

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar seseorang, baik secara individu ataupun berkelompok (Nofrion, 2016). Komunikasi memiliki fungsi dalam kehidupan sehari-hari, yaitu sebagai pengawasan lingkungan yang dapat mengingatkan adanya sebuah bahaya atau peluang tertentu, sebagai korelasi yang dapat merespons lingkungan, dan sebagai transmisi warisan sosial dari generasi sebelumnya (Mulyana, 2017). Salah satu bentuk model komunikasi adalah model komunikasi Laswell. Model komunikasi ini menjelaskan bahwa setiap komunikasi yang dilakukan tidak semuanya bersifat dua arah. Selain itu adanya pemberian informasi terkait dengan fakta dapat memberikan dampak yang berbeda untuk setiap pihak yang menerima pesan tersebut (Sudirjo & Alif, 2021).

Pada model komunikasi Laswell terdiri dari lima unsur pembentuk, pertama pihak penyampai pesan (*who*) yaitu pemerintah kota Surabaya, kedua, pesan yang disampaikan (*says what*) yaitu informasi tentang covid di Surabaya, ketiga, media yang digunakan (*in which chanel*) yaitu website, keempat, pihak yang menerima pesan (*to whom*) yaitu masyarakat Surabaya, dan dampak dari pesan yang disampaikan (*with what effect*) yaitu masyarakat Surabaya mengetahui adan aya informasi covid di Surabaya (Romli, 2016). Model komunikasi Laswell menunjukkan pentingnya untuk dapat mengetahui kemudian mengendalikan setiap unsur yang dapat menyebabkan informasi atau proses komunikasi yang berlangsung terganggu.

Tujuan dari adanya proses komunikasi adalah untuk memberikan pengetahuan kepada penerima pesan. Pengetahuan ini sendiri merupakan bentuk dari efek dari proses komunikasi yang berlangsung. Pengetahuan menerangkan setiap perihal yang dapat ditangkap melalui indera pendengaran dan penglihatan seseorang atas objek tertentu (Notoatmodjo, 2014). Pengetahuan menjadi perihal yang penting untuk diketahui karena hal ini menunjukkan efektivitas dari proses komunikasi yang berlangsung.

Komunikasi sendiri pada dasarnya dapat terjadi dalam berbagai konteks kehidupan. Aktivitas komunikasi dapat dilakukan dalam berbagai cara, seperti secara verbal, yang melalui kata-kata, dan komunikasi non-verbal yang melalui Gerakan atau simbol yang mengandung arti. Komunikasi juga dapat dilakukan secara langsung, seperti berbicara secara tatap muka, melakukan percakapan melalui telepon, dan komunikasi secara tidak langsung seperti berkomentar melalui media sosial dan berbagi informasi melalui website seiring dengan perkembangan internet (Yasir, 2020).

Komunikasi merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan untuk menyampaikan gagasan kepada individu lain untuk menjalin kesepahaman yang sama mengenai pesan yang disampaikan. Komunikasi menjadi sebuah aktivitas yang dilakukan untuk berbagi pesan. Oleh karena itu media komunikasi memiliki peran penting untuk menjembatani proses komunikasi tersebut. Media komunikasi menjadi perkembangan atau resolusi yang memiliki banyak manfaat dalam mendukung proses komunikasi, karena tidak perlu memperhatikan aspek waktu dan lokasi untuk dapat berkomunikasi atau berbagi informasi (Puspita, 2015).

Adanya internet membuat saluran komunikasi menjadi lebih beragam, namun perihal tersebut tidak membuat pihak yang berkomunikasi

dapat mengoptimalkan penggunaannya dalam berkomunikasi dan dapat meninggalkan media konvensional yang ada, seperti informasi seperti surat kabar, majalah, hingga radio dan televisi (Rustam, 2015).

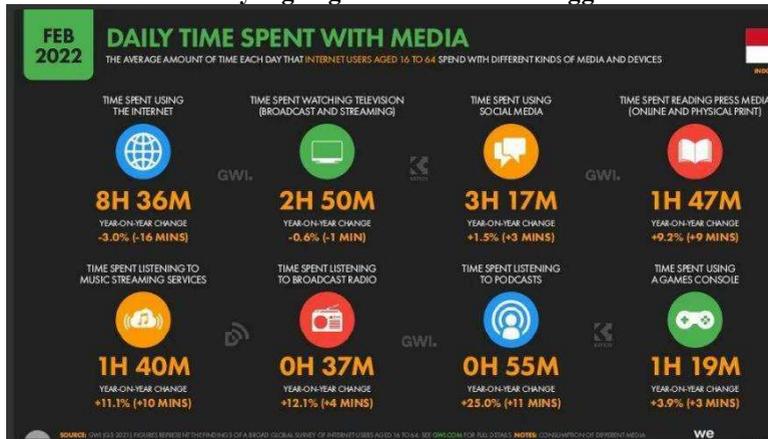
**Gambar I.1**  
**Pengguna Internet di Indonesia**



Sumber: Hootsuite (2022)

Pada Gambar 1.1 menunjukkan laporan dari Hootsuite (2022) terkait dengan jumlah populasi, pengguna telepon, pengguna internet dan pengguna aktif media sosial di Indonesia yang dipublikasikan pada bulan Februari 2022. Hasil laporan tersebut menunjukkan bahwa jumlah populasi masyarakat di Indonesia sebesar 277,7 juta jiwa, dari jumlah tersebut sebesar 73,7% atau sebesar 204,7 juta merupakan pengguna internet. Hal ini menjelaskan bahwa besarnya jumlah masyarakat Indonesia yang telah terhubung dan memanfaatkan internet untuk berkomunikasi.

**Gambar I.2**  
**Waktu Keseharian yang Digunakan Dalam Menggunakan Media**



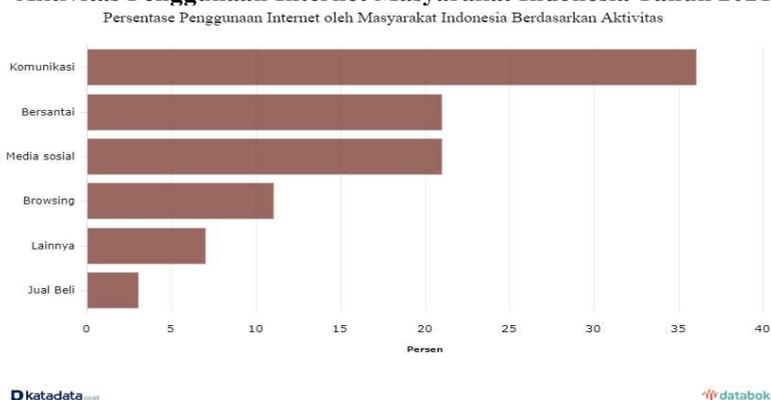
Sumber: Hootsuite (2022)

Pada Gambar 1.2 menunjukkan mengenai hasil laporan dari Hootsuite (2022) terkait dengan waktu penggunaan media. Hasil laporan tersebut, menunjukkan bahwa mengakses internet menjadi aktivitas penggunaan media yang paling banyak menghabiskan waktu dari seseorang dengan lama waktu mencapai 8 jam lebih. Aktivitas berikutnya adalah aktivitas menggunakan media sosial dengan lama waktu mencapai lebih dari 3 jam. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya waktu yang digunakan oleh individu untuk mengakses internet. Hasil laporan ini juga menjelaskan bahwa internet menjadi media komunikasi yang penting bagi seseorang karena lamanya waktu yang digunakan untuk berinternet.

Menurut laporan Bank Dunia dengan judul *Harnessing Digital Technologies for Inclusion in Indonesia* tahun 2021, menjelaskan bahwa aktivitas yang paling sering dilakukan selama memanfaatkan internet adalah komunikasi dengan persentase sebesar 36%. Komunikasi yang dimaksud adalah untuk berkirim pesan ataupun surat elektronik melalui email.

Aktivitas lain yang dilakukan adalah membuka media sosial dan bersantai seperti menonton video hingga bermain game dengan persentase masing-masing 26%. Aktivitas lain yang dilakukan adalah *browsing*, mencari informasi melalui website ataupun blog dengan nilai persentase sebesar 11%. Secara keseluruhan hasil laporan Bank Dunia ditunjukkan melalui Gambar 1.3 berikut.

