

Elisabet Isyana Rahayu, Puji Lestari, Edwi Arief Sosiawan:  
Risk Communication Model Of Covid-19 Disaster Through Instagram And Twitter In Pemerintah Kabupaten Klaten  
Model Komunikasi Risiko Bencana Covid-19 Melalui Instagram Dan Twitter Di Pemerintah Kabupaten Klaten

## **Risk Communication Model Of Covid-19 Disaster Through Instagram And Twitter In Pemerintah Kabupaten Klaten**

### **Model Komunikasi Risiko Bencana Covid-19 Melalui Instagram Dan Twitter Di Pemerintah Kabupaten Klaten**

Elisabet Isyana Rahayu<sup>1</sup>, Puji Lestari<sup>2</sup>, Edwi Arief Sosiawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Jl. Babarsari 2 Yogyakarta, 55281, Indonesia  
*Email: elisabethisyana@gmail.com*

<sup>2</sup>Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Jl. Babarsari 2 Yogyakarta, 55281, Indonesia\*  
*Email: puji.lestari@upnyk.ac.id*

<sup>3</sup>Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Jl. Babarsari 2 Yogyakarta, 55281, Indonesia  
*Email: edwias.edu@gmail.com*

*Masuk tanggal : 18-07-2023, revisi tanggal : 26-12-2023, diterima untuk diterbitkan tanggal : 28-12-2023*

---

#### **Abstract**

*The third wave of the COVID-19 pandemic in Indonesia has affected various regions, including Klaten Regency, which is ranked third in the highest number of positive cases and second in the cumulative total in Central Java. Risk communication becomes crucial in reducing disaster risks due to COVID-19, and one effective avenue is through social media. The people of Klaten have started utilizing social media to receive information about COVID-19 and to provide feedback on the local government's handling of the pandemic. The objective of this research is to discover a risk communication model for COVID-19 disasters through social media in the Klaten Regency Government. This qualitative research employs interviews and social media analysis of the COVID-19 Task Force in Klaten Regency. The focus is on the risk communication model employed through social media by the Klaten Regency Government, with subjects being social media managers within the COVID-19 Task Force. The findings reveal a risk communication model that emphasizes enhancing social media management capabilities to mitigate the risks of COVID-19 in Klaten. This research contributes by introducing additional risk communication units to the existing COVID-19 risk communication model through social media and establishing Standard Operating Procedures (SOPs) for social media management in risk communication.*

**Keywords:** , COVID-19, risk communication model, social Media

#### **Abstrak**

Pandemi COVID-19 di Indonesia telah memasuki gelombang ketiga dan Kabupaten Klaten masuk dalam peringkat ketiga dengan jumlah kasus positif terbanyak dan peringkat kedua dalam jumlah kumulatif terbanyak di Jawa Tengah. Komunikasi risiko menjadi hal penting dalam pengurangan risiko bencana akibat COVID-19 dan salah satunya dapat dilakukan melalui media sosial. Media sosial mulai dimanfaatkan masyarakat Klaten untuk menerima informasi terkait COVID-19 dan untuk memberikan kritikan terhadap pemerintah

Kabupaten Klaten terkait penanganan bencana COVID-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan model komunikasi risiko bencana COVID-19 melalui media sosial di Pemerintah Kabupaten Klaten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data wawancara serta analisis media sosial Satuan Tugas Penanganan COVID-19 Kabupaten Klaten. Objek penelitian ini adalah model komunikasi risiko kebencanaan melalui media sosial di Pemerintah Kabupaten Klaten dengan subjek pengelola media sosial instansi yang masuk dalam Satuan Tugas Penanganan COVID-19 di Kabupaten Klaten. Hasil penelitian ini menemukan model komunikasi risiko dengan peningkatan kapasitas pengelolaan media sosial sebagai pengurangan risiko bencana COVID-19. Di Kabupaten Klaten melalui media sosial. Kontribusi dalam penelitian ini adalah dengan memberikan penambahan unit komunikasi risiko dalam model komunikasi risiko COVID-19 melalui media sosial dan SOP pengelolaan media sosial dalam komunikasi risiko.

**Kata Kunci:** COVID-19, media sosial, model komunikasi risiko

## **Pendahuluan**

Pandemi COVID-19 di Indonesia telah memasuki gelombang ketiga yang ditandai dengan melonjaknya angka kasus positif di Indonesia, sebesar tiga kali lipat (Satgas COVID-19, 2022a). Pernyataan tersebut sejalan dengan ungkapan Siti Nadia Tarmizi, Juru Bicara Vaksinasi COVID-19 Kementerian Kesehatan RI (CNN Indonesia, 2022). Jawa Tengah menjadi provinsi ketiga dengan jumlah kasus COVID-19 tertinggi dan jumlah kematian kumulatif terbanyak. Kabupaten Klaten menjadi nomer tiga penyumbang kasus tertinggi di Jawa Tengah (Satgas COVID-19, 2022b) yaitu sebanyak 31.005 kasus. Kabupaten Klaten juga menjadi peringkat dua dengan jumlah kematian kumulatif terbanyak di Jawa Tengah yaitu 1.537 jiwa (Satgas COVID-19, 2022b).

Kabupaten Klaten memiliki luas sebesar 655,56 km<sup>2</sup> dengan 26 kecamatan dan 401 desa (Visit Klaten, 2020). Persebaran COVID-19 di Kabupaten Klaten mengalami kenaikan per kecamatannya. Pada data per Kamis 26 Maret 2020 (Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten, 2020a), dari 26 kecamatan, hanya terdapat enam kecamatan yang di daerahnya terdapat PDP (Pasien dalam Pengawasan) COVID-19, lalu satu bulan kemudian, tepatnya data per 27 April 2020 (Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten, 2020c), kasus COVID-19 mulai menyebar hampir diseluruh kecamatan. Zona merah atau kecamatan yang terdapat kasus positif COVID-19 sebanyak tujuh kecamatan, kecamatan yang terdapat PDP COVID-19 sebanyak empat kecamatan, kecamatan dengan Orang Tanpa Gejala (OTG) COVID-19 sebanyak 10 kecamatan, dan sisanya sebanyak lima kecamatan adalah daerah yang memiliki Orang Dalam Pantauan (ODP) COVID-19.



**Gambar 1:** Peta Sebaran Kab COVID-19 per 26 Maret dan 27 April 2020  
(Sumber: Instagram @humaskabklaten, 2020)

Berdasarkan data peta sebaran COVID-19 tersebut, dapat terlihat bahwa dalam waktu satu bulan persebaran COVID-19 di Kabupaten Klaten sangat cepat. Hal tersebut tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi kepala daerah Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Klaten maupun Satuan Tugas (Satgas) Penanganan COVID-19 Kabupaten Klaten dalam memberikan kebijakan yang tepat, untuk mengurangi risiko akibat menyebarkan COVID-19 secara cepat serta mengomunikasikan risikonya kepada masyarakat Klaten, sehingga kasus COVID-19 dapat ditekan.

Penambahan kasus COVID-19 di Kabupaten Klaten terus terjadi. Menurut data Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Klaten, pada tanggal 18 Oktober 2020, terjadi penambahan 22 kasus positif COVID-19 dan pasien COVID-19 meninggal dunia (Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Klaten, 2020). Kasus tersebut terjadi pada sepuluh kecamatan di Kabupaten Klaten, dan ini artinya bahwa penyebaran kasus COVID-19 di Klaten semakin meningkat pada jumlah kecamatannya. Puncak dari meratanya kasus COVID-19 di Kabupaten Klaten adalah pada 31 Desember 2020, yaitu seluruh kecamatan berada pada zona merah (Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten, 2020b). Dengan data tersebut, maka Kabupaten Klaten memasuki zona merah atau zona dengan risiko tinggi terhadap penularan COVID-19.

Zona merah COVID-19 di Klaten ini terjadi hingga pertengahan Februari 2021 (Prakoso, 2020), dan sejak itu Kabupaten Klaten berada pada zona oranye. Zona oranye di Kabupaten Klaten tidak membuat angka positif COVID-19 menjadi menurun. Berdasarkan Data Harian COVID-19 Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten (Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten, 2021), grafik kumulatif kasus COVID-19 semakin meningkat sejak 1 April 2020 hingga 1 April 2021, atau dalam kata lain, meskipun pada Februari 2021 sudah memasuki zona oranye, namun tingkat kewaspadaan terhadap penyebaran COVID-19 harus tetap diperhatikan.

