

BENTUK KOMUNIKASI MASYARAKAT MENYAMPAIKAN INFORMASI *SOCIAL DISTANCING* DALAM PENANGGULANGAN VIRUS CORONA DI KABUPATEN GOWA

*(COMMUNICATION FORM OF SOCIETY IN CONVEYING SOCIAL
DISTANCING INFORMATION INMANAGING CORONAVIRUS
IN GOWA REGENCY)*

Emilsyah Nur

Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Makassar
Jl. Prof. Dr. Abdurrahman Basalamah II No. 25, Makassar, 90123, Telp/Fax : 0411-4460084
E-Mail : Emilsyah.nur@gmail.com

ABSTRACT

The existence of humans as social beings is inseparable from communication activities with other humans. Facing the coronavirus pandemic requires good ideas in delivering social distancing programs, especially in Gowa Regency. The five senses and words or writings have an essential role in communication between humans. This research aims to determine how the form of community communication in conveying social distancing information in Gowa Regency. . The research method used is descriptive qualitative using interviews and observation techniques. The results showed that the forms of communication used were verbal and non-verbal communication. Servicing to the community related to the handling of the coronavirus in Gowa Regency is generally quite good. It is recognized based on the indicators of each form of verbal and non-verbal communication that affect people's perceptions, namely oral services, written services, attitudes or behaviors, facial expressions, and voice intonation, in the field of great communication services including verbal and non-verbal communication between officers and the community, is one of the competencies that must be possessed, verbal ability in conveying information or providing explanations concise and clear, for writing services in the form of room instructions must optimize to facilitate the public in understanding the handling and overcoming corona outbreaks in Gowa Regency, attitude or behavior that is polite and friendly and not being indifferent or indifferent in providing services and facial expressions that are reasonable and does not show a fierce or angry face, and voice intonation when providing services in a friendly or gentle sound and no loud or snapping tone.

Keywords: *Communication Form, Social Distancing*

ABSTRAK

Keberadaan manusia sebagai makhluk sosial tidak terlepas dari kegiatan komunikasi dengan manusia lainnya. Menghadapi pandemik Virus Corona diperlukan komunikasi yang baik dalam menyampaikan program *social distancing* khususnya di Kabupaten Gowa. Panca indera dan kata-kata atau tulisan memiliki peranan penting dalam jalinan komunikasi antar manusia.. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah bentuk komunikasi masyarakat dalam menyampaikan informasi *social distancing* di Kabupaten menghadapi pademik Virus Corona. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif menggunakan Teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk komunikasi yang digunakan adalah komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Pelayanan kepada masyarakat terkait dengan penanganan Virus Corona di Kabupaten Gowa secara umum dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dilihat berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu layanan lisan, layanan tulisan, sikap atau perilaku, ekspresi wajah dan intonasi suara, dalam bidang pelayanan komunikasi yang baik mencakup komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal antara petugas dengan masyarakat merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki, kemampuan lisan dalam menyampaikan sebuah informasi atau memberikan penjelasan dengan ringkas dan jelas, untuk layanan tulisan berupa petunjuk ruangan harus dioptimalkan untuk mempermudah masyarakat dalam memahami penanganan dan mengatasi wabah Corona di Kabupaten Gowa, sikap atau perilaku yang sopan dan ramah dan tidak bersikap cuek atau acuh dalam memberikan pelayanan dan ekspresi wajah yang sewajarnya dan tidak menampakkan wajah yang galak atau marah, dan intonasi suara saat memberikan pelayanan dengan nada yang ramah atau lemah lembut dan tidak ada nada yang keras ataupun membentak.