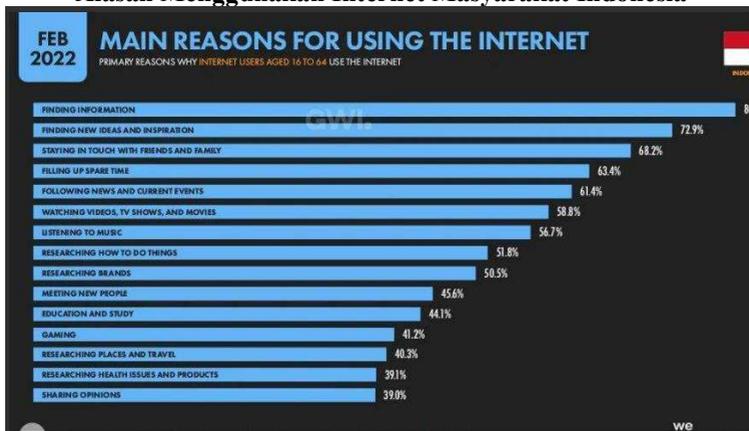
**Gambar I.3**  
**Aktivitas Penggunaan Internet Masyarakat Indonesia Tahun 2021**



Sumber: Rizaty (2021)

Pada Gambar I.3 menunjukkan sebagian besar masyarakat Indonesia dalam menggunakan internet untuk melakukan proses komunikasi dengan persentase sebesar lebih dari 35%. Aktivitas lain yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia dalam menggunakan internet pada tahun 2021 adalah untuk bersantai, memanfaatkan media sosial, hingga berjual beli. Hasil survei tersebut menjelaskan bahwa adanya perkembangan internet menjadi sebuah jembatan baru bagi masyarakat di Indonesia untuk dapat melakukan komunikasi.

**Gambar I.4**  
**Alasan Menggunakan Internet Masyarakat Indonesia**



Sumber: Hootsuite (2022)

Hootsuite (2022) juga menunjukkan laporan terkait dengan alasan dari masyarakat ketika menggunakan internet. Alasan utama dari masyarakat terkait dengan lamanya menggunakan internet adalah untuk mencari informasi. Informasi yang dimaksud dapat informasi apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan aktivitas harian. Alasan berikutnya adalah untuk mencari ide dan inspirasi, yang membuat masyarakat cenderung bergantung dengan media internet yang berkembang saat ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diketahui bahwa media yang berbasis internet atau online seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami peningkatan penggunaan. Media yang berbasis online sendiri merupakan bentuk dari media massa. Media massa sendiri secara pengertian dapat dijelaskan sebagai sarana atau media yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak (Romli, 2016).

Proses komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan media massa merupakan komunikasi massa, yaitu proses komunikasi yang

dilakukan untuk memberikan informasi kepada penerima informasi dalam jumlah besar (Tambunan, 2018). Komunikasi massa sendiri dilakukan dengan tujuan untuk memberikan dampak kepada penerima pesan atau komunikan. Dampak yang dimaksud dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu dampak kognitif, afektif, dan *behavioral* (Putri et al., 2020). Termasuk dalam pemilihan website sebagai media massa oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai media untuk proses komunikasi massa yang dilakukan, yaitu memberikan informasi terkini mengenai perkembangan pandemi Covid-19 di Kota Surabaya.

Website merupakan sebuah media yang digunakan sebagai salah satu media untuk berkomunikasi yang berbasis jaringan internet. Tanpa adanya internet seseorang yang hendak melakukan komunikasi menjadi terhambat sehingga proses penyampaian informasi juga ikut mengalami hambatan. Website pada penelitian ini diteliti karena website menjadi salah satu media komunikasi dalam bentuk satu arah untuk menyebarluaskan informasi kepada khalayak. Karena website berbasis pada internet menjelaskan bahwa penggunaan website bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan informasi yang disediakan di website. Informasi yang dimaksud salah satunya terkait dengan pandemi Covid-19.

