

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa Dinas Kesehatan Kota Depok berhasil mengelola penyebaran wabah virus Covid-19 dengan menggunakan strategi komunikasi publik dengan mencapai tujuan dari penelitian ini yang hasilnya dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Melakukan strategi komunikasi publik yang di antaranya yaitu penggunaan sumber, pada awal pandemi Dinas Kesehatan Kota Depok sebagai komunikator dalam pelayanan kesehatan masyarakat langsung melontarkan *press released* melalui media *online* resmi, dengan mencantumkan edaran surat Wali Kota Kota Depok. Hal ini menunjukkan agar masyarakat di Kota Depok diharapkan tidak panik dalam menghadapi wabah ini. Meskipun ada faktor penghambat dalam penanganan wabah Virus ini, Dinas Kesehatan Kota Depok bekerjasama dengan pemangku kepentingan atau dengan *stakeholder* lainnya agar penanganan wabah Virus Covid-19 yang telah menyebar dapat teratasi.
- b. Menggunakan pesan informasi yang disampaikan terhadap publik menggunakan bahasa-bahasa yang khas, dengan muatan isi pesan yang terkandung himbauan terhadap masyarakat agar mematahui aturan protokol kesehatan serta dampak yang melanggar meskipun angka kasus dalam naik turun, serta menggunakan isi pesan promosi kesehatan yang mudah diingat oleh masyarakat seperti Kode Hatiku (Kota Depok Sehat, Indonesia Kuat).
- c. Memanfaatkan saluran komunikasi, pelayanan publik berbasis digital di era pandemi Covid-19 saat ini adalah salah satu solusi untuk menjawab pertanyaan terkait membatasi pelayanan publik secara langsung, khususnya penyelenggara layanan publik yaitu Dinas Kesehatan Kota Depok beserta masyarakat, untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran Covid-19.

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penggunaan media khususnya media sosial sebagai sarana pelayanan publik yang cukup efektif. Namun dari segi kualitas pelayanan khususnya pada karakteristik kehandalan pelayanan publik yakni melibatkan publik untuk mengembangkan, mengimplementasikan dan mengawasi proses kebijakan program Pemerintah masih perlu stabil dan matang.

- d. Dinas Kesehatan Kota Depok melakukan inovasi dengan membuat aplikasi khusus Covid-19 yang bernama Picodep dan Kampung Siaga Covid-19. Pada aplikasi ini memiliki filter pelayanan kesehatan yang cukup memadai masyarakat seperti pengaduan masyarakat, informasi berita Covid-19, data penampungan isolasi di rumah sakit Kota Depok bagi pasien Covid-19, data kematian serta fitur pelayanan kesehatan lainnya.
- e. Pada penerimaan pesan terkhususnya penanganan wabah Virus Covid-19, Dinas Kesehatan Kota Depok memanfaatkan sosialisasi terhadap masyarakat baik secara *offline* dan *online*. Penanganan *offline* dilakukan sidak secara langsung terhadap wilayah-wilayah zona merah dan ruang public yang bersifat kerumunan massa, sedangkan *online* memanfaatkan media sosial seperti Instagram, *Website*, email serta Twitter sebagai media penyebar informasi bagi khalayak setempat, serta menggunakan fitur whatsapp grup yang terdiri dari satgas-satgas di tingkat wilayah Kota Depok. Pada penyaringan data menggunakan sistem cut off, agar masyarakat bisa mengetahui data yang *real time* dari pihak Dinas Kesehatan secara transparan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terkait Dinas Kesehatan Kota Depok, penulis mengharapkan kolaborasi antara Dinas Kesehatan Depok dengan Pemerintah dapat mengoptimalkan dan memiliki peran yang aktif lagi dalam berkomunikasi dengan masyarakat yaitu memberikan informasi edukatif perwilayah terkhususnya di wilayah

perbatasan Kota Depok, memberikan informasi melalui surat edaran serta aktif melakukan sosialisasi pada ruang publik yang bersifat kerumunan.

2. Saluran informasi kepada masyarakat dapat dilakukan dengan memberikan informasi melalui media cetak berupa spanduk atau banner yang terpajang di wilayah Kota Depok berupa penjagaan dan menaati protokol kesehatan Covid-19.
3. Melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang belum mengetahui aplikasi yang telah dirancang oleh pihak Dinas Kesehatan ataupun Pemerintah Pusat.
4. Menurut penulis akan lebih baik Dinas Kesehatan Kota Depok melakukan aktivitas *brainstorming* bersama dengan staff dan pegawai yang berhubungan dengan tata kelola media online, agar dapat memiliki rumusan ataupun strategi baru dalam mengedepankan informasi terhadap masyarakat yang lebih optimal
5. Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis selama pelaksanaan penelitian, menurut penulis dibutuhkan personil yang lebih banyak lagi untuk mengelola media sosial, karena media sosial yang dimiliki ada empat media komunikasi.

5.2.2 Saran Teoritis

1. Saran untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna karena dengan keterbatasan waktu. Namun, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya pada masalah yang sama yaitu terkait penanganan yang lebih ditekankan, tidak hanya pada keterampilan komunikasi terkait pengelolannya, tetapi juga bagaimana cara mengatasi hambatan yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal.