi penanganan COVID 19 di Makassar. Penilaian dilakukan berdasarkan pendapat masyarakat terkait isi *website* [www.infocorona.makassar.co.id](http://www.infocorona.makassar.co.id).

Penilaian dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara *online* dengan target responden sebanyak minimal 100 orang. Berdasarkan ITU *Handbook of Quality of Service and Network Performance*, jumlah sampel untuk penelitian survei kepuasan pengguna adalah minimal 100 responden (ITU, 2004). Penelitian mengenai penilaian sistem informasi berdasarkan pendapat masyarakat ini diasumsikan memiliki kesamaan dengan survei kepuasan pengguna, sehingga jumlah responden sebanyak 100 dinilai sudah memenuhi persyaratan untuk melakukan penilaian. Kuesioner disebarakan melalui berbagai kanal, seperti grup *instant messaging*, melalui Facebook dan pesan langsung. Target responden yang ditetapkan adalah adanya perwakilan responden dari setiap kecamatan yang ada di Kota Makassar.

Kuesioner disusun berdasarkan fungsi humas pemerintah yang dikemukakan oleh Edward L. Bernays (Nurjanah & Nurnisyah, 2016), yaitu: 1) Memberikan penerangan kepada masyarakat; 2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung; dan 3) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Kuesioner disusun secara sistematis berdasarkan fungsi humas pemerintah yang dijabarkan pada Gambar 4 agar dapat digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan fungsi humas pemerintah. Keberhasilan fungsi humas pemerintah dalam memberikan penerangan kepada masyarakat diukur dengan cara menguji pengetahuan masyarakat berkaitan dengan COVID-19 setelah menelusuri *website* tersebut. Keberhasilan fungsi humas dalam melakukan persuasi untuk mengubah sikap

dan perbuatan masyarakat diukur dengan menguji sikap masyarakat mengenai anjuran pemerintah kepada masyarakat dalam penanganan COVID-19. Adapun keberhasilan fungsi humas pemerintah untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan masyarakat diukur dengan menguji tindakan masyarakat terkait program atau kebijakan pemerintah terkait COVID-19.



Gambar 4. Konsep Pengukuran

Gambaran mengenai konsep pengukuran keberhasilan ditunjukkan pada Gambar 4. Untuk mengukur pengetahuan, terdapat lima pertanyaan yang diajukan dengan menggunakan pilihan jawaban 4 skala Likert (belum paham (1), kurang paham (2), cukup paham (3) dan paham (4)) ditambah 5 pertanyaan tentang COVID-19 dan penanganannya untuk menguji pengetahuan. Setiap jawaban benar akan menghasilkan tambahan nilai yang sama dengan pemahamannya. Nilai pengetahuan dirumuskan dalam persamaan 1-3 berikut ini.

$$P = \overline{Qp} + \overline{Qu} \quad (1)$$

$$\overline{Qp} = \frac{1}{j+n} \sum_{1}^{j} \sum_{1}^{n} Qp_n \quad (2)$$

$$\overline{Qu} = \frac{1}{j+n} \sum_{1}^{j} \sum_{1}^{n} Qu_n \quad \begin{cases} Qu = 1, benar \\ Qu = 0, salah \end{cases} \quad (3)$$

Keterangan:

P = Tingkat pengetahuan

n = jumlah pertanyaan

j = jumlah responden

$\overline{Qp}$  = Nilai rata-rata jawaban pertanyaan pengetahuan seluruh responden

$\overline{Qu}$  = Nilai rata-rata jawaban pertanyaan uji pengetahuan seluruh responden