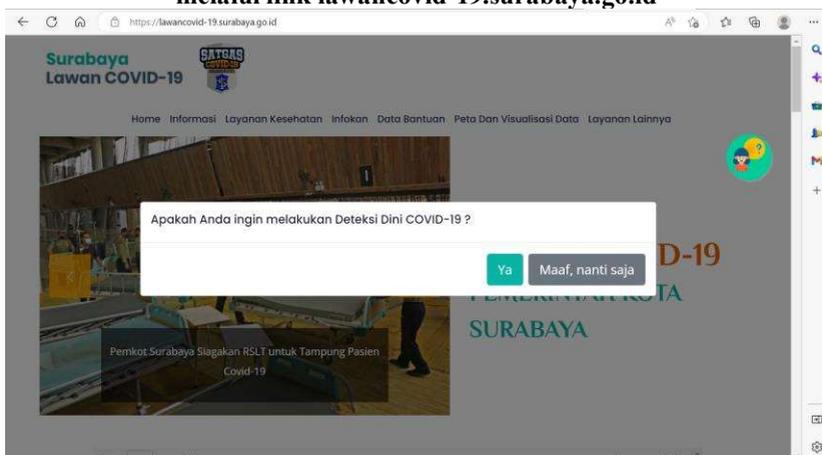
Covid-19 merupakan jenis virus yang pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada tahun 2019 akhir. Berdasarkan informasi dari Kementerian Kesehatan Indonesia melalui website <https://covid19.go.id/> diketahui bahwa per 13 Maret 2022, jumlah kasus positif mencapai 5.890.495 dengan jumlah yang sembuh sebesar 5.395.433 dan yang meninggal dunia sebesar 152.166. Jumlah kasus positif di Provinsi Jawa Timur per 13 Maret 2022 sebesar 564,680 kasus yang cenderung lebih

rendah bila dibandingkan dengan Provinsi DKI Jakarta sebesar 1.218.000 kasus ataupun Provinsi Jawa Barat sebesar 1.072.666.

Kota Surabaya sebagai salah satu kota terbesar setelah Jakarta, menunjukkan pertumbuhan jumlah kasus positif setiap harinya. Per tanggal 9 September 2022 melalui informasi yang disampaikan pada website Surabaya Tanggap Covid-19 diketahui bahwa terdapat 129.427 kasus positif yang terjadi di Surabaya dengan penambahan kasus aktif per hari sebesar 158 jiwa. Total yang sembuh secara kumulatif di Surabaya sejumlah 126.188 dengan jumlah yang sembuh pada tanggal 9 September 2022 sejumlah 162 jiwa. Total yang meninggal secara kumulatif akibat Covid-19 di Surabaya sebesar 2.970 jiwa. Pada website Surabaya Tanggap Covid-19 juga menunjukkan status Covid-19 masyarakat Surabaya, terdapat lebih dari 2 juta masyarakat Surabaya telah melakukan vaksin.

Beberapa bentuk informasi yang disampaikan melalui website Surabaya Tanggap Covid-19 adalah.

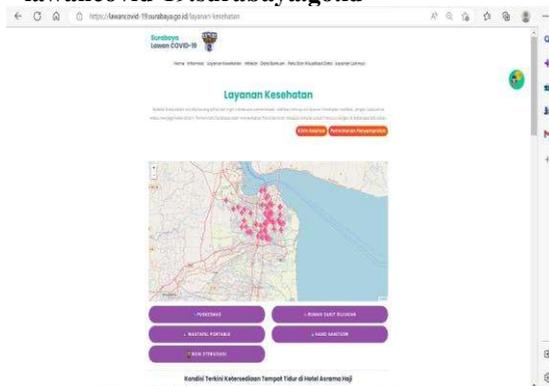
### **Gambar 1.5 Halaman awal website Surabaya Tanggap Covid-19 melalui link [lawancovid-19.surabaya.go.id](https://lawancovid-19.surabaya.go.id)**



Sumber: Dokumentasi Pribadi.

Pada halaman muka website Surabaya Tanggap Covid-19, menunjukkan bahwa pengakses dapat dibantu untuk melakukan deteksi dini terkait Covid-19. Hal ini menjelaskan bahwa website tersebut dapat membantu masyarakat Surabaya untuk mengetahui lebih awal gejala yang dialami yang termasuk gejala dari Covid-19. Selain itu, pada website Surabaya Tanggap Covid-19 juga menyediakan informasi lain seperti layanan kesehatan, data bantuan, peta dan visualisasi data, hingga berbagai layanan lain.