Pada bulan pertengahan Juni 2021, Kabupaten Klaten kembali masuk pada zona merah atau zona risiko tinggi penularan COVID-19. Zona merah ini berdasarkan pada tingkat keterisian tempat tidur pasien dan ruang ICU yang meningkat. Bupati Klaten yang juga bertugas sebagai Ketua Satuan Tugas Penanganan COVID-19 Klaten (Sardjono, 2021) menjelaskan bahwa *bed occupancy rate* atau BOR di 12 rumah sakit rujukan dalam kondisi mengkhawatirkan karena dari 417 tempat tidur, telah terpakai 415 tempat tidur

untuk pasien COVID-19 (Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Klaten, 2021).

Kondisi tempat tidur pasien COVID-19 di Kabupaten Klaten yang sudah terisi 99,52% (Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Klaten, 2021) merupakan konsekuensi dan risiko adanya peningkatan kasus COVID-19 di Kabupaten Klaten. Ketika penularan COVID-19 semakin tinggi dan menyebar diseluruh kecamatan di kabupaten, maka kasus positif COVID-19 juga akan semakin tinggi. Kasus COVID-19 yang semakin tinggi ini membawa risiko terhadap ketersediaan tempat tidur pasien COVID-19 yang semakin penuh, dan ketika tempat tidur penuh maka akan terjadi *overlap* antara jumlah pasien dengan tempat tidur pasien, dan pada akhirnya pasien COVID-19 tidak tertangani dan berujung pada tingginya angka kematian akibat COVID-19.

Pada Maret 2023, Kepala Dinas Kesehatan Pemkab Klaten memberikan informasi kepada masyarakat bahwa kasus COVID-19 di Kabupaten Klaten telah melandai (Kominfo Klaten, 2023). Namun demikian, komunikasi terkait risiko COVID-19 pun harus tetap terus dijalankan oleh Pemkab Klaten. Informasi terhadap risiko COVID-19 harus diketahui oleh masyarakat. Masyarakat yang telah memahaminya akan berupaya untuk mengantisipasi sehingga terhindari dari virus COVID-19, seperti dengan menerapkan protokol kesehatan dan mengikuti kebijakan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

Informasi melandainya kasus COVID-19 di Kabupaten Klaten pada Maret 2023, juga dibarengi dengan informasi untuk tetap menjaga protokol kesehatan agar angka penularan COVID-19 semakin menurun. Informasi mengenai COVID-19 di Kabupaten Klaten diharapkan mampu menjadi rambu-rambu bagi masyarakat untuk bersama-sama mengurangi risiko pandemi COVID-19. Dengan mengetahui informasi dan kondisi dari perkembangan kasus COVID-19 secara detail akan menjadi salah satu penentuan sikap individu dalam menanggulangi risiko akibat pandemi COVID-19.

Pada situasi pandemi COVID-19, penting bagi Pemkab Klaten untuk melakukan komunikasi risiko dalam upaya untuk mengurangi risiko yang terjadi. Komunikasi risiko didefinisikan sebagai kegiatan komunikasi mengenai sesuatu hal yang tidak diinginkan atau tidak diharapkan (WINOTO, 2017), yang dalam hal ini adalah terkait dengan bencana COVID19. Tujuan dari adanya komunikasi risiko ini adalah untuk menyelamatkan jiwa manusia dari ancaman bencana penyakit (Flor & Cangara Hafied, 2018) khususnya akibat COVID-19. Strategi komunikasi risiko yang dijalankan secara efektif akan menciptakan respon publik terhadap pandemi COVID-19 yang akan tinggi (Shanti, 2022). Ketika publik menjadi responsif terhadap pandemi COVID-19, maka kesadaran melaksanakan protokol kesehatan untuk mengurangi risiko akan tinggi. Pengurangan risiko akibat COVID-19 ini dapat dilihat dari rendahnya *positivity rate* dan rendahnya tingkat kematian akibat COVID-19.

Pentingnya komunikasi risiko dalam bencana COVID-19 ini, membuat setiap daerah maupun di tingkat nasional untuk menunjuk instansi terkait untuk melakukan komunikasi risiko. Di Pemkab Klaten, berdasarkan Keputusan Bupati Klaten Nomor 360/298 Tahun 2020 tentang Pembentukan Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Corona *Virus Disease* 2019 (COVID-19) di Kabupaten Klaten, tidak

ada instansi yang ditunjuk untuk melakukan komunikasi risiko, baik Satgas Penanganan COVID-19 di tingkat Kabupaten, Kecamatan/ Kelurahan, maupun tingkat RT/RW. Tentu hal ini menjadi permasalahan penting bagi Pemkab Klaten mengingat betapa pentingnya komunikasi risiko terlebih pada saat bencana COVID-19 dengan risiko tinggi bagi hajat hidup orang banyak.

Pada Keputusan Bupati Klaten Nomor 360/298 Tahun 2020 tersebut, tertulis bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Satgas Penanganan COVID-19 Pemkab Klaten adalah komunikasi publik. Jabatan komunikasi publik pada Satgas Penanganan COVID-19 ini adalah bertugas untuk melaksanakan kegiatan komunikasi publik pencegahan dan penanggulangan COVID-19, mengordinasikan keterlibatan sumber daya berbagai mitra di wilayahnya untuk mendukung pelaksanaan kegiatan komunikasi publik, dan mendiseminasikan informasi publik kepada masyarakat. Pada Keputusan Bupati Klaten tersebut, juga terdapat bidang perubahan perilaku, di mana salah satu tugasnya adalah melakukan komunikasi publik dan perubahan perilaku di masyarakat.

Ditinjau dari tugas-tugas yang telah disebutkan, tujuan akhir dari dua bidang tersebut sama dengan tujuan dari melakukan komunikasi risiko yaitu untuk mengurangi risiko sehingga mampu menyelamatkan orang dari risiko bencana yang terjadi. Perbedaannya terletak pada pesan yang disampaikan. Surat Keputusan Bupati tersebut, komunikasi publik dilakukan untuk menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan dengan upaya pencegahan dan penanggulangan serta perubahan perilaku masyarakat terkait dengan COVID-19, sedangkan pesan pada komunikasi risiko bertujuan untuk membantu seseorang dalam membuat keputusan yang tepat untuk menghindari risiko-risiko COVID-19 (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Perbedaan pesan tersebut dapat membawa pada kesimpulan bahwa Satgas Penanganan COVID-19 belum melakukan komunikasi risiko.

Permasalahan tersebut mendorong peneliti untuk menemukan model komunikasi risiko yang dapat dilakukan oleh Pemkab Klaten di masa sekarang maupun di masa depan, sehingga ketika krisis kesehatan datang, Pemkab Klaten mampu menekan tingkat risiko dari krisis kesehatan tersebut. *World Health Organization* atau WHO menerbitkan sebuah pedoman dengan judul *Risk Communication and Community Engagement Readiness and Response to Coronavirus Disease (COVID-19) : Interim Guidance*. Pada pedoman tersebut menyebutkan (World Health Organization, 2020) dua pesan kunci pandemi COVID-19 adalah komunikasi risiko dan keterlibatan publik atau masyarakat. Ketika komunikasi risiko telah dilaksanakan, maka akan berdampak pada keterlibatan publik untuk mau berubah sehingga dapat meminimalisir risiko pandemi COVID-19. Pernyataan tersebut juga sesuai dengan Mello (Staf Kepresidenan, 2020) yang dikutip pada Protokol Komunikasi Publik Penanganan COVID-19 menyebutkan bahwa terdapat keterkaitan antara kepanikan publik dengan peningkatan jumlah korban pandemi. Oleh karena itu, kepercayaan publik harus dibangun dan dijaga agar publik tidak panik dan penanganan COVID-19 dapat berjalan dengan efektif (Abdullah et al., 2020). Kepercayaan publik tersebut dapat dibangun dengan melakukan komunikasi risiko (Laba & Ahmad, 2021) yang

mampu menjadikan masyarakat lebih responsif dalam menanggulangi risiko bencana (Lestari et al., 2014).

Pentingnya komunikasi risiko dalam situasi bencana membawa konsekuensi untuk merancang komunikasi risiko dengan strategis. Salah satu poin dalam perencanaan strategi komunikasi risiko menurut Kementerian Kesehatan RI (Kementerian Kesehatan RI, 2021) adalah penentuan media komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung atau tatap muka, maupun secara tidak langsung seperti menggunakan media massa maupun media internet atau digital. Pada situasi pandemi COVID-19 yang membatasi masyarakat untuk bertemu secara langsung dan mengharuskan masyarakat untuk melakukan *social distancing*, membuat komunikasi secara tidak langsung menjadi pilihan satu-satunya dalam melakukan komunikasi, khususnya komunikasi risiko.