$Qp_n$  = Nilai Jawaban untuk pertanyaan pengetahuan ke-n

$Qu_n$  = Nilai Jawaban untuk pertanyaan uji pengetahuan ke-n

Untuk mengukur sikap dan tindakan, diajukan masing-masing enam pertanyaan dengan menggunakan pilihan jawaban 4 skala Likert (tidak setuju (1), kurang setuju (2), setuju (3) dan sangat setuju (4)). Nilai sikap dan tindakan merupakan rata-rata dari nilai jawaban pertanyaan pada masing-masing bagian (sikap dan tindakan). Nilai tingkat keberhasilan mengubah sikap dan menyatukan tindakan dapat dirumuskan pada persamaan 4 dan 5 berikut ini.

$$S = \frac{1}{j * n} \sum_{j=1}^j \sum_{n=1}^n Qs_n \quad (4)$$

$$T = \frac{1}{j * n} \sum_{j=1}^j \sum_{n=1}^n Qt_n \quad (5)$$

Keterangan:

S = Tingkat keberhasilan fungsi mengubah Sikap

T = Tingkat keberhasilan fungsi menyatukan Tindakan

n = jumlah pertanyaan

j = jumlah responden

$Qs_n$  = Nilai Jawaban untuk pertanyaan Sikap ke-n

$Qt_n$  = Nilai Jawaban untuk pertanyaan Tindakan ke-n

Nilai keberhasilan diperoleh dengan menghitung rata-rata dari nilai pengetahuan, sikap dan tindakan yang dirumuskan dalam Persamaan 6. Kesimpulan tingkat keberhasilan pelaksanaan fungsi humas pada penerapan *digital government public relation* diambil berdasarkan ketentuan yang ada di Tabel 1.

**Tabel 1.** Nilai Tingkat Keberhasilan

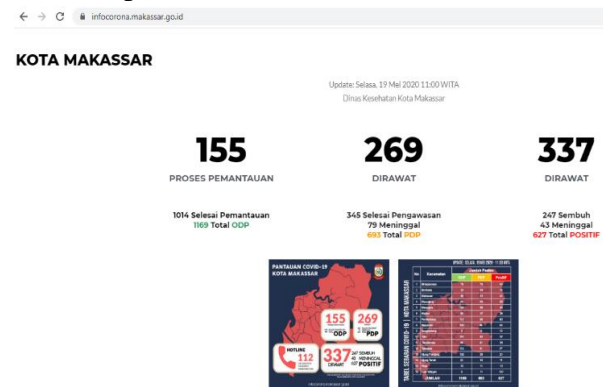
Nilai keberhasilan	Tingkat keberhasilan
1 – 1,5	Tidak berhasil
1,51 – 2,50	Kurang berhasil
2,51 – 3,50	Cukup berhasil

3,51 – 4

Berhasil

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Makassar mengembangkan *website* yang beralamat di [www.infocorona.makassar.go.id](http://www.infocorona.makassar.go.id) sebagai media informasi perkembangan pandemi COVID-19 di Kota Makassar. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pihak-pihak yang berkepentingan mendapatkan akses informasi terkait COVID-19 di kota Makassar secara cepat dan valid.



**Gambar 5.** Website [www.infocorona.makassar.go.id](http://www.infocorona.makassar.go.id)

Sekalipun *website* tersebut tampil sangat sederhana, kualitasnya jauh lebih baik jika dibandingkan dengan beberapa *website* yang dibuat oleh pemerintah kabupaten/kota lain. Di dalam *website* tersebut dicantumkan nomor *call center* siaga COVID-19 yang dapat dihubungi ketika keadaan darurat. Selain itu, nomor telepon dan nomor WhatsApp Dinas Kesehatan juga dicantumkan. Ada pula panduan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dapat diunduh. Informasi penting lainnya adalah statistik yang memuat informasi jumlah orang yang terpapar COVID-19 secara nasional, di Provinsi Sulawesi Selatan, di Kota Makassar, dan data di tiap kecamatan. Selain itu, *website* tersebut juga memuat peta persebaran COVID-19 dunia, nasional, provinsi lain dan kota Makassar.

