

Efektivitas Pesan Protokol Kesehatan Penanggulangan COVID-19 dari Sudut Pandang Masyarakat Kota Mataram

Allen Tiffanie Mosse¹, I Wayan Suadnya², Baiq Vira Safitri³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram

Abstract

The people of West Nusa Tenggara especially in Mataram City, also felt the impact of COVID-19 pandemic. Although the COVID-19 information and its health protocols has been spread widely, Mataram's residents dealing with the pandemic in different behaviors. This becomes a question of the effectiveness of COVID-19 health protocol message conveyed to Mataram's residents by the government and medical team as the parties who makes policies and tackles this pandemic. This research aims to determine the form, process of communication messages, and the effectiveness of COVID-19 health protocol message from the perspective of Mataram local residents. This research uses qualitative descriptive method, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique uses Miles and Huberman model analysis, and the data checking technique uses triangulation method. The results indicate that the government and medical team in conveying the COVID-19 health protocol message used interpersonal communication forms, primary and secondary communication message processes, and the health protocol messages conveyed were effective. However, there are still obstacles that hinder the process of understanding and implementing the COVID-19 health protocol. In this research also provides recommendations to help improve the pattern of conveying COVID-19 health protocol messages to public

Keywords: *The effectiveness of the message, COVID-19, Mataram local residents*

Abstrak

Masyarakat Nusa Tenggara Barat khususnya di Kota Mataram turut merasakan dampak pandemi COVID-19. Meskipun informasi COVID-19 dan protokol kesehatannya sudah tersebar luas, masyarakat Kota Mataram memiliki perilaku yang berbeda-beda dalam menghadapi pandemi COVID-19, ada yang patuh dan ada yang lalai dalam menerapkan protokol kesehatan COVID-19. Hal ini menjadi pertanyaan akan efektivitas pesan protokol kesehatan COVID-19 yang disampaikan kepada masyarakat Kota Mataram oleh pemerintah Kota Mataram dan tim medis sebagai pihak yang membuat kebijakan dan menanggulangi pandemi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk dan proses pesan komunikasi, serta efektivitas pesan protokol kesehatan COVID-19 dari sudut pandang masyarakat Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis model Miles dan Huberman, dan teknik pengecekan data menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Mataram dan tim medis dalam menyampaikan pesan protokol kesehatan COVID-19 menggunakan bentuk komunikasi antarpersonal, proses pesan komunikasi secara primer dan sekunder, serta pesan protokol kesehatan yang disampaikan sudah efektif. Namun tetap ditemukan adanya kendala yang menghambat proses pemahaman dan pelaksanaan protokol kesehatan COVID-19. Dalam penelitian ini turut memberikan rekomendasi untuk membantu meningkatkan pola penyampaian pesan protokol kesehatan COVID-19 kepada masyarakat.

Kata Kunci: *efektivitas pesan, COVID-19, masyarakat Kota Mataram*

Pendahuluan

Saat ini dunia tengah dilanda pandemi COVID-19. Pandemi ini membawa dampak pada berubahnya seluruh sistem di dunia, baik dari aspek ekonomi, pariwisata, kesehatan, pendidikan, dan lain sebagainya. Pandemi ini berasal dari virus Corona, yang merupakan bagian dari keluarga virus yang menyebabkan penyakit mulai dari flu hingga penyakit yang lebih berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS-CoV) and *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS-CoV). Pertama kali ditemukan di Wuhan, Cina pada Desember 2019, penyakit yang disebabkan virus Corona, atau dikenal dengan COVID-19 telah merenggut banyak nyawa. Virus yang menyerang sistem pernapasan ini memiliki gejala umum berupa demam, batuk kering, serta sesak napas. Dampak virus COVID-19 dapat menyebabkan gangguan pada sistem pernapasan, infeksi pada paru-paru, hingga menyebabkan kematian. Virus ini dapat menyerang siapa saja dan penularannya sangat cepat. Dalam skala global, kasus terkonfirmasi COVID-19 per tanggal 30 September 2021 di seluruh dunia mencapai 234.568.856 kasus positif, dengan 211.343.631 kasus sembuh, dan 4.797.766 kasus meninggal.

Di Indonesia kasus terkonfirmasi COVID-19 pertama kali muncul pada bulan Maret 2020 dan berdasarkan data pada website resmi Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional (KPCPEN) yang diperbaharui pada tanggal 30 September 2021, angka penyebaran COVID-19 di Indonesia telah mencapai 4.215.104 kasus positif, 4.037.024 kasus sembuh, dan 141.939 kasus meninggal. Dan secara khusus di Kota Mataram, total angka penyebaran kasus terkonfirmasi COVID-19 sejumlah 7.039 kasus per tanggal 30 September 2021, dengan kasus sembuh sejumlah 6.683 kasus, dan kasus meninggal sejumlah 248 kasus.

Sudah banyak upaya yang dilakukan dalam menghadapi COVID-19 ini dengan dibuatnya protokol kesehatan penanggulangan COVID-19. Dari pemerintahan Kota Mataram telah menyebarluaskan pesan protokol kesehatan ini kepada masyarakat baik secara langsung melalui sosialisasi tatap muka ataupun secara tidak langsung melalui media massa. Sarana media massa seperti media elektronik, media cetak, dan internet merupakan sumber yang digunakan masyarakat untuk mengakses informasi. Internet atau media sosial merupakan salah satu media yang paling sering diakses oleh masyarakat. Melalui media sosial seperti *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, dan *Whatsapp*, seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh beragam informasi yang diinginkan. Arus informasi dalam media sosial pun begitu cepat tersebar luas. Namun, seringkali ditemukan berita-berita palsu (*hoax*) pada media sosial yang tidak dapat dipastikan kebenarannya. Dan berdasarkan data statistik yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, terdapat 1.197 berita *hoax* terkait isu COVID-19 pada media sosial. Dan hasil survei Badan Pusat Statistik pada September 2020 menunjukkan terdapat tiga besar sarana publikasi yang paling sering diakses oleh masyarakat, yang pertama ialah media sosial, pada urutan kedua televisi, dan yang ketiga aplikasi *Whatsapp*.

Banyaknya masyarakat yang mengakses informasi dari media sosial meningkatkan potensi kesimpangsiuran informasi yang akan diperoleh masyarakat. Hal itu yang menimbulkan ketidakseimbangan informasi di dalam masyarakat memahami COVID-19 dari segi dampak, gejala, cara penularannya, dan bagaimana tindakan untuk mencegahnya, serta informasi penting lainnya terkait COVID-19. Meskipun pada kenyataannya media jelas akan selalu memiliki dua sisi dalam penyaluran informasi, baik berita positif maupun berita negatif. Akan tetapi, ketidakseimbangan informasi ini justru berdampak pada perilaku masyarakat dalam menyikapi COVID-19.

Padaahal, dengan memiliki pengetahuan tentang COVID-19 akan sangat membantu dalam meminimalisir terjadinya peningkatan jumlah kasus positif COVID-19. Menurut Mona (2020) dalam Sari dkk (2020), pengetahuan tentang COVID-19 dapat diartikan sebagai pengetahuan yang dimiliki tentang penyakit, cara pencegahan, pengobatan, dan komplikasinya. Novita dkk (2018) juga mengemukakan: "Pengetahuan memegang peranan penting dalam penentuan perilaku yang utuh karena pengetahuan akan membentuk

kepercayaan yang selanjutnya dalam mempersepsikan kenyataan, memberikan dasar bagi pengambilan keputusan dan menentukan perilaku terhadap objek tertentu sehingga akan mempengaruhi seseorang dalam berperilaku” (Sari dkk, 2020).

Jika melihat kenyataan kondisi lapangan pada sebagian besar masyarakat Kota Mataram sebenarnya sudah menerapkan salah satu protokol kesehatan dengan menggunakan masker. Akan tetapi, dengan menggunakan masker saja belum mencerminkan penerapan protokol kesehatan yang sesungguhnya. Masih banyak masyarakat yang sudah memakai masker, tetapi tidak menjaga jarak. Oleh karena itu, perlu diperhatikan bagaimana efektivitas komunikasi pesan protokol kesehatan terhadap pemahaman masyarakat Kota Mataram yang dapat mempengaruhi pola perilaku mereka dalam menghadapi pandemi COVID-19. Efektivitas komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu proses komunikasi yang dilakukan dan menimbulkan dampak atau hasil sesuai dengan yang diharapkan. Dalam penelitian ini, akan diteliti bagaimana efektivitas pesan protokol kesehatan penanggulangan COVID-19 dalam membawa dampak terhadap pemahaman dan perilaku masyarakat Kota Mataram.

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana bentuk pesan dan proses pesan dalam penyampaian protokol kesehatan penanggulangan COVID-19 di Kota Mataram dilihat dari perspektif komunikasi? Dan bagaimana efektivitas pesan protokol kesehatan di Kota Mataram? Adapun tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bentuk pesan dalam penyampaian protokol kesehatan penanggulangan COVID-19 di Kota Mataram dilihat dari perspektif komunikasi; untuk mengetahui proses pesan protokol kesehatan dalam penanggulangan COVID-19 di Kota Mataram dilihat dari perspektif komunikasi; dan untuk mengetahui efektivitas pesan protokol kesehatan di Kota Mataram.

Metode

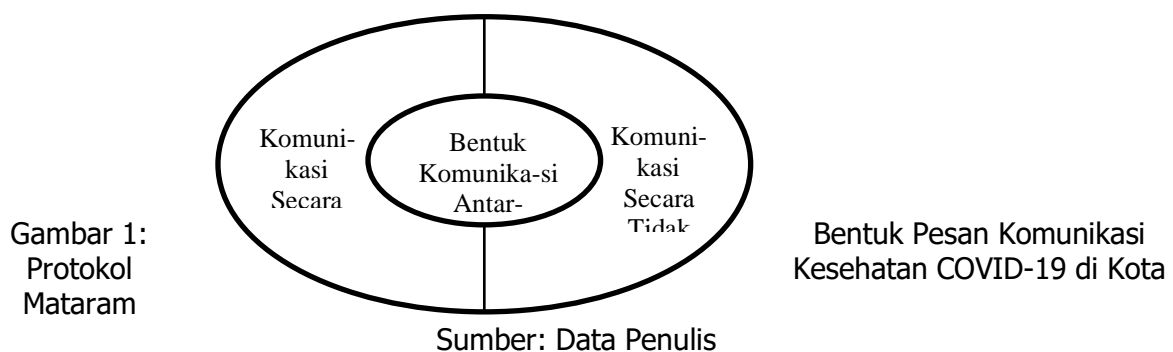
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data. Lokasi penelitian merupakan daerah tempat dilakukannya penelitian, yaitu di Kota Mataram. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah informan yang menjadi sumber informasi, yaitu masyarakat Kota Mataram. Dan objek penelitian dalam penelitian ini adalah fokus masalah yang akan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu perspektif masyarakat Kota Mataram. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan kategori penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya (Iskandar, 2009: 144). Dan pertimbangan atau kategori yang digunakan dalam menentukan informan dengan teknik *purposive sampling* adalah:

1. Pihak pemerintahan dan tenaga medis yang menjadi bagian dalam menanggulangi pandemi COVID-19 di Kota Mataram.
2. Masyarakat yang pernah maupun yang belum pernah terjangkit virus COVID-19 (sejumlah 36 orang informan).

Pemilihan informan untuk kategori masyarakat, dari enam kecamatan yang ada di Kota Mataram, Penulis akan memilih tiga kelurahan dari setiap kecamatan dan dari tiap kelurahan yang dipilih akan diambil dua orang informan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang terbagi menjadi sumber data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari hasil observasi dan wawancara mendalam, data sekunder bersumber dari literatur-literatur yang mencakup data relevan terkait penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman, yang dilakukan melalui langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Iskandar, 2009: 139-142). Dan untuk mengecek keabsahan data digunakan teknik triangulasi (Iskandar, 2009: 154-155).

Hasil dan Pembahasan

Pemerintah Kota Mataram dan tim medis menyampaikan pesan protokol kepada masyarakat Kota Mataram dengan menggunakan bentuk komunikasi antarpersonal, yaitu komunikasi yang terjadi di antara dua orang atau lebih, baik melalui komunikasi secara langsung maupun tidak langsung, dan secara verbal maupun non-verbal. Salah satu bentuk komunikasi langsung yang dilakukan adalah melalui kampanye penanganan COVID-19. Menurut Schiavo dalam jurnal penelitian Lestari dkk (2020) menjelaskan bahwa kampanye kesehatan sebagai bentuk pendekatan kepada khalayak untuk mengedukasi, mempengaruhi atau mengembangkan perilaku yang dapat memberikan peningkatan hasil dalam ranah kesehatan. Terutama dalam kampanye penanganan COVID-19 ini yang bertujuan untuk mengedukasi dan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan COVID-19.



Dan berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak pemerintah Kota Mataram dan pihak medis, menunjukkan bahwa peran mereka adalah sebagai sumber (komunikator) atau pemberi informasi mengenai COVID-19 dan protokol kesehatannya. Dengan berbagai sarana (saluran) yang dilakukan untuk mengkomunikasikan pesan protokol kesehatan COVID-19 tersebut agar sampai ke masyarakat Kota Mataram (komunikan) sebagai target yang menerima pesan, baik secara langsung maupun melalui tidak langsung dan secara verbal maupun non-verbal. Adanya komunikator yang menyampaikan pesan kepada komunikan ini, mengartikan bahwa bentuk pesan yang terjalin dalam penyampaian pesan protokol kesehatan COVID-19 yang dilihat dari perspektif komunikasi adalah berbentuk komunikasi antarpersonal.

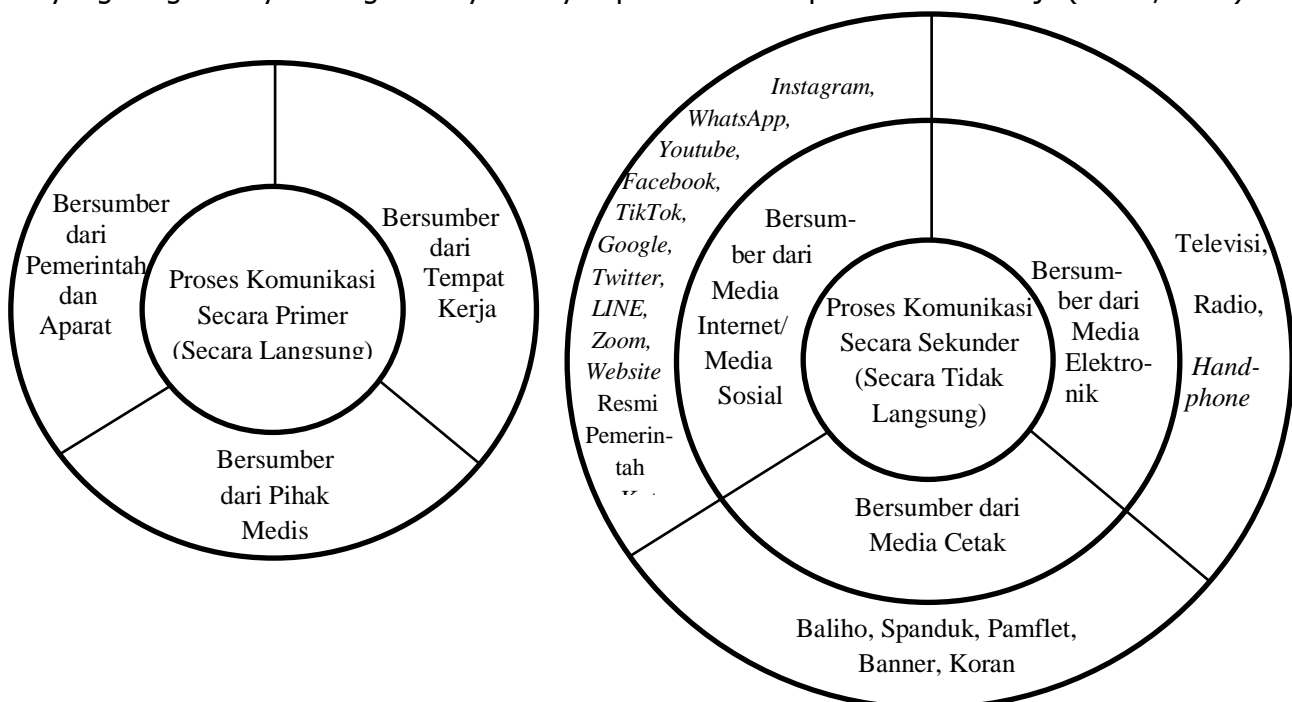
Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, ditemukan bahwa proses penyampaian pesan yang digunakan terdapat dua macam proses yakni proses komunikasi secara primer dan sekunder. Proses komunikasi secara primer merupakan proses penyampaian pesan dengan menggunakan lambang sebagai media pertama, biasanya lambang yang digunakan berupa bahasa. Di mana bahasa secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan yang disampaikan komunikator kepada komunikannya (Saleh, 2016).

Dari hasil wawancara bersama informan dari pihak masyarakat, menyatakan bahwa informasi protokol kesehatan COVID-19 yang mereka dapat bersumber dari pemerintah dan aparat. Pemerintah Kota Mataram yang dimaksud dalam penelitian ini sudah mencakup unsur-unsur pemerintahan tingkat kelurahan dan desa. Di mana sebagian masyarakat mengakui bahwa mereka mendapatkan informasi dari lurah, kepala lingkungan, dan ketua RT. Karena

memang alur proses komunikasi pesan protokol kesehatan COVID-19 itu sampai kepada masyarakat dimulai dari arahan Ketua Satgas COVID-19 tingkat Kota, yaitu Walikota Mataram kepada lurah-lurah di Kota Mataram, yang kemudian diteruskan kepada kepala lingkungan maupun ketua RT di lingkungannya untuk disampaikan kembali kepada masyarakat melalui sarana yang ada. Selain bersumber dari pemerintah dan aparat, sumber lain mengenai pesan protokol kesehatan COVID-19 juga disampaikan di tempat kerja, serta bersumber pula dari pihak medis.

Berdasarkan pengertian proses komunikasi secara primer yang disebutkan sebelumnya, dapat dipahami bahwa komunikasi yang disampaikan melalui media pertama/primer dalam bentuk lambang (berupa bahasa) dapat memberikan penjelasan mengenai pikiran atau perasaan orang lain. Di mana komunikator (pihak pemerintah dan pihak medis) dalam penelitian ini memberikan sosialisasi terkait protokol kesehatan COVID-19 kepada komunikan (masyarakat) secara langsung atau tatap muka dengan menggunakan lambang sebagai media pertama, yakni bahasa; hal itu menunjukkan indikasi terjalannya komunikasi secara primer.

Sedangkan, proses komunikasi secara sekunder merupakan proses komunikasi yang terjadi ketika pemberi pesan (komunikator) menggunakan media kedua berupa suatu alat atau sarana setelah media pertama yang berupa lambang, dalam menyampaikan isi pesannya kepada penerima pesan (komunikan). Dalam artian pemberi pesan yang menggunakan proses secara sekunder ini menggunakan proses komunikasi secara tidak langsung untuk berinteraksi dengan lawan bicaranya. Dan hasil wawancara dari beberapa informan menunjukkan bahwa terdapat proses komunikasi secara sekunder yang dilakukan pihak pemerintahan maupun pihak medis, dalam menyampaikan pesan protokol kesehatan COVID-19. Ditemukan bahwa dalam proses komunikasi secara sekunder, informasi yang diperoleh sejumlah informan bersumber dari media internet atau media sosial, media elektronik, dan media cetak. Proses komunikasi secara sekunder dengan menggunakan media kedua (media massa) tersebut, tentu memiliki peran tersendiri. Peranan media sekunder ini dilihat penting dalam proses komunikasi karena dapat menciptakan efisiensi dalam mencapai komunikan. Contohnya adalah surat kabar atau televisi di mana media ini dapat mencapai komunikan dengan jumlah yang sangat banyak dengan hanya menyampaikan sebuah pesan satu kali saja (Purba, 2020).



Gambar 2: Proses Pesan Komunikasi Protokol Kesehatan COVID-19 di Kota Mataram
Sumber: Data Penulis

Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang mampu menimbulkan suatu perubahan tingkah laku individu yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut. Berdasarkan pengertian komunikasi efektif tersebut, adapun aspek-aspek yang menjadi indikator dalam melihat efektivitas pesan protokol kesehatan COVID-19 dalam penelitian ini, yaitu apakah Informan memahami pesan protokol kesehatan COVID-19 dan apakah Informan menerapkan protokol kesehatan COVID-19 tersebut.

Untuk melihat efektivitas pesan protokol kesehatan COVID-19 dan juga untuk memudahkan dalam menyajikan hasil penelitian, diperlukan penyajian data dalam bentuk persentase untuk mendukung data-data kualitatif dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini Penulis mengelompokkan tiga kategori kelas yang menunjukkan: (1) Pesan protokol kesehatan COVID-19 tersebut tidak efektif, (2) Pesan protokol kesehatan COVID-19 tersebut cukup efektif, (3) Pesan protokol kesehatan COVID-19 tersebut efektif. Dari skala persentase 100% akan dibagi ke dalam tiga kategori kelas yang telah disebutkan sebelumnya. Untuk menghitung interval ketiga kategori tersebut, digunakan rumus interval kelas (dalam Harlan, 2004).

Ditemukan interval kelasnya yaitu 33, sehingga dari ketiga kategori kelas yang sudah ditentukan dapat diberikan ukuran persentase untuk informan yang memahami dan menerapkan protokol kesehatan COVID-19, dengan persentase:

Jika ... < 33%, maka dapat dikatakan tidak efektif

Jika di antara 33% - 66%, maka dapat dikatakan cukup efektif

Jika ... > 66%, maka dapat dikatakan efektif

Dari penyajian data hasil wawancara dengan seluruh Informan yang tersebar di enam kecamatan Kota Mataram, ditemukan bahwa persentase informan yang memahami protokol kesehatan COVID-19 adalah sebesar 97,2% dan yang kurang memahami protokol kesehatan COVID-19 adalah sebesar 2,8%. Dan untuk informan yang menerapkan protokol kesehatan COVID-19 ditunjukkan dengan persentase sebesar 100%. Jika melihat ukuran persentase kedua hal tersebut dari yang memahami dan menjalankan protokol kesehatan, menunjukkan hasil persentase di atas 66%. Sehingga dapat dikatakan bahwa pesan protokol kesehatan COVID-19 yang sudah digaungkan oleh pihak pemerintah Kota Mataram maupun oleh pihak medis kepada masyarakat Kota Mataram sudah efektif.

Akan tetapi, Penulis menemukan ada beberapa hal yang menjadi hambatan atau kendala yang dihadapi oleh para informan dalam memahami maupun menjalankan pesan protokol kesehatan COVID-19. Mengenai hambatan atau kendala ini, akan dibahas di bagian kesimpulan.

Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Efektivitas Pesan Protokol Kesehatan Penanggulangan COVID-19 dari Sudut Pandang Masyarakat Kota Mataram yang telah dipaparkan sebelumnya, Penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Bentuk pesan dalam penyampaian protokol kesehatan COVID-19 di Kota Mataram dilihat dari perspektif komunikasi, yang digunakan adalah komunikasi Antarpersonal, yaitu bentuk komunikasi antardua individu atau lebih dengan menggunakan sarana media ataupun secara langsung. Hal ini dibuktikan dengan adanya komunikasi yang disampaikan oleh komunikator (pihak pemerintah Kota Mataram dan pihak medis) kepada komunikan (masyarakat Kota Mataram) mengenai pesan protokol kesehatan COVID-19; baik secara tatap muka melalui sosialisasi-sosialisasi di tengah masyarakat, maupun secara tidak langsung melalui sarana media massa.

Proses pesan protokol kesehatan COVID-19 di Kota Mataram dilihat dari perspektif komunikasi, terdapat dua proses yakni proses komunikasi secara primer dan secara sekunder. Proses komunikasi secara primer ditunjukkan dengan adanya himbauan secara langsung oleh pihak pemerintah Kota Mataram dan pihak medis. Termasuk kepala lingkungan, lurah, petugas aparat, serta petugas Satgas COVID-19 di lingkungan-lingkungan, serta di tempat kerja. Proses komunikasi secara sekunder ditunjukkan dengan adanya himbauan melalui media massa.

Efektivitas pesan protokol kesehatan penanggulangan COVID-19 di Kota Mataram dari perspektif komunikasi, menggunakan aspek-aspek pemahaman dan pelaksanaan isi pesan protokol kesehatan COVID-19 sebagai indikator untuk melihat efektivitas pesan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 Informan masyarakat Kota Mataram, 97,2% sudah memahami isi pesan protokol kesehatan COVID-19. Dan dari 36 Informan masyarakat Kota Mataram, 100% sudah menjalankan isi pesan tersebut. Dengan skala persentase yang sudah Penulis tetapkan sebagai ukuran persentase untuk melihat efektivitas pesan protokol kesehatan COVID-19, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pesan protokol kesehatan COVID-19 tersebut sudah efektif.

Selama proses Penulis melakukan penelitian, kendala yang Penulis temukan dalam memahami maupun menjalankan protokol kesehatan COVID-19 di antaranya: Ketidakpercayaan akan adanya COVID-19, orang lain yang tidak mematuhi protokol kesehatan COVID-19, kesulitan membiasakan diri atau beradaptasi, ada rasa kejenuhan, kurang memahami isi pesan protokol kesehatan COVID-19, cara penyampaian pesan protokol kesehatan COVID-19 yang kurang menarik, kurangnya edukasi karena banyaknya berita bohong (*hoax*), faktor lupa, kurangnya fasilitas yang mendukung penerapan protokol kesehatan COVID-19, masalah ekonomi, dan kurang tegasnya petugas Satgas COVID-19 yang berpatroli.

Berdasarkan hasil dan pembahasan, serta kesimpulan yang sudah Penulis sampaikan, Penulis ingin memberikan beberapa hal sebagai saran atau rekomendasi, yaitu: Bagi pemerintah Kota Mataram dalam menyampaikan pesan protokol kesehatan COVID-19, sebaiknya menerapkan pola penyaluran komunikasi dua arah dengan melibatkan masyarakat dan *stakeholder* yang terlibat. Hal tersebut sebaiknya dilakukan agar masyarakat Kota Mataram dapat menyalurkan kendala ataupun hambatan yang mereka alami, dan pemerintah pun dapat mengetahui serta mengambil tindakan yang tepat untuk meringankan hambatan tersebut; berkaitan dengan proses pemahaman dan pelaksanaan protokol kesehatan COVID-19 di tengah-tengah masyarakat.

Pada saat menyalurkan pesan protokol kesehatan COVID-19, pemerintah Kota Mataram sebaiknya melakukan analisis terkait media-media yang digunakan untuk dapat melihat segmentasi khalayak yang menerima informasi. Sehingga pemerintah dapat melakukan distribusi informasi dengan tepat sasaran, dengan pendekatan yang sesuai dengan segmentasi khalayak tersebut. Karena masyarakat Kota Mataram terbagi menjadi segmentasi yang berbeda-beda, ada anak-anak, remaja, orang dewasa, dan lansia; sehingga pendekatan yang perlu dilakukan juga berbeda-beda, cara pengemasan informasi pun perlu dikemas dengan menarik agar tidak terkesan membosankan atau menakutkan.

Hendaknya pemerintah Kota Mataram melakukan pengawasan lebih ketat untuk memastikan protokol kesehatan COVID-19 benar-benar dilaksanakan; baik secara langsung dengan terjun ke lingkungan masyarakat, di tempat-tempat umum, maupun di dunia maya karena masih banyak informasi palsu (*hoax*) yang beredar dan mempengaruhi perilaku kedisiplinan masyarakat. Patroli oleh aparat maupun petugas Satgas COVID-19 hendaknya dilakukan tidak hanya ketika ada momentum-momentum tertentu, tetapi sebaiknya dilakukan setiap hari dan tidak hanya di jalan-jalan besar, melainkan di perkampungan-perkampungan khususnya yang minim pengawasan dan minim edukasi terkait protokol kesehatan COVID-19.

Dan saran untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat mengkaji lebih dalam dan lebih banyak referensi mengenai efektivitas pesan protokol kesehatan COVID-19 agar hasil penelitian selanjutnya dapat lebih baik dan melengkapi hasil dari penelitian ini. Selain itu diharapkan pula agar peneliti selanjutnya dapat mengkaji dan menemukan pola komunikasi yang lebih efektif untuk menjadi solusi terkait kendala utama masyarakat Kota Mataram dalam memahami dan melaksanakan protokol kesehatan COVID-19, yakni hambatan dalam mempercayai keberadaan pandemi COVID-19.

Daftar Pustaka

- DeVito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. KARISMA Publishing Group: Tangerang Selatan.
Harlan, Johan. 2004. *Metode Statistika 1*. Gunadarma: Depok.
Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Gaung Persada (GP Press): Jakarta.
Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
Ruben, Brent D. & Stewart, Lea P. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.

E-book:

- Ardial. 2018. *Komunikasi Organisasi: Studi Kasus tentang Fungsi Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli: Medan.
https://books.google.co.id/books?id=5_KJDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=proses+komunikasi+effendy+2003&hl=id&sa=X&ved=2ahUKewjzhpv7-HuAhXNAnIKHc0CCE0Q6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=proses%20komunikasi%20effendy%202003&f=false [11 Februari 2021].
- Latief, Rusman. 2018. *Word of Mouth Communication Penjualan Produk*. Penerbit Media Sahabat Cendekia: Surabaya.
https://www.google.co.id/books/edition/Word_of_mouth_communication/6HiWDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=word+of+mouth&printsec=frontcover [22 Juli 2021].
- Purba, Bonaraja, dkk. 2020. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis.
https://www.google.co.id/books/edition/Ilmu_Komunikasi_Sebuah_Pengantar/YkwCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=proses+komunikasi+primer+dan+sekunder&pg=PA4&printsec=frontcover. [13 Agustus 2021].
- Saleh, Akh. Muwafik. 2016. *Komunikasi dalam Kepemimpinan Organisasi*. Universitas Brawijaya Press (UB Press): Malang.
https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_dalam_Kepemimpinan_Organisasi/jUhNDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=proses+komunikasi+primer+dan+sekunder&pg=PA6&printsec=frontcover. [13 Agustus 2021].
- Sari, A. Andiitha. 2017. *Komunikasi Antarpribadi*. Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA: Yogyakarta.
https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_Antarpribadi/krbWDgAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=proses+komunikasi+primer+dan+sekunder&pg=PA16&printsec=frontcover. [13 Agustus 2021].

Jurnal:

- Elgaputra, Rafi Ramadhani, dkk. 2020. *Implementasi Sosialisasi COVID-19 dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terhadap Protokol Kesehatan di Kota Jakarta*. Jurnal Layanan Masyarakat 4: 423 – 433.

- Lestari, Shawila Nolanda Destiano, dkk. 2020. *Partisipasi Mahasiswa Kota Bandung dalam Kampanye Stay at Home Media Sosial Instagram*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi 10: 50 – 63.
- Lomboan, Mourine V., dkk. 2020. *Gambaran Persepsi Masyarakat tentang Pencegahan COVID-19 di Kelurahan Talikuran Utara Kecamatan Kawangkoan Utara*. Jurnal KESMAS 9: 111 – 117.
- Nasution, Vanda Yuanita & Fanani, Farah Diba Nur. 2021. *Komunikasi Word of Mouth di Era Pandemi COVID-19*. Jurnal Health Sains 2: 124 – 134.
- Nur, Emilsyah. 2020. *Bentuk Komunikasi Masyarakat Menyampaikan Informasi Social Distancing dalam Penanggulangan Virus Corona di Kabupaten Gowa*. Pangadereng Jurnal Hasil Penelitian Ilmu Sosial dan Humaniora 6: 109 – 118.
- Sari, Devi Pramita, dkk. 2020. *Hubungan antara Pengetahuan Masyarakat dengan Kepatuhan Penggunaan Masker sebagai Upaya Pencegahan Penyakit COVID-19 di Ngronggah*. Jurnal INFOKES 10: 52 – 55.
- Yanti, Darma, dkk. 2020. *Gambaran Pengetahuan Masyarakat tentang COVID-19 dan Perilaku Masyarakat di Masa Pandemi COVID-19*. Jurnal Keperawatan Jiwa 8: 491 – 504.

Internet:

- Anonim. 2020. *Jumlah Penduduk (Jiwa), 2018-2020*. <https://mataramkota.bps.go.id/indicator/12/96/1/jumlah-penduduk.html> [9 Januari 2021].
- Anonim. 2021. *Corona Virus Worldwide Graphs*. <https://www.worldometers.info/coronavirus/worldwide-graphs/#total-cases> [1 Oktober 2021].
- Anonim. 2021. *Data COVID-19 NTB Tanggal 30 September 2021*. <https://corona.ntbprov.go.id/data/ea41cda0-2283-11ec-a4d0-75d192fe2b5c/show> [1 Oktober 2021].
- Anonim. 2021. *Data Vaksinasi COVID-19 (Update per 30 September 2021)*. <https://covid19.go.id/p/berita/data-vaksinasi-covid-19-update-30-september-2021> [1 Oktober 2021].
- Berty, Teddy Tri Setio. 2020. *Kasus Pertama Virus Corona di Indonesia Jadi Sorotan Dunia*. <https://www.liputan6.com/global/read/4191815/kasus-pertama-virus-corona-di-indonesia-jadi-sorotan-dunia> [2 Juli 2021].
- Kusuma, Farid. 2020. *Masyarakat Paling Sering Mengakses Informasi Protokol Kesehatan dari Media Sosial*. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2020/masyarakat-paling-sering-mengakses-informasi-protokol-kesehatan-dari-media-sosial/#:~:text=Masyarakat%20Paling%20Sering%20Mengakses%20Informasi%20Protokol%20Kesehatan%20dari%20Media%20Sosial,-Laporan%20oleh%20Farid&text=Dari%20total%2090.967%20responden%2C%2083,sarana%20yang%20paling%20sering%20diakses> [28 Desember 2020].
- Putri, Zunita. 2020. *Kominfo Temukan 1.197 Hoax Terkait Isu Corona di Medsos*. <https://news.detik.com/berita/d-5218475/kominfo-temukan-1197-hoax-terkait-isu-corona-di-medsos> [28 Desember 2020].