Kata Kunci : *Bentuk Komunikasi, Social distancing*

PENDAHULUAN

Maraknya penyebaran Virus Corona atau disebut juga Covid-19 telah menyebabkan terjadinya perubahan sosial di masyarakat yang salah satunya didukung dengan teknologi komunikasi. Masyarakat dituntut bisa dan terbiasa. Perubahan terjadi pada cara berkomunikasi, cara berpikir, dan cara berperilaku manusia. Sebenarnya perubahan sosial ini lantaran pandemi Corona atau Covid-19 ini sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi melalui digitalisasi yang tanpa kita sadari sudah merealisasikan. Oleh karena itu, untuk memutus mata rantai penyebaran Covid 19 diperlukan pembatasan sosial atau dikenal dengan istilah *social distancing*. Pelaksanaan *social distancing* ini perlu disampaikan sehingga informasi ini dapat dilaksanakan dengan baik di masyarakat.

Dalam menyampaikan informasi tentang *social distancing* ini, diperlukan bentuk komunikasi dalam masyarakat sehingga informasi ini dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Dalam penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten sebagai salah satu kabupaten di Sulawesi Selatan masuk dalam wilayah satu zona merah karena memiliki penyebaran Covid 19 cukup banyak di Sulawesi Selatan setelah Kota Makassar.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk komunikasi masyarakat dalam menyampaikan informasi *social distancing* di Kabupaten Gowa. Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk komunikasi masyarakat dalam menyampaikan informasi *social distancing* di Kabupaten Gowa.

Ruang lingkup penelitian menguraikan tentang bentuk komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi tentang *social distancing*.

Menurut Stephen W. Littlejohn dalam bukunya *Theories of Human Communication (2010)*, terdapat tiga pendekatan dalam berkomunikasi antarmanusia. Pertama adalah pendekatan *scientific* (ilmiah-empiris). Umumnya, pendekatan ini berlaku di kalangan ahli ilmu eksakta. Cara pandang yang

menekankan unsur objektivitas dan pemisahan antara *known* (objek yang ingin diketahui dan diteliti) dan *knower* (subjek pelaku atau pengamat).

Kedua adalah, pendekatan *humanistic (Humaniora Interpretatif)*. Pendekatan ini memiliki cara pandang yang mengasosiasikan prinsip subjektivitas. Manusia mengamati sikap dan perilaku orang-orang di sekitarnya, membaur, dan melibatkan diri secara aktif dalam kehidupan orang-orang di lingkungannya. Ketiga adalah pendekatan *social sciences* (Ilmu Sosial). Pendekatan ini merupakan gabungan dari pendekatan *scientific* dan *humanistic* dimana objek studinya adalah kehidupan manusia, termasuk di dalamnya memahami tingkah laku manusia. (Darmawan, 2019:34).

Tampak jelas bahwa manusia membutuhkan kesempatan secara langsung untuk berpartisipasi aktif dalam kehidupan di sekitarnya. Di sinilah terlihat kondisi pandemi Corona atau Covid-19 jauh dari ideal hubungan manusia secara humanis.

Dampak diberlakukannya *social distancing* atau *physical distancing*, yakni memudarnya interaksi sosial. Interaksi sosial masyarakat Indonesia dibangun dengan penuh kehangatan, kesantunan, berbudi luhur, melahirkan budaya gotong royong, murah senyum, dan saling membantu. Namun, interaksi tersebut saat ini sulit dijumpai. Padahal hal tersebut merupakan modal sosial yang tidak dimiliki oleh semua bangsa di dunia. Menurut Lyda Judson Hanifan ini merupakan aset nyata dalam kehidupan sosial masyarakat. Interaksi sosial masyarakat yang bisa terwujud dengan niat baik (*goodwill*), persekutuan, simpati, dan hubungan sosial yang memiliki manfaat melahirkan saling percaya dan bekerja sama. (Syaiyfullah, 2015:51)

Memudarnya interaksi sosial menurut pandangan Coleman (2020 :12) disebabkan oleh hilangnya media interaksi sosial. Pelajar atau mahasiswa tidak memiliki lagi kesempatan untuk berinteraksi dengan sesama teman dan pengajarnya. Di masjid, masyarakat

tidak ada lagi shalat jumat dan shalat berjamaah, sesama anggota keluarga tidak lagi bisa berbagi kebahagiaan ketika pesta perkawinan karena ada larangan, kebijakan *work from home* telah memutus interaksi sosial antarpegawai, ditutupnya tempat wisata membatasi orang untuk melepas penat.

Penanganan wabah Virus Corona dapat terlaksana dengan baik diperlukan interaksi yang baik pula antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini dapat tercapai jika terjalin komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, maupun dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik secara individu, kelompok, maupun dalam organisasi. Ruben (dalam Muhamad, 2014:3) memberikan definisi mengenai komunikasi manusia yang lebih komprehensif, yaitu komunikasi manusia adalah suatu proses melalui individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Komunikasi yang berkualitas adalah komunikasi yang efektif. Maksudnya adalah bagaimana dalam sebuah proses interaksi komunikasi, pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik, dan memberi efek pada si penerima pesan (komunikator). Efek-efek yang diharapkan dalam berkomunikasi antara lain efek kognitif (pengetahuan), efek pada sikap, dan efek pada perilaku. Informasi dan pesan yang disampaikan melalui proses komunikasi, seseorang yang tadinya tidak mengetahui apa-apa menjadi tahu, menjadi lebih paham akan pesan yang disampaikan. Sehingga, dalam menyampaikan pesan agar sesuai dengan tujuan komunikasi yang efektif, komponen-komponen komunikasi seperti

communicator (komunikator), *message* (pesan), *channel* (media), dan *communicant* (komunikasi) harus diperhatikan agar komunikasi yang dilakukan dapat memberikan efek bagi penerima.

Berdasarkan tanggapan itu, pengirim dapat mengetahui apakah pesannya di mengerti dan sejauh mana pesannya di mengerti oleh orang yang dikirim pesan itu. Sedangkan, pola komunikasi menurut Laziman, (2019:15) bahwa pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautannya unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Komunikasi adalah salah satu bagian dari hubungan antarmanusia baik individu maupun kelompok dalam kehidupan sehari-hari (Effendy, 2006:6). Dari pengertian tersebut jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Jadi yang terlibat dalam komunikasi itu adalah manusia itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan oleh Ferdinand (2018) dalam tulisan tesis diperoleh hasil bahwa penggunaan bentuk komunikasi baik itu verbal maupun nonverbal terhadap program penggunaan dana desa di Kecamatan Macinong Baru Kabupaten Bulukumba menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bulukumba agar program ini terlaksana dengan baik, maka bentuk komunikasi verbal dan non-verbal dapat membantu melaksanakan program pemerintah khususnya terkait dengan penggunaan dana desa. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sadriawan (2019) diperoleh hasil bahwa bentuk komunikasi yang digunakan akan membantu masyarakat memahami pentingnya penyampaian baik secara lisan maupun tulisan dalam menyampaikan program pemberdayaan masyarakat dalam mendukung percepatan pembangunan di salah satu kecamatan di Kabupaten Bulukumba. Dalam penelitiannya penggunaan bentuk komunikasi verbal dan nonverbal sebagai sarana yang digunakan

untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Setiap orang selalu berupaya memahami setiap peristiwa yang dialaminya. Orang memberikan makna terhadap apa yang terjadi di dalam dirinya sendiri atau lingkungan sekitarnya. Terkadang makna yang diberikan itu sangat jelas dan mudah dipahami orang lain. Namun terkadang makna itu buram, tidak dapat dipahami dan bahkan bertentangan dengan makna sebelumnya. Dengan memahami komunikasi, orang dapat menafsirkan peristiwa secara lebih fleksibel dan bermanfaat.

Komunikasi verbal (*verbal communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Contoh: komunikasi verbal melalui lisan dapat dilakukan dengan menggunakan media, contoh seseorang yang bercakap-cakap melalui telepon. Sedangkan komunikasi nonverbal melalui tulisan dilakukan dengan cara tidak langsung antara komunikator dengan komunikan. Proses penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan berupa media surat, lukisan, gambar, grafik, dan lain-lain.

Komunikasi nonverbal (*non-verbal communication*) menempati porsi penting. Banyak komunikasi verbal tidak efektif hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi nonverbal dengan baik dalam waktu bersamaan. Melalui komunikasi nonverbal, orang bisa mengambil suatu kesimpulan mengenai berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, cinta, kangen maupun berbagai macam perasaan lainnya (Lesmana, 2012:11).

Bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal digunakan dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa. Hal tersebut dimaksudkan agar pemerintah mampu menjaga citra positif yang telah ada dan selalu meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk mendukung penelitian di atas, penulis

menggunakan konsep atau teori yang dapat mendukung analisis terhadap bentuk komunikasi yang digunakan dalam penanganan Virus Corona di Kabupaten Gowa. Adapun teori yang digunakan adalah:

1. Definisi Komunikasi

Definisi komunikasi secara etimologis berasal dari perkataan latin "*communicatio*". Istilah ini bersumber dari perkataan "*communis*" yang berarti sama, sama makna atau sama arti. Jadi komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan (Remes, 2014:30). Ditinjau dari sifatnya komunikasi diklasifikasikan sebagai berikut: 1. komunikasi verbal 2. komunikasi Nonverbal 3. komunikasi tatap muka, dan 4. komunikasi bermedia. Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata yang terucap dan tertulis.

Komunikasi verbal (*verbal communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Komunikasi verbal menempati porsi besar karena kenyataannya, ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal ketimbang non-verbal. Dengan harapan, komunikan (baik pendengar maun pembaca) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan. Prakteknya, komunikasi verbal bisa dilakukan dengan cara :

1. Berbicara dan menulis.

Umumnya untuk menyampaikan pesan, orang cenderung lebih menyukai *speaking* (berbicara) ketimbang (*writing*). Selain karena praktis, *speaking* dianggap lebih mudah "menyentuh" sasaran karena langsung didengar oleh komunikan. Namun bukan berarti pesan tertulis tidak penting. Untuk

menyampaikan pesan bisnis yang panjang dan memerlukan pemahaman dan pengkajian matang, diperlukan pula penyampaian berupa tulisan (*writing*). Semisal penyampaian *bussines report*. Sangat tidak mungkin jika hanya disampaikan dengan berbicara.

2. Mendengarkan dan membaca

Kenyataan menunjukkan bahwa pelaku bisnis lebih sering mendapatkan informasi ketimbang menyampaikan informasi. Aktivitas penerimaan informasi.pesan bisnis ini dilakukan lewat proses) mendengarkan (*listening*) dan membac (*reading*). Sayangnya, kenyataan juga menunjukkan bahwa masih banyak di antara kalangan bisnis yang tidak memiliki kemampuan dan kemauan memadai untuk melakukan proses *reading* dan *listening* ini sehingga pesan penting sering hanya berlalu begitu saja dan hanya sebagian kecil yang tercerna dengan baik.

Komunikasi verbal ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- a) disampaikan secara lisan/(bicara) atau tulisan
- b) proses komunikasi eksplisit dan cenderung dua arah
- c) kualitas proses komunikasi seringkali ditentukan oleh komunikasi non verbal

Bahasa dianggap sebagai suatu sistem kode verbal. Bahasa didefinisikan sebagai seperangkat simbol dengan alunan untuk mengombinasikan simbol-simbol tersebut yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

- a. untuk mengartikulasikan apa yang dipikirkan dan dirasakan manusia.
- b. untuk membina hubungan yang baik diantara sesama manusia.
- c. untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita.
- d. untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

3. Komunikasi Nonverbal

Beberapa pengertian dan pendapat Komunikasi nonverbal dari beberapa ahli di antaranya:

- 1) Menurut Sapir (2016:75), komunikasi nonverbal adalah sebuah kode yang rumit

ditulis di mana pun juga, tidak diketahui oleh siapa pun dan dimengerti oleh semua (*an elaborate code that is written nowhere, known to none, and understood by all*).

- 2) Molandro dan Barker yang dikutip dari Ilya (Rasyid, 2016 :30) menyatakan komunikasi antarbudaya memberikan batasan-batasan sebagai berikut .