Komunikasi risiko melalui media internet atau media digital didukung dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini terjadi karena dampak dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang berkaitan dengan aktivitas personal adalah kemudahan dalam menjalankan aktivitas dan membantu dalam proses penyampaian serta pencarian informasi dengan cepat. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Amri (Amri, 2016) yang menyebutkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi dan informasi berhasil memengaruhi dan membawa implikasi terhadap perubahan dan pembaruan kehidupan masyarakat. Selain itu, (Lestari, Teguh Paripurno, et al., 2021) juga menyebutkan bahwa sistem komunikasi dan informasi kebencanaan merupakan elemen penting dalam siklus bencana untuk menyiapkan perlindungan pada tahap pra-bencana, saat bencana, dan pasca bencana.

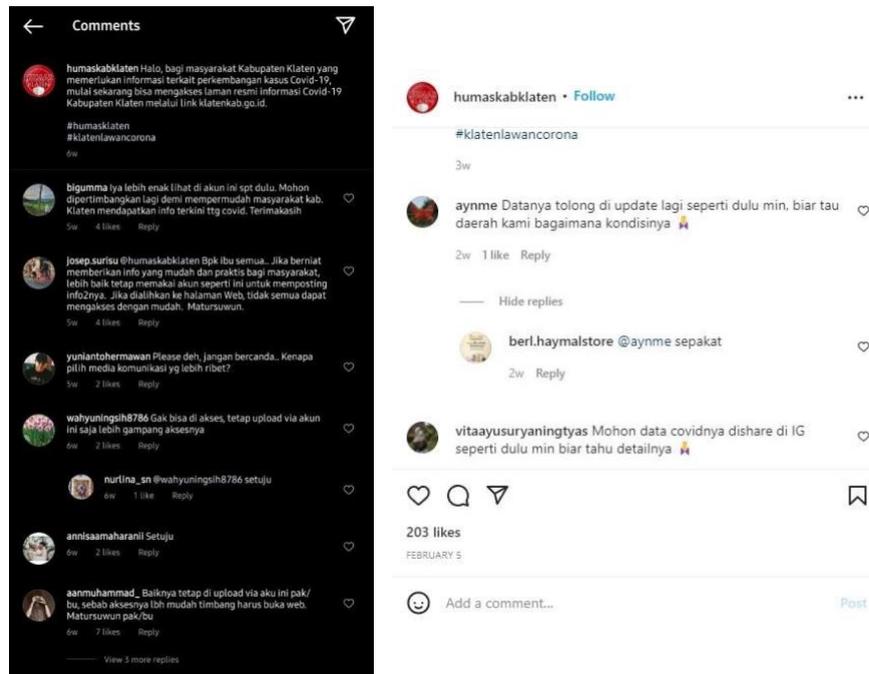
Proses penyampaian informasi yang cepat dan tepat dalam komunikasi risiko juga didukung oleh penelitian Damayanti dan Yuriawan (Damayanti, 2020) yang menemukan bahwa pertukaran informasi, pendapat, dan saran secara *real-time*, baik dari para ahli, masyarakat, serta berbagai pihak yang berkepentingan mengenai risiko serta faktor-faktor yang berkaitan dengan risiko menjadi salah satu poin penting dalam situasi bencana COVID-19 ini. Salah satu media komunikasi yang mendukung pernyataan tersebut adalah media sosial. Media sosial mampu mengakomodir komunikasi risiko yang dilakukan oleh pemerintah (Goeritman, 2021). Informasi yang disampaikan melalui media sosial mampu meningkatkan kohesi sosial dalam menghadapi berbagai bencana (Lestari, Paripurno, & Surbakti, 2021). Kohesi sosial sebagai kemampuan masyarakat untuk mengikat, menyelaraskan, dan bertahan hidup dalam kelompok sosial (Johnson, 1994 dalam (Lestari, Paripurno, & Surbakti, 2021)). Lestari dkk (Lestari, Paripurno, & Surbakti, 2021) menambahkan bahwa kohesi sosial menjadi hal penting sebelum, selama, dan setelah terjadi bencana, dan media sosial sebagai penghubung dengan masyarakat. Wang dkk (Wang et al., 2021) juga menambahkan bahwa media sosial memiliki peran penting bagi badan kesehatan masyarakat dan *stakeholder* untuk menyebarkan informasi mengenai situasi, risiko, dan tindakan perlindungan pribadi yang menghambat penyebaran penyakit.

Di Indonesia, penggunaan media sosial dalam kaitannya dengan komunikasi risiko (Chatfield et al., 2013) telah dilakukan untuk meningkatkan kewaspadaan dan peringatan dini tsunami tahun 2012 serta untuk peningkatan efisiensi dalam layanan informasi publik. Keterlibatan masyarakat juga tercipta dengan adanya ruang interaksi di media sosial. Hal ini sesuai dengan pedoman WHO, di mana keterlibatan masyarakat menjadi hal penting dalam menghadapi pandemi COVID-19. Damayanti dan Yuriawan (Damayanti, 2020) menjelaskan bahwa komunikasi risiko melalui media sosial dapat ditunjukkan melalui konten yang diproduksi dalam bentuk infografis yang bersifat informatif. Pesan informatif tersebut seperti *update* kasus COVID-19, himbauan protokoler kesehatan, hingga informasi kebijakan pemerintah. Dengan demikian, media sosial mampu secara efektif menjadi media komunikasi risiko.

Penggunaan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat selama pandemi COVID-19 ini telah disadari oleh Pemkab Klaten. Hal ini terbukti dengan adanya Instruksi Bupati Klaten Nomor 4 Tahun 2021 tentang Percepatan Penanggulangan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID19) pada Kondisi Zona Merah di Kabupaten Klaten. Instruksi tersebut berisi peraturan yang harus dilakukan dalam rangka pengendalian penyebaran COVID-19 di Kabupaten Klaten dan ditujukan kepada beberapa dinas dan instansi terkait di Kabupaten Klaten, dari level kabupaten hingga level desa. Pasal keempat dalam Instruksi Bupati ini ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten untuk menyebarluaskan instruksi ini kepada seluruh masyarakat melalui kanal media sosial elektronik dan siaran radio.

Penujukkan media sosial elektronik oleh Pemkab Klaten sebagai media komunikasi kepada masyarakat, menunjukkan bahwa Pemkab Klaten telah menyadari pentingnya media sosial dalam penyebaran informasi terkait bencana COVID-19. Pemilihan media sosial sebagai media komunikasi selama pandemi COVID-19 ini juga ditanggapi positif oleh masyarakat Kabupaten Klaten. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tuntutan dari masyarakat untuk kembali menggunakan media sosial sebagai *platform* komunikasi dan informasi terkait COVID-19 di Kabupaten Klaten. Tuntutan tersebut berawal dari berpindahannya *platform* komunikasi dan informasi COVID-19 yang sedianya melalui media sosial, beralih ke *website*.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat Klaten adalah pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi dan informasi tentang perkembangan pandemi COVID-19 di Kabupaten Klaten, khususnya berkaitan dengan pengurangan risiko. Pemilihan media sosial karena media tersebut dianggap sebagai media yang praktis, mudah diakses, cepat, dan tepat. Instansi pemerintah diberikan kebebasan untuk memilih media komunikasi dalam menyampaikan informasi, tentunya kebebasan tersebut harus sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015. Poin pertama dalam Inpres tersebut, menjelaskan bahwa dalam penyampaian informasi publik dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi, asalkan informasi tersebut disalurkan dengan tepat, cepat, objektif, berkualitas baik, berwawasan nasional, dan mudah dimengerti oleh masyarakat.



**Gambar 2** : Komentar di akun Instagram @humaskabklaten  
(Sumber : Instagram, 2020)

Tuntutan tersebut terlihat dari komentar postingan Instagram @humaskabklaten. Instagram @humaskabklaten adalah akun Instagram resmi milik Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Sekretariat Daerah Kabupaten Klaten. Beberapa masyarakat merasa keberatan dengan adanya perpindahan media, dari media sosial ke website karena merasa bahwa informasi terkait COVID-19 melalui media sosial lebih mudah diakses daripada melalui website. Media sosial sebagai media komunikasi dan informasi mengenai COVID-19 dipilih masyarakat Klaten karena jika dibandingkan dengan *website*, *website* dinilai kurang efektif dan efisien dalam penyampaian informasinya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari dkk (2021) yang menemukan bahwa media sosial Instagram dapat digunakan sebagai media komunikasi dan penyebaran informasi mengenai kebencanaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dikatakan bahwa dalam situasi krisis dalam hal ini situasi pandemi COVID-19, komunikasi risiko menjadi hal penting yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk menekan tingginya tingkat risiko akibat pandemi COVID-19. Media sosial mampu menjadi media dalam melakukan komunikasi risiko karena kebutuhan komunikasi risiko sesuai dengan karakteristik dari media sosial. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti komunikasi risiko bencana COVID-19 melalui media sosial di Pemerintah Kabupaten Klaten. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan model komunikasi risiko bencana COVID-19 melalui media sosial di Kabupaten Klaten.