Fitur lain yang tersedia adalah informasi tentang gejala COVID-19 yang harus diwaspadai dan langkah penanganannya. Survei deteksi/identifikasi dini COVID-19 dan penilaian risiko pribadi terkait COVID-19 di kota Makassar juga ada di *website* tersebut. *Website* juga memuat daftar rujukan rumah sakit, infografis, berita hoaks terkait COVID-19 dan pertanyaan yang paling sering diajukan.

Kuesioner penelitian disebarakan secara *online* selama satu pekan dan telah terkumpul 170 jawaban responden yang dengan sukarela mengisi kuesioner tersebut. Responden penelitian ini memiliki proporsi jenis kelamin yang seimbang (masing-masing 50%). Responden didominasi oleh kelompok responden usia dewasa (26–45 tahun) sebanyak 60%, sedangkan responden usia remaja (12–25 tahun) sebanyak 28,2%. Sisanya merupakan responden pada kelompok usia lanjut ( $\geq 46$  tahun) sebanyak 11,8%.

Adapun menurut tingkat pendidikan, responden penelitian ini didominasi oleh mereka yang memiliki tingkat pendidikan tinggi yaitu S1 (55,3%), S2 (15,9%), S3 (1,8%) dan diploma (16,5%). Adapun 20,7% sisanya merupakan responden dengan tingkat pendidikan SMA ke bawah. Responden penelitian ini memiliki beragam profesi, dengan jumlah responden terbanyak merupakan karyawan swasta/BUMN (22,4%), kemudian pelajar/mahasiswa (19,4%), ASN/TNI/Polri (17,1%), ibu rumah tangga (19,8%), pengusaha/wiraswasta (10,6%), profesional (guru, dokter, pengacara, dan lain-lain) sebanyak 10%, tidak bekerja (6,5%) dan buruh/supir/ojek/pekerja harian (2,4%).

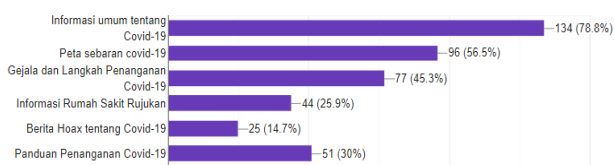
Selain telah merepresentasikan seluruh lapisan masyarakat, responden penelitian juga mewakili seluruh wilayah kecamatan di Kota

Makassar. Lima kecamatan dengan jumlah responden terbanyak adalah Makassar (14,7%), Biringkanayya (14,1%), Manggala (12,9%), Rappocini (12,9%) dan Tamalanrea (14,1%), dan sisanya tersebar di kecamatan-kecamatan lainnya.

Terkait dengan objek penelitian ini, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengetahui tentang *website* Sistem Informasi Penanganan COVID-19 kota Makassar, yaitu sebanyak 68,2%. Adapun 31,8% sisanya menyatakan belum pernah membuka/menelusuri *website* tersebut, sehingga responden diminta untuk mengakses laman *website* tersebut sebelum melanjutkan mengisi kuesioner.

Mayoritas responden mengetahui *website* ini dari media sosial (40,6%) dan *instant messaging* (18,2%). Selain itu, terdapat 22,4% responden yang baru mengetahui *website* tersebut ketika memperoleh kuesioner penelitian ini. Artinya, terdapat beberapa responden yang sudah mengetahui tentang keberadaan sistem informasi tersebut, namun tidak pernah mengaksesnya. Lebih dari separuh responden mengaku sudah mengakses *website* tersebut secara rutin sekali seminggu (14,7%), 2-3 kali seminggu (17,6%), dan setiap hari (20%). Sisanya adalah responden yang baru sekali membuka *website* tersebut, artinya terdapat beberapa responden yang sudah pernah membuka *website* tersebut, namun tidak pernah membuka lagi setelahnya.

Berdasarkan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa sebagian responden tidak menelusuri isi *website* secara lengkap. Gambar 6 menunjukkan persentase responden yang mendapatkan informasi tertentu di dalam *website* tersebut.