- a. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata-kata;
- b. Komunikasi nonverbal terjadi bila individu berkomunikasi tanpa menggunakan suara;
- c. Komunikasi nonverbal adalah setiap hal yang dilakukan oleh seseorang yang diberi makna oleh orang lain; dan
- d. Komunikasi nonverbal adalah studi mengenai ekspresi wajah, sentuhan, waktu, gerak, isyarat, bau, perilaku mata, dan lain-lain.

METODE

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif yang menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Pengambilan sampel atau sumber data pada penelitian ini dilakukan secara *puposive* dan untuk ukuran sampel tersebut ditentukan secara *snowball*. Teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian menekankan makna generalisasi.

Menurut Arikunto (2014), untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu.

- 1) Observasi, yaitu melakukan pengamatan, mendengar, dan mencatat berbagai masukan dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan serta ikut terlibat dalam aktivitas yang dilakukan oleh informan;
- 2) Wawancara, yakni membacakan daftar pertanyaan atau pedoman wawancara kepada informan dengan tujuan untuk

mendapatkan keterangan yang sesungguhnya mengenai sikap dan perilaku informan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Kabupaten Gowa berjumlah 42 orang yang diambil secara acak di setiap kecamatan di Kabupaten Gowa.

- 3) Studi kepustakaan, merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data melalui dokumentasi yang digunakan informan.

Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipandang sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang dan perilaku yang diamati

PEMBAHASAN

Komunikasi masyarakat yang dilakukan untuk menyampaikan informasi tentang *social distancing* dilakukan melalui bentuk komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal penerapan *social distancing* dalam penanganan Virus Corona di Kabupaten Gowa yang meliputi layanan lisan mengenai tentang kata-kata atau penjelasan dalam memberikan informasi yang disampaikan kepada masyarakat tentang penanganan Covid-19. Dari 42 orang informan, 40 orang mengatakan cukup baik dan 2 orang mengatakan tidak baik. Selain itu, untuk perbendaharaan kata-kata atau istilah yang digunakan juga memilih jumlah yang sama, yaitu 40 orang mengatakan cukup baik dan lainnya mengatakan tidak baik. Selain itu, untuk layanan tulisan yang meliputi petunjuk ruangan, dari 42 informan 39 orang informan mengatakan cukup baik, dan 3 orang lainnya mengatakan tidak baik. Dan untuk layanan via sms, 42 orang informan mengungkapkan bahwa layanan tersebut di nilai cukup baik, karena dari 40 orang informan tidak ada yang pernah menggunakan layanan tersebut. Sedangkan 2 orang lainnya mengungkapkan tidak baik. Untuk persepsi masyarakat tentang

komunikasi non verbal pada pelayanan rumah sakit terhadap penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa, meliputi ekspresi wajah 35 orang mengatakan cukup baik, 7 orang mengatakan tidak baik, dan untuk perilaku atau sikap petugas kesehatan 40 orang mengatakan cukup baik, dan 2 orang mengatakan tidak baik, serta intonasi suara 37 orang mengatakan baik, sedangkan 5 orang mengatakan tidak baik.

Dalam penelitian ini, dijelaskan bagaimana pola komunikasi masyarakat tentang bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal pada pemerintah Kabupaten Gowa khususnya Gugus Percepatan Penanggulangan Wabah Corona di Kabupaten Gowa. Peneliti memfokuskan pada beberapa indikator sebagai berikut :

1. Komunikasi Verbal :
 - a. layanan lisan
 - b. layanan Tulisan
2. Komunikasi Nonverbal :
 - a. sikap atau perilaku
 - b. ekspresi wajah
 - c. intonasi Suara

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa bentuk komunikasi yang digunakan dalam

1. Komunikasi Verbal
 - a. Layanan Lisan

Layanan lisan yang digunakan adalah Kepala Desa, Camat dan unsur terkait penanggulangan Covid-19 menyampaikan informasi melalui media cetak dan elektronik. Dari hasil penelitian yang diperoleh, dijabarkan bagaimana pola komunikasi masyarakat tentang komunikasi verbal yang meliputi layanan lisan melalui kata-kata atau penjelasan dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi dari 42 orang, 40 orang mengatakan cukup baik dan 2 orang mengatakan tidak baik. Masyarakat menilai bahwa persepsi masyarakat pada pelayanan Covid-19 di Kabupaten Gowa mengatakan bahwa kata-kata atau bahasa yang digunakan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan baik, jelas dan mudah dimengerti. Sedangkan 2 orang mengatakan tidak baik

yang menyatakan bahwa kata-kata (bahasa) yang digunakan kurang bisa dipahami. Hal ini dipengaruhi oleh adanya perbedaan bahasa petugas dengan masyarakat yang berkunjung.