Penelitian komunikasi risiko melalui media sosial juga pernah dilakukan oleh Surbakti dan Laksana (Surbakti & Laksana, 2021) dengan hasil penelitian bahwa strategi komunikasi risiko yang dilakukan menerapkan lima prinsip dan dua unsur komunikasi risiko yang dianjurkan oleh WHO. Perbedaan penelitian

tersebut dengan penelitian ini terletak pada tujuan. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menganalisis strategi komunikasi risiko Kementerian Kesehatan RI dalam penanggulangan COVID-19 melalui media sosial, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan model komunikasi risiko bencana COVID-19 melalui media sosial di Kabupaten Klaten.

### **Strategi Komunikasi Risiko menurut WHO**

Lima pilar strategi komunikasi risiko Regional Asia Tenggara 2019-2023 (Kementerian Kesehatan RI, 2021) yaitu struktur yang berkelanjutan yang berisi mengenai unit komunikasi risiko, rencana aksi komunikasi risiko, anggaran untuk kesiapsiagaan dan respon, serta peningkatan kapasitas yang terlembagakan dan berkelanjutan. Pilar kedua adalah kemitraan. Komunikasi risiko yang diperlukan adanya kemitraan dengan satuan tugas nasional atau lintas sektor dan program, berbagai sumber daya yang mendukung, serta *standard operating procedure* (SOP) yang terkoordinasi.

Pilar ketiga berhubungan dengan penguatan komunikasi publik, mulai dari sosialisasi media yang peka terhadap kedaruratan kesehatan masyarakat, pelatihan juru bicara, dan SOP dalam situasi kedaruratan. Pilar keempat adalah pelibatan masyarakat. Ini sesuai dengan pedoman WHO yang menjadikan keterlibatan masyarakat sebagai kunci pesan selama pandemi COVID-19. Pelibatan ini antara lain kepada tokoh masyarakat atau figur yang berpengaruh kepada masyarakat, peningkatan kapasitas komunikasi risiko bagi petugas kesehatan, dan sistem yang terjangkau terlebih pada saat situasi darurat.

Pilar yang terakhir adalah mendengarkan. Mendengarkan masukan ini bertujuan untuk mendapatkan pengembangan sistem pemantauan komunikasi untuk mendeteksi kebutuhan informasi atau berita masyarakat. Dengan kata lain, memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat adalah salah satu cara untuk memperkuat komunikasi risiko. Diperlukan penguatan manajemen rumor termasuk manajemen media sosial dalam pilar ini. Terakhir, pengembangan kapasitas sumber daya manusia untuk melawan derasnya arus informasi khususnya melawan *hoax*.



**Gambar 3:** Strategi Komunikasi Risiko untuk Kesehatan Masyarakat Regional Asia Tenggara 2019-2023

(Sumber : Pedoman Komunikasi Risiko untuk Penanggulangan Krisis Kesehatan, 2021)

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus instrumen tunggal. Sugiyono dan Lestari (Sugiyono & Lestari, 2021) mengungkapkan bahwa metode studi kasus instrumental tunggal digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ditimbulkan dari tuntutan masyarakat Klaten melalui media sosial. Peneliti melakukan kajian komunikasi risiko bencana COVID-19 melalui media sosial Instagram dan Twitter di tingkat Pemerintah Kabupaten Klaten. Penelitian ini menganalisis penggunaan media sosial Instagram dan Twitter dalam komunikasi risiko COVID-19 di tingkat Kabupaten Klaten.

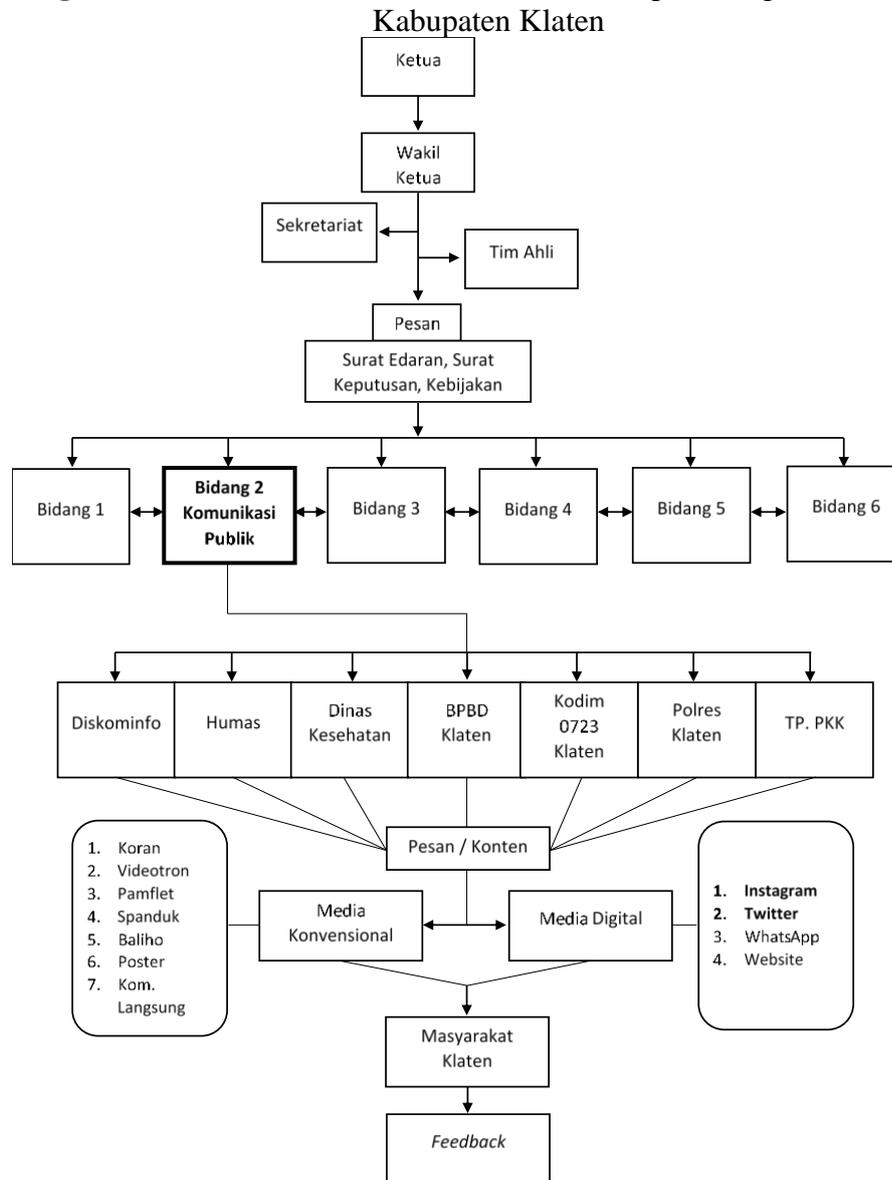
Permasalahan penelitian ini diselesaikan dengan cara menemukan model komunikasi risiko di media sosial dalam mengurangi risiko akibat pandemi COVID-19 yang diimplementasikan Pemkab Klaten. Penelitian dilaksanakan di Pemkab Klaten dengan merencanakan model komunikasi risiko dengan melakukan peningkatan kapasitas pengelolaan media sosial sebagai pengurangan risiko bencana COVID-19.

Objek penelitian ini adalah komunikasi risiko yang dilakukan dalam pengelolaan bencana COVID-19 di Pemerintah Kabupaten Klaten melalui media sosial. Subjek penelitian ini adalah pengelola media sosial instansi pemerintah Kabupaten Klaten yang merupakan bagian komunikasi publik di Satuan Tugas Penanganan COVID-19 di Kabupaten Klaten yang bertugas untuk melakukan komunikasi kepada masyarakat Klaten. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dan analisis media sosial yang digunakan Pemkab Klaten untuk berkomunikasi kepada masyarakat terkait dengan COVID-19. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif belum memiliki pola yang jelas (Sugiyono & Lestari, 2021) dan analisis data dari penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

### **Hasil Penemuan dan Diskusi**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merumuskan model komunikasi risiko COVID-19 di Pemkab Klaten. Oleh karena itu, peneliti mulai dengan menganalisis komunikasi publik yang telah dilakukan oleh Pemkab Klaten melalui Satuan Tugas Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19).