**Gambar 6.** Grafik Jenis Informasi yang Diperoleh dari infocorona.makassar.go.id

### Hasil Pengukuran Keberhasilan

Keberhasilan humas pemerintah digital melalui penerapan Sistem Informasi Penanganan COVID-19 Kota Makassar diukur berdasarkan tiga parameter, yaitu pengetahuan, sikap dan tindakan masyarakat setelah membaca/melusuri *website* tersebut.

### Pengetahuan

Secara umum, mayoritas responden cukup paham mengenai COVID-19, seperti tampak pada Tabel 2. Untuk menguji pengetahuan responden, diberikan beberapa pertanyaan terkait dengan COVID-19.

**Tabel 2.** Hasil Pengukuran Pengetahuan

Pertanyaan pengetahuan	Belum Paham	Kurang Paham	Cukup Paham	Paham
Definisi COVID-19	2	9	105	54
Gejala COVID-19?	6	5	109	50
Tindakan jika mengalami gejala COVID-19	6	13	105	46
Cara menghindari COVID -19	4	13	104	49
Infomasi-informasi yang tidak benar mengenai COVID-19	5	31	100	34

Pada uji pengetahuan tentang definisi COVID-19, dari 170 orang responden, sebanyak 100 orang menjawab benar. Pada pertanyaan pengetahuan tentang gejala COVID-19, ada 126 responden yang menjawab benar. Untuk pertanyaan tentang tindakan yang benar jika mengalami gejala COVID-19, ada 100 responden yang

menjawab benar. Namun pada pertanyaan tentang cara tepat untuk mencegah penularan COVID-19, 125 responden menjawab salah. Demikian pula pada pengetahuan tentang informasi yang benar tentang COVID-19, 95 responden tidak menjawab dengan benar. Dari data ini dapat dilihat bahwa responden cukup paham mengenai COVID-19, meskipun ada beberapa hal yang belum dipahami oleh responden. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil Pengukuran Uji Pengetahuan

Pertanyaan uji pengetahuan	Benar	Salah
Definisi COVID-19	100	70
Gejala COVID-19	126	44
Tindakan jika mengalami gejala COVID-19	100	70
Cara menghindari COVID-19	45	125
Infomasi-informasi yang tidak benar mengenai COVID-19	75	95

Berdasarkan Persamaan 1, maka tingkat pengetahuan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 P &= \overline{Qp} + \overline{Qu} \\
 &= 3,116 * 0,525 \\
 &= 1,635
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, *website* infocorona.makassar.go.id dinilai “kurang berhasil” dalam melaksanakan fungsi humas terkait penyampaian informasi mengenai COVID-19.

### Sikap

Hasil pengukuran sikap masyarakat diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan tentang sikap masyarakat dalam menanggapi wabah COVID-19. Hasil tersebut tampak pada Tabel 4.



Berdasarkan Persamaan 4, maka nilai keberhasilan fungsi melakukan persuasi untuk mengubah sikap masyarakat adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{1}{j * n} \sum_1^j \sum_1^n Q_{s_n}$$

$$= \frac{1}{170 * 6} \sum_1^{170} \sum_1^6 Q_{s_n} = 3,58$$

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Sikap Masyarakat

Pernyataan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Saya akan membiasakan sering mencuci tangan	0	1	51	118
Saya akan menggunakan masker setiap keluar rumah.	0	2	55	113
Saya akan akan selalu menjaga jarak dengan orang lain.	0	5	69	96
Saya akan menghindari berkumpul dengan orang banyak.	0	3	69	98
Saya akan mengikuti anjuran pemerintah untuk tetap di rumah (belajar, bekerja dan beribadah di rumah saja).	2	7	67	94
Jika keluar rumah, saya sebisa mungkin menggunakan kendaraan pribadi, tidak berboncengan kecuali dengan anggota keluarga, menjaga jarak dengan penumpang lainnya.	0	5	70	95

Dengan demikian, *website* infocorona.makassar.go.id dinilai “berhasil” dalam melaksanakan fungsi humas selanjutnya, yakni melakukan persuasi untuk mengubah sikap masyarakat dalam menghadapi COVID-19.