b. Layanan Tulisan

Layanan tulisan yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui spanduk yang dipasang di setiap sudut kecamatan dan desa di Kabupaten Gowa. Layanan tulisan ini memiliki peranan yang cukup penting dalam melaksanakan sosialisasi penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa. Layanan tulisan berupa petunjuk penanggulangan Virus Corona dan bagaimana memutus mata rantai penyebaran Covid-19 di Kabupaten Gowa sangat berguna bagi yang berkepentingan. Untuk Layanan tulisan berupa petunjuk penanggulangan Virus Corona dan bagaimana memutus mata rantai penyebaran Covid-19 di Kabupaten Gowa, sebanyak 39 orang mengatakan cukup baik karena petunjuk-petunjuk yang ada terkait dengan penanggulangan Covid 19 cukup jelas. Selain itu juga, petunjuk yang diberikan berupa spanduk dan informasi yang diberikan kepada masyarakat disertai dengan gambar dan tulisan yang mudah dipahami oleh masyarakat sehingga tidak merasa kesulitan untuk memperoleh informasi yang ada di setiap kecamatan di Kabupaten Gowa. Sedangkan 3 orang lainnya mengatakan bahwa layanan tulisan berupa petunjuk penanggulangan Virus Corona dan bagaimana memutus mata rantai penyebaran Covid-19 di Kabupaten Gowa belum maksimal. Walaupun ada informasi yang diberikan belum mampu mencapai seluruh wilayah yang ada di Kabupaten Gowa sehingga mengalami kesulitan dalam mendukung penanganan Virus Corona. Namun berdasarkan hasil dan pengamatan di lapangan, hal ini juga dipengaruhi oleh adanya faktor kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk memahami imbauan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Gowa sehingga layanan tulisan yang dituangkan dalam bentuk spanduk atau selebaran kepada masyarakat diberbagai kecamatan di Kabupaten Gowa belum mampu diaplikasikan dalam masyarakat. Hal ini dapat

dihat masih banyaknya kegiatan masyarakat di luar rumah.

Layanan informasi yang lain berupa tulisan via media sosial baik itu WhatsApp atau Instagram untuk menyampaikan informasi tentang Virus Corona kepada masyarakat, dari 42 orang informan berpendapat bahwa layanan tersebut dinilai cukup baik karena dapat membantu masyarakat untuk memperoleh informasi tentang Covid-19 dan tidak ada seseorang pun yang merasa tidak puas terhadap informasi via media sosial baik itu WhatsApp maupun Instagram untuk menyampaikan informasi tentang Virus Corona kepada masyarakat. Selain itu dengan adanya layanan tersebut pihak pemerintah daerah Kabupaten Gowa dapat mengetahui keluhan-keluhan masyarakat selama adanya warga Kabupaten Gowa yang meninggal dan positif Corona. Untuk menggunakan layanan media sosial dalam melakukan komunikasi tersebut, 42 orang informan tidak pernah menggunakan medis sosial dalam menyampaikan kritik dan saran kepada pemerintah Kabupaten Gowa. Hal ini juga dipengaruhi oleh ketidaktahuan mereka terhadap layanan informasi menggunakan media sosial tersebut dan pengaruh ketidakinginan mereka menjadi repot untuk mengurus masalah Virus Corona karena adanya anggapan bahwa sudah ada lembaga yang mengurus masalah ini. Namun, ada salah satu pendapat berbeda dari masyarakat yang mendengar atau mendapatkan informasi dari pengalaman seseorang yang mengatakan bahwa pernah mencoba mengirim pesan melalui media sosial tersebut karena merasa bahwa pemerintah Kabupaten Gowa kurang serius dalam menangani masalah Covid-19 khususnya kepada Gugus Tugas Penanggulangan dan Percepatan Wabah Corona. Namun, pesan tersebut tidak dibalas sehingga tidak diketahui tindak lanjut dari sms tersebut.