**Bagan 1.** Alur Komunikasi Bencana COVID-19 pada Satgas COVID-19



(Sumber : Olah Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan satu gambaran alur komunikasi publik terkait dengan bencana COVID-19 di tingkat Kabupaten Klaten yang tergambar pada Bagan 1. Yang dimaksudkan di tingkat kabupaten adalah komunikasi publik yang dilakukan oleh Satgas COVID-19 tingkat Kabupaten Klaten, bukan komunikasi publik secara keseluruhan di Kabupaten Klaten. Pada Bagan 1, alur komunikasi publik ini dimulai dari bagaimana Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten berkomunikasi, bagaimana bidang komunikasi publik berkomunikasi dan membuat sebuah pesan, hingga akhirnya dikirim kepada masyarakat melalui dua media yang digunakan, yaitu media konvensional dan media digital.

Pada alur tersebut terdapat dua alur komunikasi yang terjadi yaitu komunikasi linier dan komunikasi interaktif. Pertama, adalah alur komunikasi secara linier. Komunikasi linier ini terjadi pada Ketua, Wakil Ketua, Sekretariat, dan Tim Ahli Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten kepada keenam bidang dalam Satgas COVID-19 tersebut. Dimaksudkan komunikasi linier karena komunikasi terjadi secara *top down* yaitu dari Ketua hingga bidang-bidang dalam Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten. Pesan dalam komunikasi tersebut berupa Surat Edaran, Surat Keputusan, maupun kebijakan-kebijakan baik berasal dari internal Satgas COVID-19 tingkat Kabupaten, Satgas COVID-19 tingkat Provinsi, bahkan Satgas COVID-19 Nasional. Pesan-pesan tersebut merupakan pesan yang normatif dan harus disampaikan kepada masyarakat.

Komunikasi linier juga terjadi dari bidang Komunikasi Publik Satgas COVID-19 tingkat Kabupaten Klaten kepada masyarakat Klaten. Dikatakan linier karena berdasarkan hasil penelitian, *feedback* yang berasal dari masyarakat tidak ditulis atau didokumentasikan secara sistematis oleh komunikator. Jadi, komunikator hanya memberikan pesan kepada masyarakat sesuai dengan arahan dari atasan atau dengan kata lain melakukan diseminasi informasi, sesuai dengan salah satu tugas bidang komunikasi Publik, Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten yang sesuai dengan SK Bupati Klaten Nomor 360/298 Tahun 2020.

Komunikator dalam komunikasi publik dengan masyarakat terkait dengan COVID-19 ini dilaksanakan oleh Diskominfo dan Humas Klaten, meskipun dalam SK pembentukan Satgas COVID-19 tingkat kabupaten, ada tujuh instansi yang terlibat didalamnya. Instansi lain tersebut antara lain adalah Dinas Kesehatan, BPBD Klaten, Kodim 0723 Klaten, Polres Klaten, dan TP PKK Kabupaten Klaten.

Media yang digunakan dalam alur komunikasi yang peneliti temukan adalah media konvensional dan media digital. Semua komunikasi pada awal pandemi dilakukan secara online dengan media sosial, seperti WhatsApp atau Zoom meeting. Pada saat keadaan COVID-19 terkendali, komunikasi dilakukan secara langsung dengan tatap muka. Komunikasi publik dilakukan dengan menggunakan dua media yaitu media konvensional dan media digital. Media konvensional yang digunakan antara lain adalah koran, videotron, pamflet, spanduk, baliho, poster, dan komunikasi secara langsung. Sedangkan, komunikasi dengan media digital dilakukan dengan media sosial seperti Instagram, Twitter, WhatsApp, dan Website. Namun, dalam perkembangannya media yang sering digunakan adalah media sosial Instagram dan Twitter.

### **Model Komunikasi Risiko COVID-19**

Penelitian ini berkaitan dengan komunikasi risiko bencana COVID-19 dengan menggunakan media sosial, maka peneliti memberikan kontribusi berupa usulan sebuah model komunikasi risiko bencana COVID-19 tingkat Kabupaten Klaten yang dapat digunakan oleh Pemkab Klaten untuk mengurangi risiko bencana akibat COVID-19. Model komunikasi risiko bencana ini juga dapat diimplementasikan pada bencana lain yang berpengaruh terhadap populasi manusia. Bencana tersebut antara lain bencana endemi, epidemi, dan pandemi. Ketiga jenis bencana tersebut dibedakan pada masifnya wilayah penyebaran (Dhelva, 2021).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan dipaparkan pada sub bab sebelumnya, dapat dikatakan bahwa alur komunikasi bencana COVID-19 yang dilakukan Satgas COVID-19 tingkat Kabupaten Klaten adalah alur komunikasi linier dengan *top down communication* antara pemberi informasi kepada bidang Komunikasi Publik Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten dan komunikasi internal bidang Komunikasi Publik Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten yang interaktif atau komunikasi dua arah. Kedua komunikasi tersebut menggunakan media konvensional dan media digital atau online.

Komunikasi publik menggunakan media sosial Instagram dan Twitter hanya dilakukan oleh Diskominfo dan Humas Klaten, padahal jika berdasarkan Surat Keputusan Bupati Klaten Nomor 360/298 Tahun 2020 tentang Pembentukan Satuan Tugas Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) di Kabupaten Klaten, ada tujuh instansi yang masuk dalam bidang Komunikasi Publik Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten, yaitu Diskominfo, Humas, Dinas Kesehatan, BPBD Klaten, Kodim 0723 Klaten, Polres Klaten, dan TP PKK Kabupaten Klaten. Berdasarkan penelitian, penggunaan media sosial Instagram dan Twitter dalam komunikasi publik karena dua media sosial tersebut merupakan media sosial yang familiar dengan masyarakat Klaten dan dapat dilihat secara umum di mana dan kapanpun berada.

Penggunaan media sosial lainnya adalah WhatsApp Group. WhatsApp ini lebih digunakan untuk berkomunikasi dengan mereka yang tergabung dalam instansi pemerintahan, misalnya Camat maupun Kepala Desa se Kabupaten Klaten yang selanjutnya menyebarkan pesan melalui WhatsApp *Group* yang lain maupun melalui fitur Status pada WhatsApp. Namun hal ini tentu rentan dengan adanya penyebaran *hoax*. Mengingat COVID-19 ini adalah sesuatu yang baru sehingga informasi yang ada saat itu sangat banyak dan masyarakat lebih cenderung ingin menjadi yang pertama untuk menyebarkan informasi tanpa melakukan konfirmasi. Pada awal pandemi COVID-19 atau sejak 23 Januari 2020 hingga 15 Juni 2020 tercatat sudah ada 850 *hoax* yang beredar melalui media sosial maupun aplikasi pesan instan (Indriani, 2020).

Penggunaan media sosial perlu diimbangi dengan adanya pemahaman literasi digital. Edukasi penggunaan media digital ini wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat mampu mencari dan menyebarkan informasi yang benar terkait dengan bencana yang dihadapi. Ada beragam cara untuk memberikan pemahaman mengenai literasi digital, khususnya literasi digital dalam bencana.

Salah satu literasi digital yang dapat digunakan adalah dengan kurikulum Tular Nalar. Kurikulum ini disusun oleh delapan ahli dengan beragam kompetensi, yaitu Dr. Syarifah Ema Rahmaniah, M.Sc., Prof. Dr. Puji Lestari, M.Sc., Dr. Novi Kurnia, PhD, Dr. Arnidah Kanata, M.Sc., Fanny S. Alam, Gilang Adikara, M.Sc., Dr. Ni Made Ras Amanda, M.Sc., dan Ramaditya Adikara (Lestari, Paripurno, Surbakti, et al., 2021). Tular Nalar mengajak peserta untuk Tahu, Tanggap, dan Tangguh dengan berpikir kritis untuk menghadapi banyaknya berita *hoax* khususnya yang terjadi pada saat krisis. Dengan berpikir kritis, masyarakat mampu mengurangi dampak dari krisis kesehatan yang terjadi. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, Paripurno, Surbakti, et al., 2021) terkait

dengan implementasi kurikulum Tular Nalar yang menjadikan masyarakat menjadi lebih Tahu, Tangguh, dan Tanggap dalam mengelola informasi khususnya dalam situasi darurat bencana.

Pada alur komunikasi publik COVID-19 yang terjadi di Satgas COVID-19 tingkat kabupaten, komunikator publik hanya berperan sebagai penerus informasi dari atasan yang dalam hal ini adalah Ketua, Wakil Ketua, Sekretariat, dan Tim Ahli Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten. Komunikator publik juga meneruskan pesan dari Satgas Provinsi maupun Satgas Nasional. Komunikasi yang terjadi dalam alur komunikasi ini adalah komunikasi linier dengan *top down*. Dalam alur komunikasi tersebut, komunikasi publik yang terjadi hanyalah komunikasi yang bertujuan untuk transfer informasi dengan menggunakan media tertentu sehingga maksud dari pesan dapat tersampaikan dengan baik. Diskominfo dan Humas Klaten meneruskan informasi yang berasal dari dari struktural atasan, Satgas COVID-19 Provinsi dan Nasional kepada masyarakat dengan media sosial yang sesuai dengan dengan latar belakang masyarakat Kabupaten Klaten.