### Tindakan

Hasil pengukuran tindakan masyarakat diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan tentang tindakan yang akan dilakukan oleh masyarakat untuk membantu pemerintah dalam menghadapi wabah COVID-19 sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil Pengujian Tindakan Masyarakat

Pernyataan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Saya akan membantu pemerintah untuk mengampanyekan gerakan di rumah saja.	1	6	88	75
Saya akan mengajak kolega saya untuk tidak membuat kegiatan yang mengumpulkan orang banyak.	1	4	83	82
Saya akan membantu pemerintah menyebarkan informasi yang benar terkait penanganan COVID-19.	0	1	92	77
Saya akan turut membantu pemerintah melawan COVID-19 dengan ikut serta pada	1	3	90	76

kegiatan sosial melawan COVID-19.				
Saya akan melakukan penilaian risiko pribadi terkait COVID-19.	2	6	113	49
Saya akan mengisi survei di infocorona.go.id untuk mendukung pemerintah melakukan deteksi dini COVID-19 di Kota Makassar	1	4	111	54

Berdasarkan Persamaan 5, maka nilai keberhasilan fungsi menyatukan sikap dan tindakan masyarakat dalam menghadapi wabah COVID-19 adalah sebagai berikut:

$$T = \frac{1}{j * n} \sum_1^j \sum_1^n Qt_n$$

$$= \frac{1}{170*6} \sum_1^{170} \sum_1^6 Qt_n = 3,37$$

Dengan demikian, *website* infocorona.makassar.go.id dinilai “cukup berhasil” dalam melaksanakan fungsi humas lainnya, yakni menyatukan tindakan masyarakat sesuai tindakan pemerintah dalam menghadapi COVID-19.

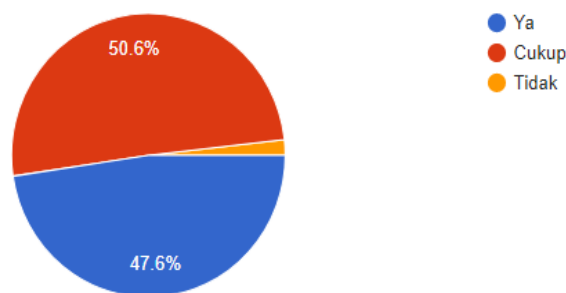
Berdasarkan hasil perhitungan tingkat keberhasilan fungsi humas pemerintah dalam memberikan penerangan (pengetahuan), melakukan persuasi untuk mengubah sikap (sikap) dan menyatukan sikap dan tindakan masyarakat (tindakan) dalam menghadapi wabah COVID-19, maka nilai tingkat keberhasilan fungsi humas secara keseluruhan dapat dihitung sebagai berikut:

$$TK = \frac{P + S + T}{3} = \frac{1,64 + 3,58 + 3,37}{3}$$

$$= \frac{8,59}{3} = 2,86$$

Berdasarkan nilai TK, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi humas pada penerapan humas digital pemerintah melalui Sistem Informasi Penanganan COVID-19 di Makassar dinyatakan cukup berhasil.

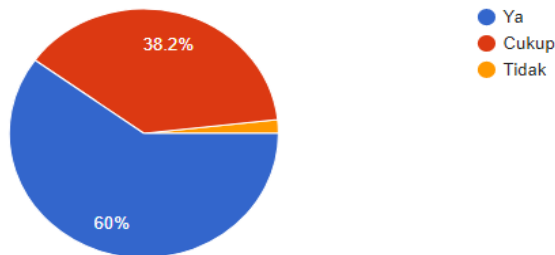
Keberhasilan fungsi humas pemerintah dalam memberikan penerangan kepada masyarakat diukur dengan cara menguji pengetahuan masyarakat berkaitan dengan COVID-19 setelah menelusuri *website* tersebut. Ketika ditanyakan tanggapan responden mengenai pelaksanaan fungsi penerangan kepada masyarakat melalui *website*, sebanyak 50,6% menjawab cukup memberikan penerangan, 47,6% menilai mampu memberi penerangan, dan sisanya 1,8% berpendapat bahwa *website* www.infocorona.makassar.go.id tidak memberikan fungsi penerangan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada Gambar 7.



**Gambar 7.** Pendapat Masyarakat mengenai Pelaksanaan Fungsi Memberikan Penerangan

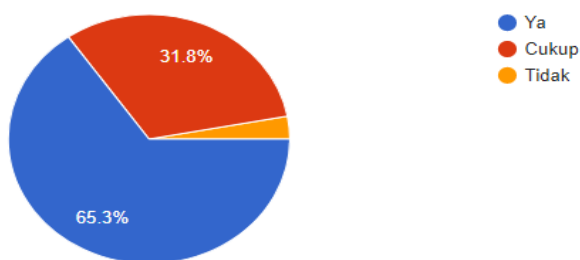
Selanjutnya, keberhasilan fungsi humas melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan tindakan masyarakat diukur dengan menguji sikap masyarakat terhadap anjuran pemerintah kepada masyarakat dalam penanganan COVID-19. Terkait hal ini, sebanyak 60% responden menilai *website* telah melakukan fungsi persuasi kepada masyarakat,

kemudian 38,2% responden berpendapat bahwa *website* tersebut sudah cukup baik dalam melakukan persuasi, sedangkan sisanya sebanyak 1,8% responden berpendapat bahwa *website* tidak melakukan fungsi persuasi. Tanggapan responden mengenai fungsi persuasi ini ditampilkan pada Gambar 8.



**Gambar 8.** Pendapat Masyarakat mengenai Pelaksanaan Fungsi Melakukan Persuasi

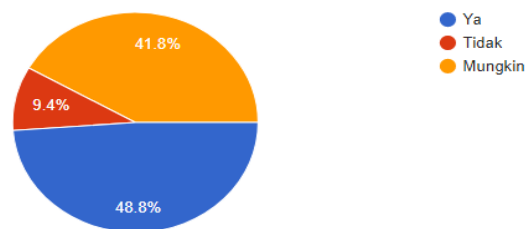
Adapun keberhasilan fungsi humas pemerintah dalam mengintegrasikan sikap dan tindakan masyarakat diukur dengan menguji tindakan masyarakat terkait program atau kebijakan pemerintah terkait COVID-19. Dalam hal ini, sebanyak 65,3% responden menilai bahwa penggunaan *website* telah melaksanakan fungsi mengintegrasikan sikap dan tindakan masyarakat, kemudian 31,8% berpendapat cukup dan 2,9% sisanya menjawab tidak. Untuk lebih jelasnya, silakan lihat Gambar 9.



**Gambar 9.** Pendapat Masyarakat mengenai Pelaksanaan Fungsi Mengintegrasikan Sikap dan Tindakan

Terkait dengan fungsinya sebagai salah satu rujukan informasi resmi dan akurat mengenai penanggulangan wabah COVID-19

di Kota Makassar, sebanyak 48,8% responden akan menjadikan *website* [www.infocorona.makassar.go.id](http://www.infocorona.makassar.go.id) sebagai sumber informasi utama tentang COVID-19 di Kota Makassar, 41,8% responden menjawab mungkin, sedangkan 9,4% sisanya menjawab tidak. Untuk lebih jelasnya, lihat Gambar 10.



**Gambar 10.** Pendapat Masyarakat mengenai Website sebagai Sumber Informasi Utama

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengukuran terhadap penilaian masyarakat Kota Makassar mengenai keberhasilan fungsi humas dalam memberikan penjelasan mengenai COVID-19 melalui *website* [infocorona.makassar.go.id](http://infocorona.makassar.go.id) sebagai penerapan dari humas *online* pemerintah berada pada tingkat “kurang berhasil” dengan nilai keberhasilan 1,635 (skala 4).

Hasil pengukuran terhadap penilaian sikap masyarakat Kota Makassar mengenai keberhasilan fungsi humas pemerintah dalam melakukan persuasi untuk mengubah sikap masyarakat dalam menghadapi wabah COVID-19 melalui *website* [infocorona.makassar.go.id](http://infocorona.makassar.go.id) berada pada tingkat “berhasil” dengan nilai keberhasilan sebesar 3,58.

Hasil pengukuran terhadap penilaian tindakan yang akan dilakukan oleh masyarakat Kota Makassar sebagai alat ukur keberhasilan fungsi humas pemerintah dalam mengupayakan sinkronisasi antara tindakan masyarakat dengan pemerintah dalam menghadapi wabah COVID-19 melalui

*website* infocorona.makassar.go.id berada pada tingkat “cukup berhasil” dengan nilai keberhasilan sebesar 3,37.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelaksanaan fungsi humas pemerintah melalui sistem informasi (*website*) [www.infocorona.makassar.go.id](http://www.infocorona.makassar.go.id) sebagai penerapan dari humas *online* pemerintah atau *Digital Government Public Relations* berada pada tingkat “cukup berhasil”, dengan nilai keberhasilan sebesar 2,86.

Agar komunikasi publik yang dilakukan melalui sistem informasi penanganan COVID-19 ini lebih berhasil, humas pemerintah disarankan melakukan kegiatan interaktif dengan masyarakat secara *online* sehingga ada interaksi yang berkelanjutan antara humas pemerintah dengan masyarakat.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi melakukan penilaian terhadap objek penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Christiany Juditha (BPSDMP Kominfo Manado) yang telah memberikan bimbingan dan arahan berkaitan dengan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

Anggrahini , M. D., Rochayanti , C., & Sosiawan, E. A. (2008). Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Pengelolaan Isi Informasi Website Pemda Sebagai Media Communications Relations Dengan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 145 - 152.

Aqli, Z. (2013). Peran Humas Badan Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Timur Dalam Mensosialisasikan Bahaya Banjir Di Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 317 - 327.

Fakhruroji, M., Tresnawaty, B., Sumadiria, A., & Risdayah, E. (2020). Strategi Komunikasi Publik Penanganan COVID-19 Di Indonesia: Perspektif Sosiologi Komunikasi Massa Dan Agama. *Lp2m Uin Sunan Gunung Djati*.

Itu. (2004). *Quality Of Service And Network Performance*. Jenewa : Itu.

Kimmel, A. J. (2004). *Rumors And Rumor Control: A Manager's Guide To Understanding And Combatting Rumors*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Martha, J. (2020). Pemanfaatan Diplomasi Publik Oleh Indonesia Dalam Krisis COVID-19. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*.

Nurislaminingsih, R. (2020). Layanan Pengetahuan Tentang COVID-19 Di Lembaga Informasi. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*.

Nurjanah , A., & Nurnisya, F. Y. (2016). Pemanfaatan Digital Public Relations (Pr) Dalam Sosialisasi Tagline “Jogja Istimewa” Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. *Jurnal Arsito*, 130 - 145.

Retnaningsih, D. A. (2013). Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kabupaten Blora (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Strategi Media Relations Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Blora Dalam Mengoptimalkan Fungsi Publisitas).

Sulaeman, & Supriadi. (2020). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Desa Jelantik Dalam Menghadapi Pandemi Corona

Virus Diseases–19 (COVID-19). *Jurnal Pengabdian Undikma*, 12-17.  
Zahrotunnimah. (2020). Langkah Taktis Pemerintah Daerah Dalam Pencegahan Penyebaran Virus Corona COVID-19 Di

Indonesia. Salam; *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I Fsh Uin Syarif Hidayatullah Jakarta* Vol. 7 No. 3 (2020).