2. Komunikasi Non-verbal

a. Sikap atau Perilaku

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat

terkait dengan Virus Corona berpengaruh pada proses pemahaman masyarakat terhadap Virus Corona dimana sikap atau perilaku yang baik dalam pada saat memberikan pelayanan dapat memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat. Sebaliknya, apabila sikap yang diberikan petugas Covid-19 tidak baik, maka dapat berpengaruh pada ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, 40 orang mengatakan perilaku yang diberikan petugas Covid-19 Kabupaten Gowa cukup baik. Mereka menyatakan bahwa petugas kesehatan bersikap baik dan sopan serta cepat dalam memberikan respon terhadap apa yang dikeluhkan oleh masyarakat khususnya Virus Corona. Hal ini dimasukkan agar masyarakat dapat sadar pentingnya melakukan imbauan pemerintah terkait dengan Virus Corona ini. Sedangkan 2 orang lainnya beranggapan tidak baik, menurut informan sikap yang ditunjukkan oleh petugas Covid-19 tidak baik, ada yang sombong, bersikap acuh, dan berbicara tanpa melihat lawan bicaranya.

b. Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah salah satu penunjang dalam proses komunikasi dan sering digunakan sebagai dasar penting dalam menentukan pendapat seseorang (Potter dan Perry:2011). Dari hasil wawancara, 35 orang informan mengatakan bahwa ekspresi wajah petugas Covid-19 dalam memberikan pelayanan cukup baik. Mereka menyatakan bahwa ekspresi wajah mereka saat melayani sewajarnya saja, murah senyum dan tidak pernah menampakkan wajah marah ataupun cuek. Sedangkan 7 orang lainnya mengatakan tidak baik, mereka menyatakan bahwa ekspresi wajah petugas saat memberikan pelayanan Covid-19 dalam hal memberikan informasi, memberikan penjelasan dan menegur kesalahan masyarakat dengan ekspresi wajah yang *jutek* (galak) dan tidak senyum.

c. Intonasi Suara

Intonasi suara pembicara mempunyai dampak yang besar terhadap arti pesan yang dikirimkan karena emosi seseorang dapat secara langsung memengaruhi nada suaranya (Potter dan Perry:2011). Petugas Covid-19

harus menyadari emosinya. Persepsi masyarakat pada pelayanan Covid-19 di Kabupaten Gowa ketika sedang berkomunikasi dengan masyarakat menyangkut penanggulangan wabah Corona di Kabupaten Gowa. Untuk intonasi suara petugas pada saat melayani masyarakat, 37 orang mengatakan baik, mereka menyatakan bahwa intonasi suara atau nada suara petugas saat berbicara baik-baik saja, tidak bernada tinggi dan sewajarnya saja. Sebaliknya, 5 orang lainnya berpendapat bahwa intonasi suara petugas saat melayani tidak baik, menegur masyarakat dan berbicara dengan nada yang tinggi.

Berdasarkan hasil pengamatan, hal ini bisa juga dipengaruhi oleh situasi kerja petugas yang sibuk dan adanya kekurangpahaman dari masyarakat itu sendiri. Untuk keseluruhan, tanggapan masyarakat pada umumnya memiliki pendapat yang baik dan tidak baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak gugus tugas. Citra positif dan citra negatif yang terbangun atas dasar bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal tersebut bisa diakibatkan oleh kapasitas sumber daya itu sendiri yang seharusnya bisa berjalan sesuai dengan norma atau Standar Prosedur Operasional (SPO) yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Hal ini juga sesuai dengan anjuran pemerintah pusat bahwa setiap petugas Covid harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak masyarakat, dan mengutamakan keselamatan masyarakat.