Komunikasi yang terjadi itu hanya bersifat linier atau satu arah dari pengirim pesan kepada penerima pesan sehingga menjadi komunikasi sangat cenderung terhadap sumber pesan. Hal ini berarti ketika tidak ada instruksi ataupun Surat Edaran baru, maka komunikasi tidak akan terjadi. Hal ini juga membawa dampak bahwa komunikasi terjadi bukan karena kebutuhan informasi dari masyarakat, namun komunikasi yang terjadi ketika ada instruksi dari atasan. Bukan hanya komunikasi satu arah yang terjadi dalam alur komunikasi di Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten, namun komunikasi interaktif atau dua arah juga terjadi di dalam bidang komunikasi publik Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten. Komunikasi interaktif ini terjadi berkaitan dengan konten dari komunikator yang akan dibagikan melalui media sosial kepada masyarakat.

Komunikasi risiko bencana adalah komunikasi yang bersifat interaktif dan dilakukan oleh beberapa *stakeholder* atau pemangku kepentingan. Jika dilihat pada SK Kabupaten Klaten dalam pembentukan Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten, masih sedikit keterlibatan *stakeholder* lainnya diluar pemerintahan, bahkan di bidang komunikasi publik Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten semua berasal dari instansi pemerintahan. Hal ini sesuai dengan penelitian Hafidoh, dkk (Hafidoh et al., 2022) yang mengatakan bahwa penanggulangan COVID-19 tidak bisa hanya dilakukan oleh pemerintah saja, namun harus ada kebersamaan dan keterlibatan semua pemangku kepentingan.

Komunikasi risiko lebih lanjut bukan hanya bersifat komunikasi interaktif saja, namun lebih dari itu. Komunikasi harus mampu menyampaikan informasi risiko untuk membangun kepercayaan dan kesamaan makna antara masyarakat, lembaga, dengan pemerintahan. Badri (Badri, 2021) menjelaskan bahwa komunikasi interaktif ini harus dialogis antar para ahli, pengambil keputusan dan pemerintah, serta harus secara eksplisit melibatkan masyarakat dalam proses komunikasi interaktif.

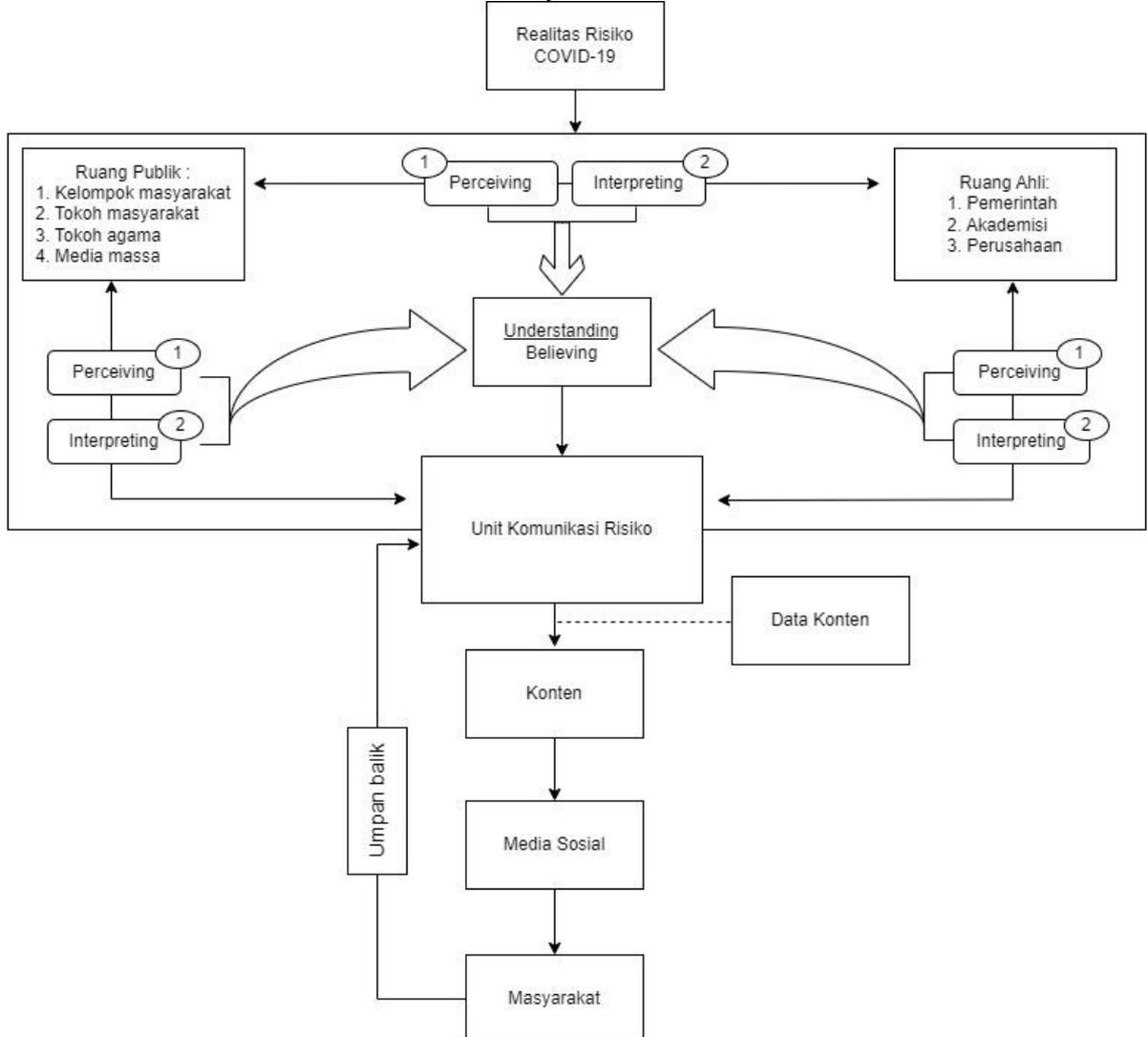
Berdasarkan hal tersebut, dalam model komunikasi risiko COVID-19 melalui media sosial yang peneliti usulkan ini, peneliti membagi aktor komunikasi risiko menjadi tiga bagian, yaitu bagian ruang publik, ruang ahli, dan unit komunikasi risiko. Ruang publik yang dimaksudkan adalah ruang di mana para aktor memberikan persepsi atau respon terkait kebijakan yang dibuat oleh aktor di ruang ahli sehingga memengaruhi perilaku atau tindakan. Ruang publik di sini adalah kelompok masyarakat, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan media massa. Sedangkan ruang ahli adalah mereka yang menjadi pembuat kebijakan karena menjadi orang terpercaya dan keahlian yang sesuai dengan risiko yang ada. Ruang ahli ini terdiri dari pemerintahan, industri atau perusahaan, dan peneliti atau akademisi. Dialog atau komunikasi risiko harus dibangun dalam ruang ahli dan ruang publik tersebut yang nantinya hasil dari komunikasi tersebut disampaikan oleh unit komunikasi risiko kepada masyarakat.

Tujuan dari komunikasi risiko menurut Badri (Badri, 2021) adalah transmisi informasi dengan tujuan untuk mendidik penerima sampai pada taraf pemahaman terhadap risiko. Pemahaman terhadap pesan yang disampaikan ini dapat dilakukan melalui komunikasi yang dialogis. Oleh karena itu, peneliti menggabungkan dua model komunikasi untuk mendapatkan model komunikasi risiko bencana COVID-19 melalui media sosial di Kabupaten Klaten, yaitu komunikasi interaktif atau komunikasi dua arah dan komunikasi konvergen.

Komunikasi interaktif ini ditandai dengan adanya proses dialog dan proses umpan balik dari komunikan kepada komunikator sebagai petunjuk efektivitas komunikasi yang dilakukan (Aminah et al., 2014), sedangkan model komunikasi konvergen ini berfokus pada pertukaran informasi untuk mencapai pemahaman terkait informasi yang sama (Suhartini, 2018). Lebih lanjut, Mulyana (Mulyana, 2001) menjelaskan bahwa proses komunikasi konvergen diarahkan untuk menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, dan menggerakkan tindakan serta untuk menghibur. Konsep dari komunikasi konvergen ini sejalan dengan tujuan dari komunikasi risiko. Oleh karena itu, peneliti menggunakan model komunikasi konvergen yang memiliki tujuan untuk menyamakan pemahaman pesan dalam model komunikasi risiko COVID-19 melalui media sosial di Kabupaten Klaten.

Model komunikasi risiko COVID-19 melalui media sosial di Kabupaten Klaten yang peneliti usulkan berawal dari adanya realitas terkait risiko-risiko yang akan terjadi pada COVID-19. Informasi terkait realitas risiko tersebut ditangkap oleh unit komunikasi risiko. Unit komunikasi risiko bencana ini bertugas untuk *monitoring* dan menganalisis bencana COVID-19 yang terjadi mulai dari pra bencana, bencana, hingga pasca bencana. Analisis dan *monitoring* ini dapat dilakukan melalui kebijakan-kebijakan organisasi kesehatan dunia (WHO), kebijakan pemerintah pusat, daerah, dan instansi-intansi terkait. Unit komunikasi risiko tersebut membentuk sebuah jaringan komunikasi antara ruang publik dan ruang ahli. Komunikasi interaktif dan dialogis akan terjadi dari tiga bagian tersebut untuk akhirnya mendapatkan sebuah pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat luas. Terjadi pertukaran pesan dalam jaringan tersebut, baik dari ruang ahli, ruang publik, maupun unit komunikasi risiko.

**Bagan 2.** Model Komunikasi Bencana COVID-19 melalui media sosial  
 Pemerintah Kabupaten Klaten



(Sumber : Olah Data Peneliti, 2023)

Informasi-informasi terkait risiko COVID-19 dikomunikasikan kepada ruang ahli dan ruang publik oleh unit komunikasi risiko melalui media sosial WhatsApp. Penggunaan WhatsApp dipilih karena aplikasi pesan instan tersebut saat ini digunakan dan dinilai efektif untuk berkoordinasi meskipun dalam jarak jauh oleh pemangku kepentingan Kabupaten Klaten. Jaringan yang terbentuk dalam aplikasi komunikasi tersebut membuat tidak ada batasan antara ruang ahli, ruang publik, maupun unit komunikasi risiko. Ini artinya, semua informasi dapat dikomunikasikan dalam jaringan komunikasi tersebut. Badri (Badri, 2021) menuliskan bahwa adanya teknologi komunikasi seperti media sosial WhatsApp *Group* ini mampu mengikis sekat komunikasi antar pemangku kepentingan. Adanya jaringan komunikasi antara ketiga bagian tersebut akan menciptakan

penanggulangan risiko bencana yang sesuai dengan kepentingan masyarakat Kabupaten Klaten.

Ketika bagian-bagian tersebut mendapatkan sebuah pesan informasi, maka terjadi proses informasi dimulai dari *perceiving* atau mempersepsikan pesan, menginterpretasikan, memahami, dan mempercayai pesan, hingga akhirnya pada sebuah tindakan (Aminah et al., 2014). Dengan proses informasi tersebut, maka pada akhirnya akan melahirkan pemahaman yang sama terhadap pesan dan saling pengertian antar aktor komunikator. Kedua hal tersebut akan menciptakan sebuah pesan yang disepakati oleh seluruh aktor yaitu ruang publik, ruang ahli, dan unit komunikasi risiko. Ketika kesepakatan terjadi pada tingkat ruang ahli dan ruang publik, maka keterlibatan semua *stakeholder* terhadap pesan-pesan pengurangan risiko COVID-19 akan terjadi, sehingga dapat bersama-sama menekan risiko COVID-19.

Hasil dari proses komunikasi dialogis atau interaktif antara ruang publik, ruang ahli, dan unit komunikasi risiko adalah sebuah data konten. Data konten yang dimaksud disini adalah pesan yang nantinya diolah oleh unit komunikasi risiko menjadi sebuah konten yang akan dibagikan kepada masyarakat melalui media sosial. Pesan atau data konten tersebut akan diolah oleh unit komunikasi risiko sehingga menciptakan pesan yang bersifat edukatif, persuasif, dan solutif. Pesan tersebut harus mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai apa yang harus dilakukan, sehingga risiko dari COVID-19 dapat ditekan dengan tinggi.

Konten yang edukatif, persuasif, dan solutif ini nantinya akan dikomunikasikan kepada masyarakat Klaten secara luas melalui media sosial. Hal ini karena media sosial adalah salah satu media yang diterima dan dimanfaatkan masyarakat Kabupaten Klaten untuk berkomunikasi secara langsung dengan Pemkab Klaten. Media sosial menyediakan wadah untuk berkomunikasi secara langsung secara dua arah, cepat, mudah, dan *real time*.

Media sosial yang dipilih oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian adalah Instagram dan Twitter. Kedua media sosial tersebut adalah media sosial yang familiar digunakan oleh masyarakat Kabupaten Klaten. Ini dapat terlihat dari adanya *feedback* dari masyarakat melalui kedua media sosial tersebut. Kedua media sosial tersebut juga sudah digunakan oleh masyarakat Klaten dalam kehidupan sehari-hari untuk mencari informasi tercepat dan terpercaya. Hal ini terbukti pada saat adanya pengalihan media komunikasi dari Instagram Humas Klaten ke *website* klatenkab.go.id yang sama-sama merupakan media digital, banyak dari masyarakat yang mengeluh dan merasa lebih mudah menggunakan Instagram daripada website untuk mencari informasi. *Feedback* dari masyarakat terkait perpindahan media tersebut menunjukkan bahwa Instagram menjadi salah satu media yang sudah dikenal oleh masyarakat Kabupaten Klaten.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi risiko bencana COVID-19 yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Klaten melalui sosial media Satuan Tugas Penanganan COVID-19 (Satgas COVID-19) tingkat Kabupaten Klaten, maka peneliti menemukan model komunikasi publik yang dilakukan oleh bidang Komunikasi Publik Satgas COVID-19 tingkat Kabupaten Klaten bersifat komunikasi linier atau satu arah dengan pesan-pesan normatif yang berasal dari Satgas COVID-19 tingkat Kabupaten, Satgas COVID-19 tingkat Provinsi, Satgas COVID-19 Nasional, serta instansi pemerintahan terkait. Komunikator dalam komunikasi publik melalui media sosial ditingkat kabupaten adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Klaten (Diskominfo Klaten dan Bagian Sekretariat Daerah Hubungan Masyarakat Kabupaten Klaten (Humas Klaten). Komunikasi publik yang dilakukan hanya sebatas pada meneruskan informasi dari atasan Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten, yaitu Ketua, Wakil Ketua, Sekretariat, dan Para Ahli, Satgas COVID-19 tingkat Provinsi, dan Satgas COVID-19 tingkat nasional. Umpan balik dari masyarakat masih diabaikan oleh komunikator.

Temuan lainnya keterlibatan mitra atau pemangku kepentingan dalam penanggulangan COVID-19 di tingkat Kabupaten Klaten masih sangat minim, terlebih dalam hal komunikasi. Hal ini dapat terlihat dari instansi-intansi yang tergabung dalam Satgas COVID-19 tingkat Kabupaten Klaten sebagian besar adalah instansi pemerintahan. Dalam bidang Komunikasi Publik Satgas COVID-19 Kabupaten Klaten bahkan semua berasal dari instansi pemerintahan.

Peneliti memberikan kontribusi berupa usulan kebijakan tentang model komunikasi risiko COVID-19 melalui media sosial di Kabupaten Klaten dengan mengadopsi komunikasi interaktif dan komunikasi konvergen. Komunikasi interaktif ditandai dengan adanya proses umpan balik dari komunikan, sedangkan komunikasi konvergen berfokus pada proses pemahaman pesan komunikan yang didapatkan dari adanya pemahaman yang sama terhadap pesan risiko COVID-19 tersebut melalui proses *perceiving*, *interpreting*, *understanding*, dan *believing* pesan yang dilakukan oleh ruang ahli, ruang publik, dan unit komunikasi risiko. Ruang ahli dalam model ini adalah pemerintah, akademisi/ peneliti, dan perusahaan / industri yang bertugas untuk membuat sebuah kebijakan. Sedangkan, ruang publik adalah aktor yang melakukan persepsi dan respon terhadap pesan atau kebijakan yang dihasilkan ruang ahli. Ruang publik ini antara lain adalah kelompok masyarakat, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan media massa. Ruang ahli, ruang publik, dan unit komunikasi risiko menjalin komunikasi interaktif untuk akhirnya mendapatkan sebuah pesan yang dipahami oleh seluruh aktor. Pesan yang dipahami bersama tersebut akan diolah oleh unit komunikasi risiko menjadi sebuah pesan yang interaktif, solutif, dan edukatif.

Peneliti merekomendasikan adanya penambahan unit komunikasi risiko yang bekerja pada pra bencana, saat bencana, dan pasca bencana di Kabupaten Klaten dan sebagai komunikator kepada masyarakat luas. Unit komunikasi risiko ini menjadi unit yang menerima informasi terkait realitas bencana COVID-19, membentuk jaringan komunikasi dengan ruang ahli dan ruang publik, dan akhirnya

mengolah hasil pemahaman pesan tersebut menjadi sebuah konten untuk dibagikan kepada masyarakat secara luas melalui media sosial, Instagram dan Twitter.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta yang telah memberikan dana penelitian. Pemkab Klaten, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten, Dinas Kesehatan Klaten, serta Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Klaten atas bantuan dan partisipasinya dalam memberikan data penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Abdullah, M. Z., Zanynu, M. A., Amin, H., Fachruddin, S., & Kamil, S. U. R. (2020). Manajemen Kampanye Komunikasi Kesehatan Dalam Upaya Pencegahan Dan Penanganan Covid-19 Di Kota Kendari. *Anoa : Jurnal Pengabdian Masyarakat Sosial, Politik, Budaya, Hukum. Ekonomi*, 2(1), 11. <https://doi.org/10.52423/anoa.v2i1.14826>
- Aminah, S., Sumardjo, Lubis, D., & Susanto, D. (2014). Perubahan Model Komunikasi Dan Pergeseran Paradigma Pembangunan Dalam Perspektif Sejarah. *Paramita: Historical Studies Journal*, 24(1), 92–103.
- Amri, A. (2016). Analisis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang terwujudnya Makassar sebagai “smart city.” *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 431–445.
- Badri, M. (2021). Komunikasi Risiko Bencana : Perspektif Public Realtions. In H. Purnama & D. E. Surya (Eds.), *Indonesia Bicara Baik di saat Pandemi* (pp. 159–188). Pelangi Mitra Sukses.
- Chatfield, A. T., Scholl, H. J. Jochen, & Brajawidagda, U. (2013). Tsunami early warnings via Twitter in government: Net-savvy citizens’ co-production of time-critical public information services. *Government Information Quarterly*, 30(4), 377–386. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.021>
- CNN Indonesia. (2022). Indonesia Resmi Masuk Gelombang Ketiga Covid-19. *CNN Indonesia*.
- Damayanti, A. (2020). Instagram sebagai Medium Komunikasi Risiko di Masa Pandemi COVID-19: Studi Netnografi terhadap Komunitas Online KawalCOVID19.id. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(02), 176–193. <https://doi.org/10.46937/18202032355>
- Dhelva, R. I. . (2021). *Bedanya endemi, epidemi, pandemi*. Ners Unair.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten. (2020a). *Peta Sebaran COVID-19 di Kabupaten Klaten per Kamis 26 Maret 2020*. Humas Kabupaten Klaten.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten. (2020b). *Peta Sebaran COVID-19 di Kabupaten Klaten per Kamis 31 Desember 2020*. Humas Pemerintah Kabupaten Klaten.

Elisabet Isyana Rahayu, Puji Lestari, Edwi Arief Sosiawan:  
Risk Communication Model Of Covid-19 Disaster Through Instagram And Twitter In Pemerintah Kabupaten Klaten  
Model Komunikasi Risiko Bencana Covid-19 Melalui Instagram Dan Twitter Di Pemerintah Kabupaten Klaten

- Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten. (2020c). *Peta Sebaran COVID-19 di Kabupaten Klaten per Senin 27 April 2020*. Humas Pemerintah Kabupaten Klaten.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten. (2021). *Grafik Jumlah Kumulatif Kasus COVID-19 di Kab. Klaten*. Humas Pemerintah Kabupaten Klaten.
- Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Klaten. (2020). *Update COVID-19 Klaten, Penambahan Kasus Terjadi di 10 Kecamatan*. Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Klaten.
- Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Klaten. (2021). *Kapasitas Tempat Tidur Pasien COVID-19 di Klaten Sudah 99%*. Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Klaten.
- Flor, A. G., & Cangara Hafied. (2018). *Komunikasi Lingkungan : Penanganan Kasus-kasus Lingkungan melalui Strategi Komunikasi*. Prenadamedia Group.
- Goeritman, H. I. N. (2021). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 melalui Media Sosial (Crisis Communication of Indonesia Government During Pandemic Covid-19 using Social Media). *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 23(1), 1–19.
- Hafidoh, I., Yuliana, N., & Muldi, A. (2022). Komunikasi Penanggulangan Risiko Wabah Covid-19 di Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1833. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2481>
- Indriani. (2020). *Kominfo : Hingga Juni terdapat 850 hoaks terkait COVID-19*. Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/27755/kominfo-hingga-juni-terdapat-850-hoaks-terkait-covid-19/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/27755/kominfo-hingga-juni-terdapat-850-hoaks-terkait-covid-19/0/sorotan_media)
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Pedoman Komunikasi Risiko untuk Penanggulangan Krisis Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Laba, S. B., & Ahmad, R. A. (2021). *Komunikasi Risiko COVID-19 dari Pemerintah Pusat Tahun 2020 (Analisis Isi Pesan Pemerintah Pusat dalam Pemberitaan selama Januari-April 2020 di CNNIndonesia.com, detik.com dan Kompas.com)*. Universitas Gadjah Mada.
- Lestari, P., Paripurno, E. T., & Surbakti, H. (2021). Social Cohesion through Social Media as Part of Disaster Information System in Disaster Prone Area. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 6(2), 284–295. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v6i2.606>
- Lestari, P., Paripurno, E. T., Surbakti, H., Barus, C. C. B., & Isyana, E. (2021). Dissemination of Disaster Communication and Information via Instagram@ bpbdkaro. *RSF Conference Series : Business, Management and Social Sciences*. <https://proceeding.researchsynergypress.com/index.php/rsfconferenceseries1/article/view/364/352>
- Lestari, P., Prabowo, A., & Wibawa, A. (2014). Manajemen komunikasi bencana merapi 2010 pada saat tanggap darurat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 173–197.

- Lestari, P., Teguh Paripurno, E., Surbakti, H., & Mahardika Pratama, D. (2021). Model Komunikasi dan Informasi Terpadu dalam Pengelolaan Bencana di Kabupaten Karo Berbasis Web. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 47–62. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol16.iss1.art4>
- Mulyana, D. (2001). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Rosda.
- Prakoso, T. S. (2020). Hati-hati Lur! Klaten Masuk Zona Merah Persebaran COVID-19 Lagi. *Solopos*.
- Sardjono, D. (2021). Klaten Zona Merah COVID-19 Lagi. *Media Indonesia*.
- Satgas COVID-19. (2022a). *Analisis Data COVID-19 Indonesia Update per 13 Maret 2022*.
- Satgas COVID-19. (2022b). *Analisis Data COVID-19 Indonesia Update per 30 Januari 2022*.
- Shanti, H. D. (2022). Strategi Komunikasi Risiko tentukan Respon Publik Hadapi Pandemi. *Antara News*.
- Staf Kepresidenan. (2020). *Penanganan COVID- 19: Protokol Komunikasi Publik*. Kantor Staf Presiden.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional)*. Alfabeta.
- Suhartini, R. (2018). Model Komunikasi Konvergensi untuk Perubahan Sosial: Studi Interaksi Warga Kampung dan Kampus UINSA. *Jurnal Komunikasi Islam*, 7(2), 281–296. <https://doi.org/10.15642/jki.2017.7.2.281-296>
- Surbakti, S. D. O., & Laksana, I. B. (2021). Strategi Komunikasi Risiko Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam Upaya Penanggulangan Covid-19 Melalui Media Sosial. *Sosioedukasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Dan Sosial*, 10(2), 217–1228.
- Visit Klaten. (2020). *Luas Wilayah di 26 Kecamatan di Klaten*. Visit Klaten.
- Wang, Y., Hao, H., & Platt, L. S. (2021). Examining risk and crisis communications of government agencies and stakeholders during early-stages of COVID-19 on Twitter. *Computers in Human Behavior*, 114, 106568. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106568>
- WINOTO, Y. (2017). Model Strategi Komunikasi Resiko Kesiapsiagaan Menghadapi Bencana Alam Di Kabupaten Pangandaran (Studi Tentang Pendidikan Publik Dalam Membentuk Masyarakat Tangguh Bencana Di Kabupaten Pangandaran Provinsi Jawa Barat). *Promedia (Public Relation Dan Media Komunikasi)*, 3(2).
- World Health Organization. (2020). *Risk Communication and Community Engagement Readiness and Response to Coronavirus Disease (COVID-19) : Interim Guidance, 19 March 2020*. World Health Organization.