

ABSTRAK

Situasi krisis kesehatan seperti pandemi, penyampaian informasi yang berkualitas menjadi penting untuk membantu masyarakat memahami risiko secara objektif dan menghindari kecemasan berlebihan. Instagram sebagai platform media sosial banyak digunakan oleh Kementerian Kesehatan RI (@kemenkes_ri) untuk menyebarkan informasi terkait pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas informasi yang disampaikan melalui akun tersebut dengan tingkat kecemasan pengikutnya. Pendekatan kuantitatif korelasional digunakan dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form dan dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan ($r_s = -0.243$, $p < 0.05$), yang berarti semakin tinggi persepsi responden terhadap kualitas informasi, semakin rendah tingkat kecemasan yang mereka alami. Hasil penelitian ini mendukung asumsi dalam teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT), bahwa kualitas komunikasi krisis dapat diasumsikan bahwa informasi yang jelas, akurat, dan empatik berhubungan dengan tingkat kecemasan selama krisis, karena memberikan pemahaman dan panduan kepada pemangku kepentingan.

Kata kunci : kecemasan, kualitas informasi, komunikasi krisis, SCCT

ABSTRACT

In a health crisis situation such as a pandemic, delivering quality information is important to help the public understand the risks objectively and avoid excessive anxiety. Instagram as a social media platform is widely used by the Indonesian Ministry of Health (@kemenkes_ri) to disseminate information related to the pandemic. This study aims to determine whether there is a relationship between the quality of information conveyed through the account and the level of anxiety of its followers. A quantitative correlational approach was used with a sample of 100 randomly selected respondents. Data were collected through a Google Form-based questionnaire and analyzed using the Spearman correlation test. The results showed a significant negative relationship ($r_s = -0.243$, $p < 0.05$), which means that the higher the respondents' perception of the quality of information, the lower the level of anxiety they experience. The results of this study support the assumption in the Situational Crisis Communication Theory (SCCT), that the quality of crisis communication can be assumed that clear, accurate, and empathetic information is related to the level of anxiety during a crisis, because it provides understanding and guidance to stakeholders.

Keywords: *anxiety, crisis communication, information quality, SCCT*