Pengamatan peneliti selanjutnya, pada umumnya pemerintah Kabupaten Gowa memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) pada setiap pelaksanaannya terutama dalam pelayanan medis kepada masyarakat ODP, PDP, dan masyarakat positif Corona. Setiap bagian ataupun ruangan yang ada di rumah sakit yang ada di Kabupaten Gowa yang ditugaskan menangani Virus Corona memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) sesuai petunjuk WHO.

Fasilitasi pelayanan komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal telah ditetapkan

dalam bentuk Standar Prosedur Operasional (SPO) penanganan Covid-19. Akan tetapi dapat dikatakan, pelayanan komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang terjadi pada pelayanan pemerintah daerah terkait dengan Covid-19 rumah sakit tidak berjalan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO) dan hanya berdasarkan kepada rasa kepedulian atau kesadaran petugas-petugas kesehatan dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan observasi di lapangan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat terutama dalam bidang komunikasi, baik komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal telah dilaksanakannya pelatihan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat bagi SDM aparatur di Kabupaten Gowa sehingga saat ada penanganan wabah termasuk pula penanganan Covid-19 dapat terlaksana dengan baik.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dan dijelaskan pada bab sebelumnya, ditarik kesimpulan bahwa bentuk komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi mengenai *social distancing* khususnya dalam penanganan Virus Corona di Kabupaten Gowa yang menggunakan komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal cukup baik. Dengan kata lain bahwa pelayanan kepada masyarakat terkait penanganan Virus Corona di Kabupaten Gowa secara umum cukup baik. Hal tersebut dilihat berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat, yaitu layanan lisan, layanan tulisan, sikap atau perilaku, ekspresi wajah, dan intonasi suara.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Coleman, 2020. "Pengaruh Bentuk Komunikasi terhadap penjualan jasa Grab-Car terhadap kepuasan pelanggan (Studi

kasus pada wisatawan di Yogyakarta)". e-Journal Perspektif Vol XVI No.1 AMIK BSI Yogyakarta.

- Darmawan, 2019: *Tantangan Public Relations pada Era Keterbukaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, Onong Uchyana. 2006. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ferdinand, 2018. *Penggunaan Media Sosial bagi Humas di Lembaga Pemerintah*. Disampaikan pada Kegiatan Forum Kehumasan Kota Tangerang di Bogor. Tersedia di https://www.researchgate.net/publication/308513901_Penggunaan_Media_Sosial.
- Fitriah, Maria, D, 2020 . *Jurnal Social distancing, Perubahan Sosial Lewat Komunikasi Digital Menghadapi Wabah Corona Covid-19*
- Laziman, 2019. Analisis Penerapan Komunkasi Dua Arah dalam Memberikan Pemahaman Di Kalangan Peserta Didik. *Sosial Science Education Journal*. Vol.3 No.2.
- Leasmana, Heri, 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Littlejohn, Stephen W. 2010. *Theories of Human Communication*. USA: Wadsworth Publishing.
- Moleong, Lexy J. 2007 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset, Bandung.
- Muhammad Ardianto, 2014. *Komunikasi Massa Satu Pengantar*, Simbiosis Rakatama Media: Bandung.
- Rasyid, 2016. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress.
- Remes, 2013. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Edisi 3. Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sadriawan, "Analisis Wacana Kritis Ideologi dan Citra Dalam Pemberitaan Media Indonesia di Pilkada DKI Jakarta Bulan Januari 2017", *Asian People Journal Universitas Muhammadiyah Ponorogo*

dan Fakultas Sains Sosial Gunaan
Universiti Sultan Zainal Abidin
Terengganu Malaysia, Vol. 1, Issue 2,
2019.

Sapir, 2016. *Teori Komunikasi Massa*. (Tri
Wibowo, Trans.). Jakarta: Prenada Media
Group

Syaifullah, 2015. *Persepsi Mahasiswa
terhadap Transportasi Online (Studi
Deskriptif Kuantitatif tentang Bentuk
Komunikasi terhadap Layanan Grab di
Kalangan Mahasiswa Fisip USU)*. Tesis.
Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Sumatera Utara Medan