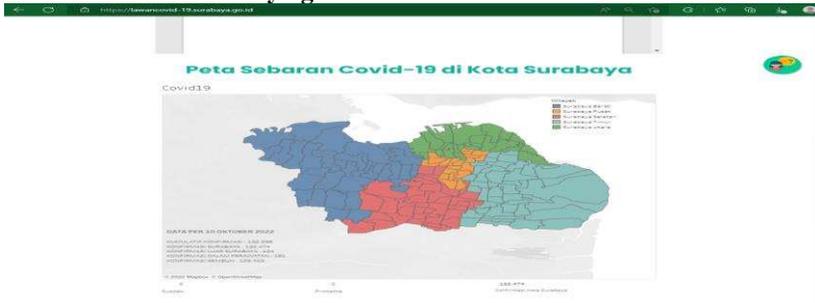
**Gambar I.6** Halaman terkait layanan kesehatan yang disediakan di website Surabaya Tanggap Covid-19 melalui link [lawancovid-19.surabaya.go.id](http://lawancovid-19.surabaya.go.id)



Sumber: Dokumentasi Pribadi.

Pada Gambar I.6 menunjukkan salah satu layanan dari website Surabaya Tanggap Covid-19 mengenai lokasi dari layanan kesehatan di Surabaya yang dapat menjadi tempat rujukan untuk melakukan pemeriksaan terkait virus Covid-19. Tidak hanya layanan kesehatan, di website Surabaya Covid-19 juga menyediakan informasi perkembangan penyebaran virus Covid-19 dalam bentuk peta wilayah Surabaya. Informasi tersebut diupdate secara harian, untuk mengetahui pertumbuhan konfirmasi positif Covid-19. Hal ini ditunjukkan pada Gambar I.7 berikut.

**Gambar I.7 Informasi Peta Penyebaran virus Covid-19 di website Surabaya Tanggap Covid-19 melalui link [lawancovid-19.surabaya.go.id](https://lawancovid-19.surabaya.go.id)**



Sumber: Dokumentasi Pribadi.

Pada website Surabaya Tanggap Covid-19 juga menyediakan layanan penyampaian atau laporan terkait salah satu masyarakat Surabaya yang mengalami gejala virus Covid-19. Tujuannya adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses penanganan penyebaran Covid-19 sehingga penyebaran virus dapat ditekan. Hal ini ditunjukkan pada Gambar I.8 berikut.

**Gambar I.8 Informasi Penyampaian Masyarakat yang terkena virus Covid-19 di website Surabaya Tanggap Covid-19 melalui link [lawancovid-19.surabaya.go.id](https://lawancovid-19.surabaya.go.id)**

Sumber: Dokumentasi Pribadi.

**Gambar I.9 Informasi Edukasi dan Upaya Pemerintah Kota Surabaya terkait virus Covid-19 di website Surabaya Tanggap Covid-19 melalui link [lawancovid-19.surabaya.go.id](https://lawancovid-19.surabaya.go.id)**

The screenshot displays the website <https://lawancovid-19.surabaya.go.id>. The main section is titled "Edukasi" (Education) and provides information about COVID-19, including its symptoms and transmission. It features a central diagram with five categories: Deteksi Dini (Early Detection), GERMAS (High Risk), Protokol (Protocol), Perlindungan Kelompok Rentan (Vulnerable Group Protection), and PDP (Probable Patient). Each category lists specific actions and symptoms. Below this, there is a section for "Nomor Darurat" (Emergency Numbers) with the Command Center Surabaya at 112. The bottom part of the page shows news articles, such as "Kasus Covid-19 Varian Deltacron Belum Terdeteksi di Surabaya" and "Terus Dievaluasi, PTM 100 Porsen di Surabaya Tunggu PPKM Level 1".

**Edukasi**

Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus. Penyakit dan virus ini pertama kali ditemukan ketika terjadi wabah di Wuhan, China di bulan Desember 2019. Gejala paling umum adalah demam, kelelahan, dan batuk kering. Beberapa pasien mungkin mengalami sakit dan nyeri, hidung tersumbat, pilek, sakit tenggorokan atau diare.

