

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin pesat mendorong masyarakat untuk mulai memanfaatkan teknologi di berbagai bidang dan menghantarkan masyarakat ke dalam era 5.0 yang memberikan banyak kemudahan dalam mengakses informasi secara luas dan tanpa batas melalui saluran komunikasi massa. Komunikasi massa merupakan proses pengiriman informasi yang dilakukan oleh suatu organisasi kepada khalayak yang besar, *heterogen*, dan tersebar.

Komunikasi massa dapat diakses melalui berbagai bentuk, seperti radio, televisi, buku, dan film. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi, komunikasi massa merambah dalam bentuk media baru (*new media*) yang dapat diakses dengan sangat cepat dan praktis berbasis jaringan internet. Hal ini disebabkan karena media internet mempunyai jaringan yang luas dan bersifat umum, sehingga masyarakat yang membaca tidak hanya individual saja tapi sudah mencakup jumlah puluhan, ratusan, bahkan ribuan pembaca, sehingga besar pula pengaruh media internet (dalam jaringan) yang mana akan sangat terlibat di masyarakat.¹

Komunikasi massa pada umumnya sangat krusial di tengah pandemi Covid-19 yang melanda dunia, khususnya Indonesia sejak awal 2020. Pandemi ini telah ditetapkan sebagai pandemi global oleh Organisasi Kesehatan Dunia, yaitu *World*

¹ Muhammad Budyatna, *Jurnalistik Teori dan Praktek*, (Bandung: Rosda, 2006,) hal.27

Health Organization (WHO). Penyebaran utama virus Covid-19 ini melalui droplet pada saat orang berbicara, batuk, bersin yang masuk ke tubuh melalui mata, hidung, atau mulut. Virus ini juga memiliki kesempatan yang besar penyebarannya ke dalam kelompok tertentu salah satunya kelompok yang sudah memiliki komorbid atau sudah memiliki penyakit bawaan. Kondisi ini membuat pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka menghentikan penyebaran Covid-19.

Kasus Covid-19 di Indonesia yang sejak awal kemunculannya di Indonesia pada maret 2020 terus mengalami peningkatan yang akhirnya kondisi kesehatan di Indonesia semakin mengkhawatirkan. Sulitnya mendapatkan akses layanan kesehatan sangat dirasakan sebagian besar masyarakat Indonesia yang terdampak virus Covid-19, hal ini dikarenakan seluruh masyarakat yang terkonfirmasi positif di haruskan untuk isolasi mandiri dirumah karena rumah sakit sudah tidak mampu untuk menampung pasien lagi. Namun pasien yang membutuhkan bantuan layanan medis akibat Covid-19 semakin meningkat, hingga mengakibatkan beberapa pasien Covid-19 tidak tertolong dirumahnya.

Kondisi yang mengkhawatirkan ini mendorong banyak komunitas maupun yayasan social yang mendirikan layanan kesehatan jarak jauh sejak adanya pandemi Covid-19, bahkan puskesmas kelurahan juga menyediakan jasa layanan telfon untuk mengecek perkembangan kesehatan pasien yang melakukan isolasi mandiri di rumahnya masing – masing. Berbeda dengan layanan kesehatan yang telah ada, yayasan Aksi Cepat Tanggap (ACT) menyediakan program layanan kesehatan ini

tidak dipungut biaya sedikitpun dari konsultasi kesehatan hingga pengantaran obat-obatan yang diberikan pun gratis oleh program

Dalam melakukan pencapaian visi dan misi Aksi Cepat Tanggap (ACT) untuk mengorganisir dan mengelola berbagai persoalan kemanusiaan secara terencana, terkonsep, terintegrasi, dan berkesinambungan sehingga menjadi formula ideal dalam mengatasi berbagai problem kemanusiaan baik dalam skala lokal, nasional, regional, maupun global, Aksi Cepat Tanggap (ACT) merancang program *Medical Careline Services* sebagai upaya sadar dalam berkontribusi dalam memberikan layanan kesehatan.

Program *Medical Careline Services* yang di rancang oleh Aksi Cepat Tanggap (ACT) dirasa perlu untuk membantu masyarakat yang tidak bisa melakukan pengobatan di luar rumah, sehingga Aksi Cepat Tanggap (ACT) menjalani program ini dengan rasa ikhlas sepenuh hati karena bersemangat dalam membantu masyarakat yang sedang membutuhkan layanan kesehatan. Program *Medical Careline Services* ini merupakan salah satu program yang secara konsisten telah dilakukan oleh Aksi Cepat Tanggap (ACT) atas dasar kemanusiaan.

Program ini merupakan program yang diluncurkan untuk membantu masyarakat Indonesia khususnya Jabodetabek yang sedang mengalami isolasi mandiri karena terpapar virus Covid-19 atau sakit dan membutuhkan obat-obatan tetapi tidak bisa keluar rumah. Layanan medis berbasis telepon ini memberikan

beragam layanan medis, seperti konsultasi, ambulans, *home visit*, dan pelayanan obat gratis yang diantar langsung ke rumah.²

Proses operasionalisasi layanan *Medical Careline Services* yang merupakan layanan Kesehatan jarak jauh (*telemedicine*) ini secara keseluruhan, dimulai dari penerimaan telepon hingga pemberian layanan bantuan medis dan obat-obatan kepada pasien. System pada pelayanan ini, yakni obat akan di data melalui sistem, lalu akan ada digital resep yang bisa diakses pasien. Setelah itu, apoteker menyiapkan obat-obatan yang diperlukan termasuk aturan minum dan penggunaannya.³



Gambar 1. 1 Postingan Layanan Kesehatan ACT

Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam pelaksanaan program *Medical Careline Services* lebih memanfaatkan media sosial melalui jejaring internet. Strategi

² <https://news.act.id/tentang/proses-medical-careline-services-layani-pasien-diakses-pada-tanggal-10-oktober-2021-pukul-20.10>

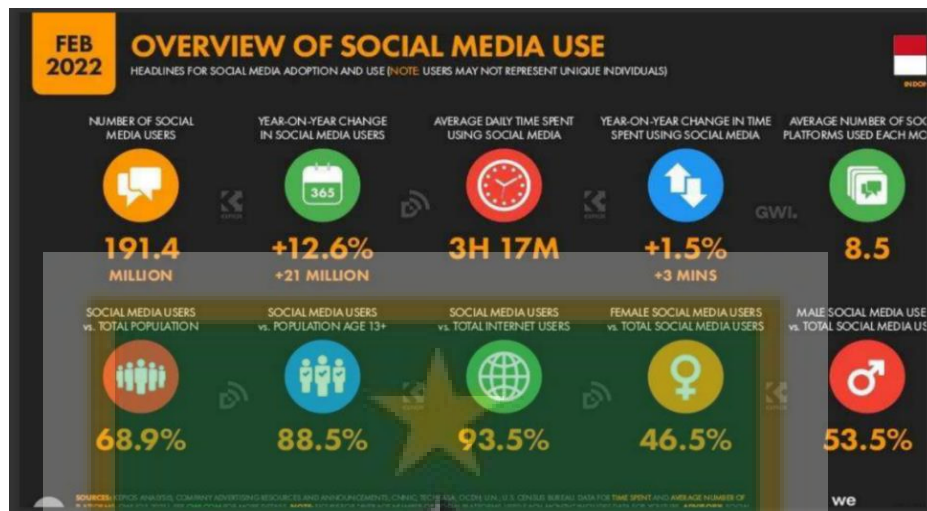
³ <https://news.act.id/tentang/proses-medical-careline-services-layani-pasien-diakses-pada-tanggal-10-oktober-2021-pukul-20.10>

komunikasi seperti ini sudah menjadi hal yang biasa dilakukan oleh Lembaga sosial dan kemusiaan lainnya. Perkembangan sosial media saat ini mampu membantu menjalankan strategi komunikasi yang efektif.

Strategi yang diupayakan di atas belum menghasilkan respon yang penuh dari masyarakat, terutama kalangan anak muda dikarenakan bentuk pesan yang disampaikan belum sepenuhnya menyentuh secara emosional pada hati masyarakat. Selama ini, pesan yang disampaikan oleh Aksi Cepat Tanggap (ACT) melalui strategi di atas masih bersifat informasi dan edukatif saja, dimana pesan yang disampaikan belum mampu menggugah minat masyarakat untuk ikut berpartisipasi aktif dalam setiap program yang diluncurkan oleh Aksi Cepat Tanggap (ACT).

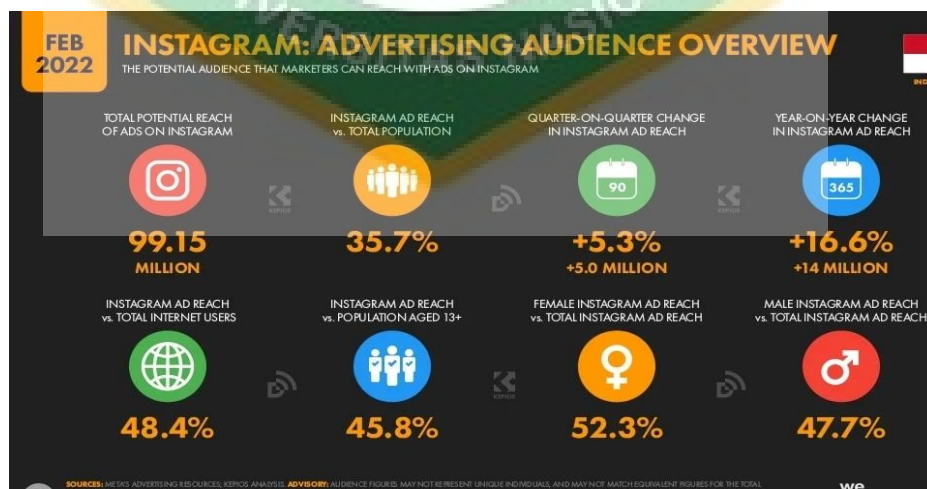
Oleh karena itu, untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan komunikatif maka Aksi Cepat Tanggap (ACT) telah melakukan strategi dalam berkomunikasi atau yang biasa disebut dengan strategi komunikasi. “Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran media, penerima sampai pada pengaruh (efek) yang di rancang untuk mencapai tujuan”.⁴ Aksi Cepat Tanggap (ACT) memanfaatkan media Instagram dalam mengkomunikasi program *Medical Careline Services*.

⁴ Hafied Cangara, *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*, Jakarta: Raja Gafindo Persada, 2013 Ke-1 h.61.



Gambar 1. 2 Data Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia

Instagram merupakan salah satu produk jejaring social yang bias disebut juga media social, yang didalamnya terdapat fitur-fitur untuk berbagi foto dan video. Instagram didirikan 12 tahun lalu tepatnya pada 06 Oktober 2010, menurut survey Hootsuite (we are social) yang dilansir Website datareportal.com pada bulan februari 2022 menuturkan bahwa potensial audiens pengguna instagram sebagai media publikasi sebanyak 99.15 juta.



Gambar 1. 3 Data Potensial Pengguna Instagram di Indonesia

Dalam penggunaan Instagram banyak fitur-fitur yang telah dimanfaatkan oleh ACT dalam mempublikasikan program *Medical Careline Service*. Saat ini popularitas Instagram lebih sering digunakan untuk memperkenalkan programnya, Adapun Instagram yang digunakan Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam meningkatkan informasi untuk diketahui masyarakat luas karena memiliki jumlah pengikut mencapai 1,2 juta. Maka bisa dikatakan Aksi Cepat Tanggap (ACT) sangat mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan media baru yaitu media social khususnya Instagram sebagai wadah untuk mempublikasi programnya kepada pengikutnya, dengan jumlah pengikut yang cukup banyak maka keistimewaan yang dikemas dengan sederhana sehingga foto atau video bisa langsung dilihat dan informasi bisa langsung tersampaikan.



Gambar 1. 4 Jumlah Pengikut Instagram ACT

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis mengangkat judul skripsi “**Strategi Komunikasi Aksi Cepat Tanggap (ACT) Dalam Memperkenalkan Program Medical Careline Services Melalui Media Sosial Instagram**” untuk mengetahui strtaegi yang telah di lakukan oleh ACT dalam memperkenalkan program *Medical Careline Service*, sehingga program tersebut dapat berjalan dengan lancar dalam memberikan pelayanan terhadap pasien covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini yaitu:

“Bagaimana Strategi Komunikasi Aksi Cepat Tanggap (ACT) Dalam Memperkenalkan Program Medical Careline Services Melalui Media Sosial Instagram?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

“Untuk Mengetahui Strategi Komunikasi Aksi Cepat Tanggap (ACT) Dalam Memperkenalkan Program Medical Careline Services Melalui Media Sosial Instagram”

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis kepada berbagai pihak sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan bisa menjadi landasan dalam pengembangan media social khususnya Instagram. Selain itu juga sebagai nilai tambah pengetahuan ilmiah dalam bidang Ilmu Komunikasi.

1.4.2 Manfaat Akademis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan informasi dan dokumentasi ilmiah di bidang ilmu komunikasi, khususnya yang berhubungan dalam bidang strategi komunikasi.

1.4.3 Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menyumbangkan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa, masyarakat dan bagi banyak pihak lain yang terkait dalam mengetahui strategi komunikasi Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam memperkenalkan program *Medical Careline Services* melalui media sosial instagram.

1.5 Sistematika Penulisan

Proposal skripsi ini disajikan dalam beberapa bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang dari masalah, lalu ada rumusan masalah yang di rumuskan dari masalah yang diangkat,

ada tujuan penelitian, manfaat penelitian dan yang terakhir ada sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu yang dapat menjadi acuan bagi peneliti untuk lebih mendalami informasi.

Seperti penelitian terdahulu yang pernah dibuat sebagai acuan penelitian, lalu terdapat teori pendukung lain terkait dengan penelitian, dan terdapat kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian apa yang digunakan dan juga berisikan tentang pendekatan penelitian, penentuan informan, Teknik pengumpulan data, analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan inti dari pembahasan yang berisikan tentang strategi komunikasi Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam memperkenalkan program *Medical Careline Services* melalui media sosial instagram.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab akhir ini, penulis memberikan kesimpulan terhadap apa yang sudah diteliti oleh penulis, serta memberkan saran-saran dan juga beberapa lampiran yang didapat oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