**Deteksi Dini**

- Demam
- Batuk, pilek, nyeri tenggorokan
- Sakit kepala dan otot-otot memunculkan rasa nyeri
- Gejala ke luar yang tidak kunjung sembuh
- Gejala 1, 2, dan 3 tapi tanpa penyebab yang jelas

**GERMAS**

- Demam >= 38°C
- Batuk, pilek, nyeri tenggorokan >= 3 hari
- Sakit kepala dan otot-otot memunculkan rasa nyeri
- Gejala ke luar yang tidak kunjung sembuh
- Gejala 1, 2, dan 3 tapi tanpa penyebab yang jelas

**Protokol**

- Tutupi mulut
- Tutupi hidung ke luar napas
- Selalu memakai masker yang tepat
- Jika harus keluar rumah pakai masker

**Perlindungan Kelompok Rentan**

**PDP**

- Ruang terisolasi
- Pemeriksaan USG

**ODP**

- Tetapan di 14 hari
- Pemeriksaan USG 14 hari
- Perawatan oleh perawat/ bidan/ dokter 14 hari
- Isolasi mandiri rumah sesuai syarat

**RISIKO TINGGI**

- Demam
- Perubahan USG
- Gejala menetap sesuai rumah sakit

**ISPA**

- Demam
- Batuk, pilek, nyeri tenggorokan
- Sakit kepala dan otot-otot
- Tanda-tanda ke luar yang tidak kunjung sembuh

**Nomor Darurat**

Apabila dalam keadaan darurat, silahkan menghubungi:  
**Command Center Surabaya**  
 ☎ 112 (24 Jam Bebas Pulsa)

**Surabaya Lawan COVID-19**

Home Informasi Layanan Kesehatan Infokan Data Bantuan Peta Dan Visualisasi Data Layanan Lainnya

**Upaya Pemkot Tanggap Covid-19**

**Kasus Covid-19 Varian Deltacron Belum Terdeteksi di Surabaya**  
 Tanggal Posting: 17-03-2022 14:05:01  
 Pandemi Covid-19 belum berakhir, bahkan kasus varian Omicron baru saja menurun di Surabaya dalam dua pekan di bulan Maret 2022. Kini sudah ada lagi dugaan varian baru gabungan antara Delta dan Omicron, atau disebut Deltacron. Menanggapi hal itu, Kepala Dinas Kesehatan...

**Terus Dievaluasi, PTM 100 Porsen di Surabaya Tunggu PPKM Level 1**  
 Tanggal Posting: 17-03-2022 08:45:11  
 Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya melalui Dinas Pendidikan (Dispendik) masih menunggu Pembatasan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 1 untuk Pembelajaran Tatap Muka (PTM) 100 persen. Saat ini, pembelajaran SD-SMP di Surabaya masih dilakukan secara bergantian, yakni PTM 50 persen dan daring...

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pada Gambar I.9 menunjukkan informasi dalam website Surabaya Tanggap Covid-19 mengenai bentuk edukasi yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Adanya informasi edukasi memberikan pembelajaran kepada masyarakat terkait deteksi dini Covid-19, gerakan masyarakat, protokol kesehatan yang dilakukan, hingga cara memberikan perlindungan kepada pihak yang rentan terkena virus Covid-19. Informasi berikutnya mengenai upaya Pemerintah Kota Surabaya yang telah dilakukan untuk merespon pandemi Covid-19.

**Gambar I.10 Informasi Distribusi Bantuan Pemerintah Kota Surabaya selama Covid-19 di website Surabaya Tanggap Covid-19 melalui link [lancovid-19.surabaya.go.id](http://lancovid-19.surabaya.go.id)**

The screenshot shows the website 'Surabaya Lawan COVID-19' with a navigation menu including 'Home', 'Informasi', 'Layanan Kesehatan', 'Infokan', 'Data Bantuan', 'Peta Dan Visualisasi Data', and 'Layanan Lainnya'. The main heading is 'Rekapitulasi Pendistribusian Bantuan Masyarakat Terkait Covid 19'. Below this, there is a date 'Jumat, 2 Juli 2021' and a paragraph stating that the government is providing aid to all layers of society to combat the pandemic. A list of 18 PDF files is provided for download, each representing a monthly recapitulation of aid distribution from January 2020 to May 2021.

- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_01\_s/d\_31\_Mei\_2021.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_01\_s/d\_31\_Maret\_2021.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_10\_Januari\_s/d\_28\_Februari\_2021.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_1\_s/d\_16\_Januari\_2021.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_1\_s/d\_31\_Desember\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_18\_November\_s/d\_30\_November\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_1\_s/d\_15\_November\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_16\_s/d\_31\_Oktober\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_1\_s/d\_15\_Oktober\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_16\_s/d\_30\_September\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_1\_s/d\_15\_September\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_16\_s/d\_31\_Agustus\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_15\_Agustus\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_15\_Agustus\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_21\_Maret\_s/d\_30\_April\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_1\_Mei\_s/d\_10\_Mai\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_11\_Mei\_2020\_s/d\_17\_Mei\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_18\_Mei\_s/d\_31\_Mai\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_18\_Juni\_s/d\_14\_Juni\_2020.pdf
- Download\_Rekapitulasi\_Bantuan\_Masyarakat\_Covid-19\_15\_Juni\_2020\_s/d\_09\_Juni\_2020.pdf

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar I.10 menunjukkan, pada website Surabaya Tanggap Covid-19 juga menyediakan informasi terkait data rekapitulasi bantuan yang telah diberikan kepada berbagai instansi dan masyarakat untuk mendukung perlindungan terhadap penyebaran virus Covid-19. Rekapitulasi ini juga menjadi bentuk tanggung jawab pihak Pemerintah Kota Surabaya.

**Gambar I.11 Informasi Layanan Lain yang disediakan Pemerintah Kota Surabaya terkait virus Covid-19 di website Surabaya Tanggap Covid-19 melalui link [lawancovid-19.surabaya.go.id](https://lawancovid-19.surabaya.go.id)**



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pada Gambar I.11 menunjukkan bahwa website Surabaya Tanggap Covid-19 juga menyediakan layanan selain terkait perkembangan penyebaran Covid-19 seperti layanan terkait Surabaya Single Window, Layanan Kependudukan, layanan aplikasi terkait kesehatan dan dispenduk. Beberapa layanan ini disediakan untuk menunjang kebutuhan masyarakat Surabaya selain informasi terkait perkembangan Covid-19.

Berbagai informasi yang disediakan di website Surabaya Tanggap Covid-19 merupakan bentuk pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakatnya. Keberhasilan dari komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan masyarakat terkait informasi seputar perkembangan Covid-19 dapat diketahui melalui tingkat pengetahuan masyarakat atas informasi yang disediakan di website Surabaya Tanggap Covid-19. Pada penelitian ini berfokus pada informasi dan layanan kesehatan seputar perkembangan Covid-19 di Surabaya.

Pengetahuan mengenai virus Covid-19 merupakan perihal yang penting agar tidak dapat menimbulkan peningkatan jumlah kasus positif. Pengetahuan sendiri dapat dijelaskan sebagai bentuk hasil penginderaan yang berkaitan dengan penyakit, cara penularan, pengobatan, hingga alternatif pencegahan melalui vaksinasi (Sabarudin et al., 2020). Salah satu cara untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah dengan membuat website tentang Surabaya Tanggap Covid-19. Website ini berisi informasi mengenai perkembangan penularan virus Covid-19 hingga tempat dan jadwal vaksinasi di Kota Surabaya. Selain melalui website, informasi terkait dengan perkembangan Covid-19 juga ditampilkan dalam media sosial, seperti Instagram dan televisi. Pada media sosial Instagram, perkembangan Covid-19 yang ditampilkan merupakan untuk wilayah Jawa Timur, sedangkan pada media televisi informasi terkait seputar Covid-19 telah semakin berkurang.

Melalui website Surabaya Tanggap Covid-19, masyarakat Surabaya dapat mengetahui perkembangan jumlah kasus positif, jumlah yang sembuh, dan jumlah yang meninggal serta informasi terkait dengan status vaksinasi masyarakat di Surabaya. Tidak hanya informasi terkait dengan perkembangan Covid-19, pada website Surabaya Tanggap Covid-19 juga memberikan informasi terkait dengan edukasi untuk melakukan deteksi dini, gerakan masyarakat, protokol kesehatan yang harus dijaga, dan upaya perlindungan bagi kelompok yang rentan. Website Surabaya Tanggap Covid-19 merupakan salah satu website yang dikelola oleh Satuan Tugas Covid-19 sehingga informasi dan edukasi serta informasi pelayanan yang ditampilkan merupakan informasi yang valid dan dapat membantu masyarakat Surabaya untuk menghadapi pandemi Covid-19.

Berkaitan dengan website, semakin berkembangnya teknologi informasi yang didukung dengan akses internet yang semakin merata dan cepat oleh masyarakat. Kebutuhan website tidak hanya untuk diakses melalui komputer namun juga perangkat yang lebih mobile, seperti smartphone atau tablet pc. Oleh karena itu, sebuah website perlu untuk dapat beradaptasi dengan perangkat bergerak ini, baik dari sisi tampilan, kecepatan, hingga informasi yang disampaikan. Website yang baik merupakan website yang dapat beradaptasi dengan perkembangan internet di masa depan (Setiyaji et al., 2017). Website sendiri menjadi sebuah media yang penting untuk dapat memberikan kemudahan aksesibilitas kepada masyarakat terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah (Firdaus & Lawati, 2020).

Menurut beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa informasi yang disajikan melalui website dapat memberikan manfaat. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Setiyaji et al. (2017) menjelaskan bahwa penggunaan website untuk menyediakan informasi dapat memberikan manfaat yang berdampak pada peningkatan pengetahuan pengguna website. Hal ini juga diterangkan dalam hasil penelitian Vinka & Michele (2021) yang menerangkan bahwa media online berbasis internet dapat berperan penting dalam penyebaran informasi seputar Covid-19 dan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat. Penelitian yang telah dilakukan oleh Sudayasa et al. (2021) menambahkan bahwa memberikan edukasi kepada masyarakat terkait dengan pandemi Covid-19 dapat dilakukan melalui media online.

Terdapat pula penelitian lain yang juga menjelaskan pentingnya pengetahuan sebagai dampak dari keberhasilan sebuah komunikasi yang dilakukan. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Arda (2019) sebuah

komunikasi yang lancar dapat memberikan informasi secara tepat kepada penerima pesan, sehingga pengetahuan yang dimiliki menjadi lebih baik, sehingga dapat menjadi dasar untuk melakukan sebuah tindakan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Pranata (2015) menjelaskan bahwa komunikasi memiliki tujuan untuk memberikan perubahan tingkat pengetahuan penerima pesan, sehingga dapat menjadi dorongan untuk melakukan sebuah tindakan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan, maka penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan tingkat pengetahuan masyarakat Kota Surabaya mengenai informasi tentang Covid-19 di website Surabaya Tanggap Covid-19. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan judul “Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Informasi Pada Website Surabaya Tanggap Covid”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan, rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Informasi Pada Website Surabaya Tanggap Covid-19?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah mendeskripsikan pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai informasi tentang Covid-19 di website Surabaya Tanggap Covid-19.

## **I.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini dapat diuraikan berikut:

1. Peneliti akan fokus pada subyek penelitian yakni masyarakat Surabaya.

2. Peneliti juga akan fokus pada obyek penelitian yakni tingkat pengetahuan.
3. Peneliti berfokus pada pemanfaatan website Surabaya Tanggap Covid-19 dengan pendekatan kuantitatif.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

### **I.5.1 Manfaat Teoritis**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi untuk pengembangan ilmu komunikasi terutama berkaitan dengan kajian komunikasi massa yang berkaitan dengan tingkat pengetahuan mengenai website Surabaya Tanggap Covid-19, khususnya pada masyarakat Surabaya.

### **I.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada Pemerintah Kota Surabaya yang berkaitan dengan pengetahuan masyarakat mengenai informasi yang diberikan melalui website Surabaya Tanggap Covid-19. Tujuannya agar Pemerintah Kota Surabaya dapat menentukan kebijakan untuk pengembangan website sehingga lebih dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat.