

**STRATEGI KOMUNIKASI PT ANGKASA PURA II DALAM
MENGIMPLEMENTASIKAN APLIKASI PEDULILINDUNGI SEBAGAI
ACCESS CHECK-IN CONTROL BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II
PEKANBARU**

Oleh : Nadia Zhelvya

Email: nadiazhelvya@gmail.com

Pembimbing : Dr. Yasir, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi - Konsentrasi Manajemen Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Airport is one of the airports that implements health document validation rules using the PeduliLindungi application for prospective passengers during the Covid-19 pandemic. The existence of travel requirements that tend to change according to the conditions of cases of covid-19 sufferers makes people confused and lack understanding in applying them. So this study aims to find out the communication strategy of PT Angkasa Pura II in Implementing the Pedulilindungi Application as Access Check-In Control of Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Airport.

This research uses qualitative descriptive method. Data collection is carried out by observation, interviews and documentation. The research informants were 7 people who were determined to consist of 3 people from the airport management, 2 passengers, and 2 people from the community / Influencers. Data analysis with reduction, presenting data and drawing conclusions. Checking the validity of the data using triangulation.

The results showed that the communicator strategy of Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Airport included Customer Service, Port Health Office (KKP) officers and Airport Security (AVSEC). In addition, the general public or Influencers who know information related to the PeduliLindungi application also play a role in providing information. The main audience, namely passengers, is distinguished in the aspects of the frame of reference, namely educational background, age, and situation and condition factors. The preparation of messages seen from the content of the messages conveyed tends to change in accordance with the government circular which is based on the situation of the covid-19 reduction rate, the nature of the messages packaged is more informative and persuasive, using communication media, namely social media Instagram @bandarassk2pku. Response from the public to be more active in seeking the latest information related to changes in information in the mass media.

Keywords : strategy, communication, pedulilindungi application

PENDAHULUAN

Sejak mewabahnya virus covid-19 di Indonesia telah mengubah seluruh aspek tatanan kehidupan masyarakat khususnya yang berpengaruh pada aktivitas akomodasi masyarakat dalam melakukan perjalanan baik melalui transportasi darat, laut maupun udara. Tentunya dalam hal ini pemerintah melakukan pengetatan peraturan dalam melakukan perjalanan jauh seperti rapid tes, swab antigen/PCR, vaksin dan dokumen kesehatan lainnya yang wajib dipersiapkan oleh masyarakat sebagai syarat mutlak perjalanan jarak jauh khususnya pada aktivitas perjalanan melalui Bandara penerbangan. Salah satu bandara yang menerapkan peraturan ini adalah Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Sebelumnya dalam melakukan pengecekan dokumen kesehatan Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru masih menggunakan sistem manual atau konvensional secara tidak langsung hal demikian menimbulkan antrian dan terjadi kontak fisik antara petugas dan pengunjung bandara. Selain itu, Maraknya kasus pemalsuan dokumen kesehatan yakni hasil tes swab antigen/PCR covid, dan sertifikat vaksin. Berdasarkan pemberitaan kompas.com terdapat surat swab antigen palsu oleh penumpang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Pada akhirnya dilakukan pemeriksaan dan langsung diamankan oleh Polda Riau (Idon Tanjung, 2021).

Berdasarkan pemberitaan diatas dapat dilihat bahwa maraknya pemalsuan surat menyurat terkait dengan persyaratan belum teratasi secara signifikan, tentunya pemerintah memiliki gagasan atau terobosan baru. Salah satu gagasan tersebut adalah munculnya aplikasi PeduliLindungi. Aplikasi PeduliLindungi dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah

terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19). Aplikasi ini mengandalkan partisipasi masyarakat untuk saling membagikan data lokasinya saat berpergian agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita Covid-19 dapat dilakukan. Pada saat mengunduh aplikasi PeduliLindungi, sistem akan meminta persetujuan pengguna untuk mengaktifkan data dan lokasi. Dengan kondisi lokasi aktif, maka secara berkala aplikasi akan melakukan identifikasi lokasi Pengguna serta memberikan informasi terkait keramaian dan zonasi penyebaran Covid-19. Pun Hasil tracing ini akan memudahkan pemerintah untuk mengidentifikasikan siapa saja yang perlu mendapat penanganan lebih lanjut agar penghentian penyebaran Covid-19 dapat dilakukan (PeduliLindungi.id, 2021).

Aplikasi PeduliLindungi yang telah digunakan oleh masyarakat Indonesia, ditetapkan melalui Keputusan Menteri Komunikasi Informatika Nomor 171 Tahun 2020 yang kemudian diubah dengan kehadiran Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 253 Tahun 2020 tentang Perubahan tentang Penetapan Aplikasi PeduliLindungi dalam Rangka Pelaksanaan Surveilans Kesehatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) dengan penambahan berupa penelusuran (*tracking*), pemberian peringatan (*fancing* dan *warning*), e-sertificat, GPS, Catatan harian digital dan fitur lainnya yang ditetapkan. Sebelumnya, dalam Aplikasi PeduliLindungi ditetapkan dalam penyelenggaraan Tracing, Tracking dan Francing melalui infrastruktur sistem

telekomunikasi untuk mendukung suplain kesehatan (Kominfo, 2020).

Berdasarkan hasil dari observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 11 Oktober 2021 di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru lalu, didapati bahwa masih banyak masyarakat yang tidak memahami validasi dokumen kesehatan yang ada pada aplikasi PeduliLindungi. Bahkan membuat masyarakat yang akan berangkat menjadi gagal terbang dikarenakan adanya miskomunikasi tentang pemahaman mereka menggunakan aplikasi tersebut. Dari fenomena ini dapat dijelaskan bahwa pihak Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru harus mempunyai literasi khusus kepada masyarakat dalam mengimplementasikan aplikasi PeduliLindungi. Literasi yang dimaksudkan adalah sebagai strategi komunikasi agar masyarakat bisa kompeten dan memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga akses keberangkatan menjadi mudah dan tidak adanya kesulitan.

Peran aplikasi Aplikasi PeduliLindungi dapat menyederhanakan proses penerbangan bagi masyarakat yang harus melakukan perjalanan dalam keadaan mendesak di tengah pandemi. Pada satu sisi, aplikasi ini sudah terintegrasi dengan banyak platform dan bisa digunakan oleh beberapa akun untuk melihat data kesehatan seperti sertifikat vaksin. Namun disisi lain kebutuhan validasi control data kesehatan penumpang yang akan berangkat menggunakan pesawat udara adalah kewajiban yang harus ada. Aplikasi PeduliLindungi ini sangat berperan penting dalam proses kelancaran perjalanan transportasi baik darat, laut maupun udara. Sesuai dengan peraturan pemerintah No. 62 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam

Negeri Dengan Transportasi Udara Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan aplikasi pedulilindungi.

Implikasi Aplikasi PeduliLindungi juga dilakukan oleh Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam syarat wajib perjalanan baik itu antar Kota, Provinsi ataupun Pulau. Implikasi ini dapat dilihat dari Akun sosial media Instagram @Bandarask2pku, sosialisasi yang dilakukan semenjak 8 September 2021. Berdasarkan hasil dari observasi, masih terdapat masyarakat yang tidak memahami dan merasa kebingungan dengan penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Penggunaan aplikasi ini memang masih awam oleh masyarakat sekitar apalagi masyarakat golongan yang tidak terlalu aktif dengan media sosial sehingga perlu diberikan edukasi dengan aplikasi yang sudah menjadi keys Card dalam melakukan perjalanan.

Dari fenomena ini dapat dijelaskan bahwa pihak Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru harus mempunyai literasi khusus kepada masyarakat dalam mengimplementasikan aplikasi PeduliLindungi. Literasi yang dimaksudkan adalah sebagai strategi komunikasi agar masyarakat bisa kompeten dan memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi PeduliLindungi yang dicanangkan oleh pemerintah pusat merupakan sebuah proses strategi komunikasi secara digital. Berbicara mengenai strategi komunikasi secara konseptual merupakan perpaduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendi, 2005:32). Dalam hal ini model komunikasi strategis yang secara

sederhana dapat dijadikan sebagai teori yang menjelaskan bagaimana sebuah organisasi mencapai respon positif khalayak terhadapnya yang didalamnya melibatkan hubungan timbal balik antara komunikator, khalayak, pesan, media, dan respon yang berfokus pada strategi komunikator, penyusunan pesan, penetapan khalayak dan pemilihan saluran/media dan respon masyarakat. Aplikasi peduliLindungi ini, disisi lain telah direncanakan pemerintah melalui 6 sektor yang menjadi fokus pemanfaatan dalam hal skrining, yaitu; a) pada pusat perdagangan (pusatperbelanjaan/pasar). b) pada pusat transportasi (udara, air, darat). c) Pariwisata (hotel, restoran, event). d) Kantor/pabrik (pemerintah, swasta, pabrik besar, UMKM/IRT). e) Keagamaan (masjid, gereja, pura, kegiatan keagamaan). f) Pendidikan (PAUD, SD, SMP, SMA, Perguruan Tinggi) (covid19.go.id, 2021)

Dari keenam sektor tersebut, kota Pekanbaru sendiri yang masih berjalan atau beroperasi fokus kepada pemanfaatan aplikasi PeduliLindungi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Adanya terjadi proses kontrol validitas kesehatan yang diterapkan di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terdiri dari *Terminal Acces Control* yang mengontrol akses dari terminal ke bandara dan Konter Chek-in (*Check-in Counter Access Control*). Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik meneliti “Strategi Komunikasi PT Angkasa Pura II Dalam Mengimplementasikan Aplikasi Pedulilindungi Sebagai *Access Check-In Control* Bandara Sultan Syarif II Pekanbaru”.

TINJAUAN PUSTAKA

Strategi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen

(*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan taktik operasionalnya. (Effendy, 2013:7). Istilah komunikasi atau berasal dari kata *Communication* dan bersumber dari kata *Communis* yang berarti sama-sama disini maksudnya adalah sama makna. (Yasir, 2009:3). Menurut Effendy (2013:60), menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan, dan sebagai panduan yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

Menurut Alalik Nur Afifillah (2022) dalam judul Strategi Komunikasi Wartawan Kriminal Luwuk Post Dalam Mencari Berita Dimasa Pandemi Covid-19 mendefinisikan strategi komunikasi adalah rangkaian aktifitas yang berkelanjutan yang memiliki hubungan secara taktis yang memungkinkan pemahaman terhadap khalayak, menentukan saluran yang efektif dan digunakan untuk mengubah perilaku untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi Komunikasi adalah sebuah dokumen tertulis yang menggambarkan tentang apa yang harus dilakukan yang berhubungan dengan komunikasi dalam pencapaian tujuan, dengan cara apa yang dapat dilakukan sehingga tujuan tersebut dapat dicapai dan kepada siapa program komunikasi itu ditujukan, dengan peralatan dan dalam jangka waktu berapa lama hal itu bisa dicapai,

dan bagaimana cara mengukur (evaluasi) hasil-hasil yang diperoleh dari program tersebut (Febrina M I Siahaan, 2019).

Demikian pula strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai sebuah tujuan (Mulyana 2012:131). Strategi komunikasi menandakan suatu cara yang dikerjakan demi kelancaran suatu komunikasi. Istilah lain strategi komunikasi merupakan metode atau langkah-langkah yang dianggap paling tepat untuk diambil untuk keberhasilan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, dan perilaku, baik secara lisan maupun tidak langsung melalui media. Ada dua alasan mengapa kegiatan komunikasi memerlukan strategi komunikasi. Pertama, karena pesan yang kita sampaikan harus diterima dalam arti *receive* tetapi juga ada *accepted*. Kedua, agar kita bisa mendapatkan respon yang diharapkan. Dalam hal ini, strategi tidak dapat dipisahkan dari proses komunikasi yang melibatkan komponen-komponen seperti komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Strategi adalah langkah-langkah penunjuk yang meyakinkan dan harus ditempuh dalam mencapai tujuan. Strategi bersifat jangka panjang. Sedangkan taktik bersifat jangka pendek. Strategi dan taktik adalah cara untuk melaksanakan perencanaan (Yasir, 2011:11)

Strategi komunikasi dalam penjelasannya harus didukung oleh konsep ataupun teori, karena teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenarannya. Pada penelitian ini, teori

yang digunakan adalah Model Komunikasi Strategis yang dirumuskan Iriantara. Dalam konteks ini sangat diperhitungkan dimensi-dimensi lingkungan internal dan lingkungan eksternal dalam penyampaian pesan kepada khalayak. Dalam model komunikasi strategis selalu ada hubungan timbal balik antara komunikator dan pesan, pesan dan khalayak, khalayak dan respon, dan komunikator sertamedia dan komunikasi yang digunakan ada hubungan timbal balik dengan komunikator, pesan dan khalayak dan respon. Komunikasi ini berlangsung dalam kultur dan konteks tertentu (Iriantara, 2005:74).

Dalam model komunikasi strategis terdapat 5 unsur yaitu: komunikator, yakni orang yang menyampaikan pesan, mengatakan atau menyiarkan pesan baik secara lisan maupun tulisan. Komunikan dapat berupa individu yang sedang berbicara atau menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, dan sebagainya. Dalam komunikasi, komunikator dapat menjadi komunikan, dan sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator (Suryanto, 2015:161). Khalayak/komunikan yaitu orang yang menjadi sasaran komunikator dalam menyampaikan pesan. Adapun syarat komunikan sebagai faktor penyebab keberhasilan komunikasi yang patut diperhatikan ialah kerangka referensi dan situasi kondisi (Effendi, 2013) Hal tersebut penting jika seorang komunikan tidak cukup memiliki pengetahuan dan pengalaman komunikator harus lebih pandai untuk bisa membuat pesan itu sampai dan dimengerti komunikan. Pesan, yaitu informasi dan opini yang dinyatakan sebagai pesan dengan menggunakan simbol atau lambang-lambang. Pesan hendaknya berisi inti pesan (tema)

sebagai pengaruh didalam mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikasi. Pesan dapat disampaikan secara panjang lebar, namun perlu diperhatikan dan diarahkan pada tujuan akhir dari komunikasi. Media atau alat yang digunakan komunikator untuk diterima dan dipahami. Media yang digunakan dapat berupa media elektronik dan media *online*. Media dimaksudkan agar penyampaian pesan kepada khalayak benar-benar sesuai dengan tujuan atau objektifitas yang hendak dicapai. Karena itu berdasarkan patokan tersebut dipilihlah media yang menurut pertimbangan cocok dengan tujuan program. Fungsi media ialah untuk mempermudah dalam penyebaran informasi agar dapat menjangkau khalayak yang dicapai, dengan perencanaan media yang sesuai kebutuhan khalayak akan dapat membantu meningkatkan keefektifan program komunikasi dalam usaha mencapai tujuan (Suranto, 2019). Respon, yaitu tanggapan dari khalayak masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan komunikator kepada komunikator. Respon atau umpan balik yang ditimbulkan dalam proses komunikasi memberikan gambaran kepada komunikator tentang hasil komunikasi yang dilakukannya. Respon merupakan elemen yang menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya komunikasi (Suryanto, 2015:199). Respon yang timbul dapat berupa reaksi positif atau negatif yang selalu diberikan seseorang terhadap sebuah objek, peristiwa atau interaksi dengan orang lain (Naibaho, 2016). Serta beberapa efek komunikasi yaitu efek kognitif, efek afektif dan efek konatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling* bahkan populasi atau *sampling*nya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari *sampling* lainnya. Di sini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. (kriyantono, 2014). Penelitian ini akan mendeskripsikan atau menggambarkan secara rinci terkait dengan Strategi Komunikasi Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Dalam Mengimplementasikan Aplikasi Pedulilindungi Sebagai Access Check-In Control, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap fenomena-fenomena sosial yang peneliti amati. Pemahaman tersebut diperoleh setelah analisis yang menjadi fokus penelitian. Adapun paradigma yang digunakan penelitian ini adalah konstruktivis. Paradigma konstruktivis menggambarkan proses sosial melalui tindakan dan interaksi yang mana individu menciptakan secara terus-menerus waktu realitas yang dimiliki bersama secara subjektif (Bungin, 2013:193).

Objek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang akan diteliti. Menurut Arifkunto(1998:2015) objek penelitian sebagai apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah Strategi Komunikasi PT Angkasa Pura II Dalam Mengimplementasikan Aplikasi Pedulilindungi Sebagai *Access Check-In Control* Bandara Sultan Syarif II

Pekanbaru. Adapun Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung dan petugas yang ada di Bandara Sultan Syarif Kasim II kota Pekanbaru. Penentu subjek penelitian ini menggunakan teknik *Purposive* dan *accidental*. Adapun daftar informan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak tujuh orang yang terdiri dari 3 pihak manajemen bandara, 2 penumpang bandara, 2 dari masyarakat/ influencer Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi didasari pada teori dan konsep penelitian. 1) Kualifikasi data, yakni pengelompokan data sesuai topik-topik pembahasan. 2) Reduksi data, yakni memeriksa kelengkapan data untuk mencari data yang kurang relevan. 3) Deskripsi data, yakni menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik-topik pembahasan. 4) Menarik kesimpulan, yakni merangkum uraian-uraian penjelasan kedalam susunan yang singkat dan padat. Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

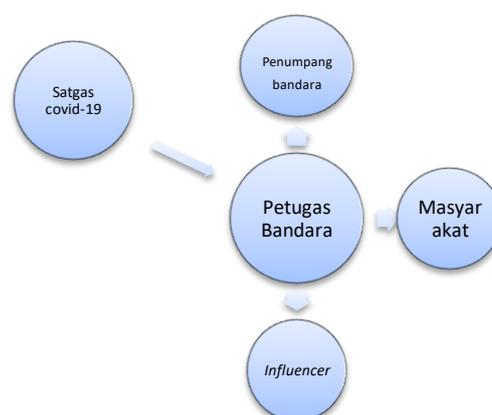
1. Strategi Komunikator PT Angkasa Pura II dalam Mengimplementasikan Aplikasi PeduliLindungi

Aplikasi PeduliLindungi yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran virus covid-19 khususnya dalam melakukan perjalanan melalui transportasi udara. Sehingga dalam pengimplementasian aplikasi PeduliLindungi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru diperlukan seorang komunikator untuk menyampaikannya kepada masyarakat.

Dalam strategi pemilihan komunikator menggunakan prespektif syarat komunikator Hafied Cangara yaitu, kredibilitas, daya tarik dan kekuatan komunikator sehingga dari ketiga aspek tersebut didapati kualifikasi komunikator yang handal (Amalya et al., 2021). Dalam hal ini terdapat aspek startegi pemilihan komunikator yang terdiri keterlibatan komunikator, hambatan komunikator dan peranan komunikator. Dimana untuk melihat orientasi komunikator mampu berperan secara maksimal.

Strategi pemilihan komunikator diawali dari peran Satgas covid-19 Provinsi Riau selaku pengawas dalam memutuskan mata rantai covid-19. Pada berbagai sektor khususnya dilingkungan bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, yang terdiri dari pihak manajemen bandara, penumpang atau masyarakat, *influencer*. Dimana aspek komunikator tersebut berguna untuk mengetahui sejauh apa peran dari komunikator dari berbagai dari berbagai sisi. Berikut skema dari jenis-jenis komunikator:

Gambar 1. Skema Jenis-Jenis Komunikator



(Sumber: Olahan peneliti 2022)

Dalam proses implementasi aplikasi PeduliLindungi di Bandara

Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dilapangan yaitu Customer Service, Petugas KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) , *Airport Security* (AVSEC) yang diantara saling berkolaborasi untuk membantu masyarakat yang akan melakukan perjalanan udara, kemudian masyarakat yang mengetahui informasi tersebut dapat juga berperan dalam memberikan informasi satu sama lain.

Sebagai Komunikator peranan Customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru secara umum yaitu memberikan pelayanan sumber informasi kepada pengguna bandara yang minim tentang keberangkatan, kedatangan, penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan dan dimasa pandemi Covid-19 memberikan informasi mengenai syarat-syarat dalam melakukan perjalanan udara yaitu pada aplikasi PeduliLindungi, dimana strategi yang dilakukan dalam menyampaikan pesan dengan cara *Announcement* setiap 5 sampai 10 menit sekali. Selain itu *customer service* berada disetiap meja informasi dengan jumlah petugas 2 orang ,serta dapat dihubungi melalui call center 138 dan melalui layar monitor digital *Information center*. Selain *Customer service* yang berada di meja pusat informasi terminal bandara, terdapat *Airport Security* (AVSEC) berperan dalam proses keamanan dan kelancaran penerbangan dengan melakukan pemeriksaan yaitu kelengkapan dokumen kesehatan dan validasi kelayakan terbang pada aplikasi Pedulilindungi. berdasarkan Surat Edaran menteri Kesehatan No.847 tahun 2021, Apabila ada kendala atau keraguan pada saat proses validasi dokumen kesehatan di *counter check-in*, penumpang diarahkan menuju petugas KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) yang akan membantu proses validasi dengan aplikasi PeduliLindungi baik.

Keterlibatan secara langsung dalam membantu masyarakat atau penumpang yang akan berangkat, Customer Service, petugas KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) dan *Airport Security* (AVSEC) membantu memberikan informasi dan terkait aplikasi PeduliLindungi. Pada saat proses validasi dokumen kesehatan kelayakan terbang di Aplikasi PeduliLindungi PT Angkasa Pura secara langsung menunjuk Customer service sebagai komunikator memberikan arahan kepada penumpang yang berada di pusat informasi dan sebelum adanya perubahan peraturan customer service membantu masyarakat dalam pengecekan kelayakan terbang dengan menggunakan mesin E-Kiosk. Saat terjadi kendala dalam mengakses aplikasi PeduliLindungi petugas KKP membantu validasi dokumen kesehatan penumpang dengan ikut terlibat dalam proses mengakses aplikasi PeduliLindungi. Dalam hal ini saat menyampaikan pesannya seorang komunikator harus bisa memiliki keahlian atau kecakapan yang dapat membangun kepercayaan oleh khalayak sarannya. Selain itu komunikator memiliki kesiapan dan cepat tanggap dalam menangani permasalahan penumpang yang akan berangkat sesuai waktu keberangkatan. Namun menurut Allo Liliweri (2009) secara langsung komunikasi secara otomatis mempunyai fungsi sosial karena proses komunikasi beroperasi dalam konteks sosial yang orang-orang nya berinteraksi satu sama lain. Sehingga dalam hal ini komunikator tidak hanya berfokus yang ada di bandara, namun semua orang berpotensi dalam menyampaikan pesan.

2. Strategi Penentuan Khalayak Sasaran PT Angkasa Pura II dalam Mengimplementasikan Aplikasi PeduliLindungi

Dalam merumuskan strategi komunikasi, selain diperlukan perumusan tujuan yang jelas, juga terutama memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak. Itulah sebabnya maka langkah pertama yang diperlukan ialah mengenal khalayak atau sasaran. Kemudian berdasarkan pengenalan serta komunikator dipilih, sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada (Doembana et al., 2017). Hal ini juga dipertegas oleh pakar komunikasi Menurut Effendy (2013:35) dalam menyusun strategi komunikasi faktor yang perlu diperhatikan ialah mengenali sasaran khalayak komunikasi. Sudah tentu ini bergantung pada tujuan komunikasi apakah hanya sekedar mengetahui atau agar melakukan tindakan tertentu. setiap khalayak memiliki latar belakang yang berbeda-beda, sehingga perlu dilakukan strategi dalam penyampaian pesan agar dapat diterima oleh target sasaran.

Adapun dalam penentuan khalayak implementasi aplikasi PeduliLindungi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dapat dilihat bahwa dalam menentukan target utamanya adalah penumpang yang akan melakukan penerbangan udara dan pengunjung yang nantinya akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara, dimana sasarannya ini sesuai dengan media publikasi yang digunakan. Dalam Effendy (2013:36) terdapat dua faktor yang perlu diperhatikan pada diri komunikator yaitu:

a. Faktor kerangka referensi

Faktor kerangka referensi ini berdasarkan latar belakang seseorang yang terbentuk dalam dirinya sebagai hasil dari paduan pengalaman, pendidikan, gaya hidup, norma hidup, status sosial, ideologi, cita-cita dan

sebagainya. Dalam menangani permasalahan penumpang yang akan melakukan perjalanan udara dapat dilihat bahwa jenis khalayak sasaran yang mengalami kendala untuk mengakses dokumen persyaratan penerbangan yang terhubung pada aplikasi PeduliLindungi ialah masyarakat yang berusia lanjut diakibatkan faktor usia, dan pengetahuan tentang teknologi aplikasi PeduliLindungi.

Pada saat menerima pesan yang diterima oleh seorang khalayak atau komunikator dipengaruhi oleh latar belakang pengetahuan khalayak. Dimana hal ini didapatkan dari latar belakang pendidikan. Status latar belakang pendidikan seseorang akan mempengaruhi cara berfikir dan memahami pesan yang diperoleh dalam hal ini pada aplikasi pedulilindungi. Koentjoroningrat (1997) menyatakan bahwa pendidikan adalah kemahiran menyerap pengetahuan. Semakin tinggi pendidikan maka seseorang semakin mudah untuk dapat menyerap pengetahuan (Widyasih, E., dkk, 2014) sehingga tingkat pemahaman seseorang dari peran dan fungsi aplikasi pedulilindungi tidak terlepas pada faktor tingkat pendidikannya. Kemudian dipengaruhi faktor usia, perbandingan usia produktif dan usia yang rentan akan berbeda persepsi dalam menerima sebuah informasi. Pada umumnya usia produktif terbiasa menggunakan teknologi daripada usia lanjut. Masyarakat yang mengalami kendala tersebut dapat mengisi data manual yang terdiri dari syarat-syarat penerbangan, kemudian petugas KKP membantu untuk dapat mengakses aplikasi PeduliLindungi agar mendapatkan kelayakan terbang yang ada pada aplikasi.

b. Faktor situasi dan kondisi

Yang dimaksudkan dengan situasi disini adalah situasi komunikasi pada komunikasi akan menerima pesan yang kita sampaikan atau situasi di mana khalayak itu berada (Doembana et al., 2017: 13). Situasi yang bisa menghambat jalannya komunikasi dapat diduga sebelumnya, dapat juga datang tiba-tiba pada saat komunikasi dilancarkan. kemudian yang dimaksudkan dengan kondisi disini ialah *state of personality* komunikasi, yaitu keadaan fisik dan psikis komunikasi pada saat ia menerima pesan komunikasi (Effendy, 2013).

Hambatan teknis berupa segala hambatan atau kesulitan yang berasal dari alat-alat penunjang seperti alat elektronik dan internet(jaringan). Dari proses validasi dokumen kesehatan pada aplikasi PeduliLindungi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, terdapat hambatan yang dialami oleh penumpang yang akan melakukan penerbangan yaitu tidak adanya alat untuk mengakses aplikasi PeduliLindungi berupa Handpone, dan kendala pada jaringan internet. Dari gambar cek kelayakan terbang, dapat dilihat bahwa yang peneliti temukan dilapangan, penumpang yang akan melakukan keberangkatan memiliki syarat-syarat dokumen kesehatan yang lengkap yang terdiri dari hasil tes covid, ktp, sertifikat vaksin. Kelengkapan berkas dokumen kesehatan diatas tidak menjamin valid pada aplikasi sehingga muncul statemen pada aplikasi tidak layak terbang. Padahal dokumentasi persyaratan sudah lengkap. Kelemahan dari *error* pada aplikasi pedulilindungi menjadi faktor situasi dan kondisi penumpang, sehingga perlu pembenahan terkait kontrol pada aplikasi tersebut. Akibatnya dapat menimbulkan kecemasan dan tingkat kepanikan personal bagi penumpang yang mendapatkan persoalan tersebut.

3. Strategi Penyusunan Pesan PT Angkasa Pura II dalam Mengimplementasikan Aplikasi PeduliLindungi

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, selain komunikator bentuk isi dan teknik penyajian pesan merupakan faktor yang ikut menentukan berhasil atau tidaknya upaya persuasi yang dilakukan oleh suatu organisasi.

a. Isi Pesan

Isi pesan adalah materi atau bahan yang dipilih dan ditentukan oleh komunikator untuk mengkomunikasikan tujuannya. Isi pesan yang disampaikan oleh Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terus mengalami perubahan-perubahan sesuai dengan kondisi atau keadaan masyarakat, dimana pada aplikasi PeduliLindungi sebagai alat untuk membantu pemerintah dalam hal pencegahan penyebaran Virus Covid-19. Isi pesan yang dikemas oleh pihak PT Angkasa Pura II Bandara Sultan Syarif Kasim II pada aplikasi PeduliLindungi tidak tetap dalam artian setiap waktu ke waktu selalu mengalami perubahan aturan persyaratan dokumen kesehatan melalui perjalanan udara sehingga membuat pihak masyarakat kebingungan, Karena informasi pesan hanya disampaikan satu arah dan bersifat dadakan yang mengharuskan masyarakat untuk lebih peka terhadap pesan yang dikemas pihak manajemen bandara atau lebih cepat mengetahui informasi dengan mandiri yang disebabkan oleh pihak bandara tidak selalu menginformasikan perubahan pesan yang terstruktur kepada masyarakat. Jadi besar kemungkinan informasi yang diterima oleh penumpang berangkat sebelumnya akan berbeda dengan calon penumpang yang akan berangkat berikutnya.

b. Sifat Pesan

Pesan yang disampaikan disesuaikan dengan program yang akan disampaikan. Pesan yang disampaikan Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam mengimplementasikan aplikasi PeduliLindungi berupa bentuk program untuk diketahui oleh seluruh kalangan masyarakat. Maka dalam program ini pesan bersifat informatif, memberikan informasi dan penerangan mengenai penerapan aplikasi PeduliLindungi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dan pesan yang disampaikan mengajak/persuadif masyarakat untuk mengikuti aturan dengan melengkapi persyaratan dalam melakukan perjalanan melalui udara dimasa pandemi Covid-19.

4. Strategi Pemilihan Media PT Angkasa Pura II dalam Mengimplementasikan Aplikasi PeduliLindungi

Saluran media menjadi jendela dimana publik dalam mencari informasi yang akurat, fakta ilmiah yang masuk akal, keputusan pemerintah, dan reaksi masyarakat umum. Dalam hal ini masyarakat sebagai “penerima” menimbulkan tindakan dan reaksi terhadap informasi tersebut. Media memainkan peran penting dalam mengubah sikap dan niat dalam mempengaruhi perilaku (Mheidly & Fares, 2020). Untuk melakukan pemilihan media yang tepat sasaran tentunya ditempuh berbagai langkah-langkah strategis. Jika dilihat dari sisi pihak manajemen bandara media berperan sebagai wadah penyampaian pesan kepada masyarakat tentang informasi persyaratan penerbangan dimasa covid-19, terkait dengan menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Sedangkan dari sisi masyarakat sendiri diharapkan mampu memahami, mendapatkan informasi, menerima informasi dan lebih lagi mampu

mengikuti apa yang telah dianjurkan sehingga terjalin komunikasi dua arah atau mendapatkan *feedback* dari masyarakat itu sendiri. Dimasa pandemi covid-19 penggunaan media berbasis internet semakin meningkat. Sehingga dapat dijadikan pilihan media yang efektif dalam menyampaikan informasi yang dapat dijangkau oleh semua khalayak. Beberapa media komunikasi yang digunakan PT Angkasa Pura II dalam mengimplementasikan aplikasi PeduliLindungi Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru diantaranya; Media sosial, Beberapa media sosial Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yaitu Instagram @bandarassk2pku, twitter @SSK2_PKU, Facebook @BandaraPekanbaru dan Youtube @Bandara Sultan Syarif Kasim 2 Official. Diantara beberapa media sosial tersebut Instagram @bandarassk2pku yang paling aktif digunakan untuk publikasi setiap hari. kemudian Digital Banner, x-banner/spanduk, serta mengadakan podcast interview dengan pihak RRI Pro Pekanbaru, dan beberapa media pemberitaan online yang ada di Riau.

5. Respon Masyarakat dalam Mengimplementasikan Aplikasi PeduliLindungi Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Salah satu unsur komunikasi dalam strategi komunikasi adalah respon yang timbul dari khalayak baik berupa respon negatif maupun positif. Hoeta (2001) memberikan definisi respon sebagai reaksi, jawaban, pengaruh atau akibat dari sebuah proses komunikasi (Susanta, 2008). Respon yang timbul dari kegiatan komunikasi dalam mengimplementasikan aplikasi PeduliLindungi berupa respon positif dari masyarakat yaitu melengkapi persyaratan dokumen kesehatan penerbangan dengan mendownload

aplikasi PeduliLindungi dan memahami bagaimana penggunaan dan fungsi dari aplikasi tersebut. Dengan adanya aplikasi PeduliLindungi memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pihak manajemen bandara dalam memvalidasi dokumen kesehatan dimasa pandemi covid-19 sehingga tetap menjalankan protokol kesehatan. Penelitian yang menganalisis usability aplikasi PeduliLindungi menunjukkan bahwa aplikasi memberikan informasi yang sesuai dengan harapan pengguna. Selain itu, berdasarkan penelitian penerimaan masyarakat terhadap aplikasi PeduliLindungi disebutkan bahwa kemudahan penggunaan dan usability dari aplikasi merupakan faktor yang penting bagi pengguna. (Illia et al., 2022). Sedangkan respon negatifnya masyarakat masih merasa kebingungan saat terjadinya kendala dalam mengakses aplikasi PeduliLindungi dan tidak adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi.

Berdasarkan dari respon positif dan negatif tersebut dapat diketahui beberapa efek yaitu: Efek Kognitif, implementasikan aplikasi PeduliLindungi yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura II kepada masyarakat atau calon penumpang bandara menerima informasi melalui media sosial instagram bahwa dalam melakukan perjalanan harus melengkapi dokumen kesehatan dan wajib menggunakan aplikasi pedulilindungi. Dengan adanya aplikasi ini membantu masyarakat dalam memvalidasi dokumen kesehatan dimasa pandemi, dimana sebelumnya persyaratan dokumen kesehatan hasil tes Covid-19 dan sertifikat vaksin dalam bentuk fisik atau *Hard file*. Efek Afektif, Dampak pesan media massa sampai pada tahap afektif apabila pesan yang disebarkan media mengubah apa yang dirasakan,

disenangi, atau dibenci khalayak. Dampak ini berkaitan dengan perasaan, penilaian, rangsangan, sikap, dan emosional. (Yasir, 2009:139). respon melalui media online penumpang atau masyarakat mengambil sikap sesuai dengan permasalahan dan kepercayaannya. Dimana mereka menerima mengetahui dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan kepuasan kepada penumpang saat memvalidasi dokumen kesehatan, namun disisi lain dari respon negatif penumpang ketika mengalami kendala dalam mengakses ke aplikasi menimbulkan kebingungan dalam pengarahannya pada aplikasi, dan dilihat dari respon yang diterima melalui media sosial, lebih banyak unsur pertanyaan daripada pendapat ataupun pernyataan dari masyarakat itu sendiri karena pesan yang sudah dikemas oleh bandara belum mampu dipahami sepenuhnya, sehingga opini masyarakat dimedia sosial dominan terhadap respon yang mempertanyakan ulang pesan yang sudah ada jawabannya. Efek Konatif/behavioral, dari masyarakat yang diterima oleh PT Angkasa Pura II Bandara Sultan Syarif Kasim II dalam mengimplementasikan aplikasi PeduliLindungi masyarakat sudah menerapkan dengan melengkapi dokumen persyaratan dengan aplikasi PeduliLindungi, dan juga masih terdapat masyarakat yang belum mendownload, system *error* atau tidak memiliki alat untuk mengakses pada aplikasi PeduliLindungi maka dalam hal ini penumpang diarahkan secara langsung ke posko Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dan juga pihak manajemen bandara dapat bertindak lebih cepat tanggap terhadap permasalahan yang dialami penumpang agar tidak terjadinya kebingungan atau miskomunikasi, serta menyediakan fasilitas internet gratis bagi para

penumpang saat memvalidasi dokumen dengan aplikasi.

PENUTUP

Strategi pemilihan komunikator dalam penelitian ini terdiri dari *customer service* sebagai pusat layanan informasi terkait dengan aplikasi pedulilindungi, petugas KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) dimana menangani seluruh persoalan atau kendala masyarakat terkait dengan aplikasi PeduliLindungi dan *Airport Security* (AVSEC) bertindak sebagai navigator pelayanan aplikasi PeduliLindungi kepada penumpang. Ketiga komunikator tersebut berperan penting dalam implementasi aplikasi PeduliLindungi Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Strategi penentuan khalayak sasaran dalam penelitian ini yaitu penumpang yang akan melakukan perjalanan udara, dapat dibedakan pada aspek kerangka referensi yaitu latar belakang pendidikan dan usia, serta faktor situasi dan kondisi. Strategi penyusunan pesan dalam penelitian yang dilakukan oleh Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dilihat dari isi pesan dan sifat pesan. Isi pesan yang disampaikan cenderung berubah-ubah sesuai dengan surat edaran pemerintah yang berdasarkan situasi angka penurunan covid-19 di Pekanbaru. Selanjutnya sifat pesan yang dikemas oleh Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru lebih kepada informatif. Karena tujuan utama pihak bandara adalah menjalankan aturan yang tertera pada aplikasi PeduliLindungi. Strategi pemilihan media, Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menggunakan media komunikasi yaitu media cetak, media digital dan media sosial. Namun diantara semua jenis media tersebut Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru lebih mengaktifkan media sosial instagram dengan mengupload

perkembangan aplikasi PeduliLindungi di Instagram Stories setiap hari. Respon komunikasi, Dalam hal ini masyarakat atau calon penumpang lebih aktif mencari informasi dikarenakan pesan yang diterima melalui media massa dan tidak adanya sosialisasi secara langsung.

Dalam Strategi pemilihan komunikator, agar lebih kondusif dalam meningkatkan pelayanan aplikasi pedulilindungi dari pihak bandara kepada masyarakat sebaiknya lebih meningkatkan perhatian yang berorientasi pada permasalahan Access Health Control di bandara, dan disisi pihak masyarakat untuk lebih aktif dalam menerima informasi terkait perkembangan aplikasi Pedulilindungi. Dalam strategi penentuan khalayak sasaran, agar lebih tercapainya tujuan khalayak sasaran (penumpang), Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pengimplementasian aplikasi pedulilindungi. Dalam strategi penyusunan pesan, perubahan pesan yang terjadi sebaiknya disampaikan secara terstruktur dalam artian, masyarakat menerima pesan tidak secara mendadak. Sehingga dapat mengurangi resiko lebih dini untuk menghindari kecemasan sosial. Dalam strategi perencanaan media, tidak hanya berpatokan pada media sosial atau tidak hanya berfokus pada satu media sosial instagram, namun juga lebih mengaktifkan media sosial lainnya. Dalam respon komunikasi, diupayakan adanya hubungan timbal balik antara komunikator dan komunikan karena yang dirasakan pihak masyarakat, respon bersifat satu arah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalya, M., Komariah, N., & Khairul, R. (2021). *Strategi pemilihan komunikator dalam diseminasi informasi kesehatan melalui program “ Waktu Belajar II ” di TPST Bantar Gebang Bekasi. I*(September), 295–310.
- Doembana, I., Rahmat, A. &, & Farhan, M. (2017). *Manajemen Dan Strategi komunikasi Pemasaran. In Book*.
- Effendy, Onong Uchjana. 2013. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Febrina M I Siahaan. (2019). *MODUL PELATIHAN: Elemen Tahapan Strategi Komunikasi & Bauran Komunikasi*. 11.
- Illia, F., Eugenia, M. P., & Rutba, S. A. (2022). *Sentiment Analysis on PeduliLindungi Application Using TextBlob and VADER Library*. Proceedings of The International Conference on Data Science and Official Statistics, 2021(1), 278–288. <https://doi.org/10.34123/icdsos.v2021i1.236>
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mheidly, N., & Fares, J. (2020). *Leveraging media and health communication strategies to overcome the COVID - 19 infodemic*. Journal of Public Health Policy, 41(4), 410–420. <https://doi.org/10.1057/s41271-020-00247-w>
- Moleong, Lexy. J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Naibaho, M. (2016). *Respon Masyarakat Terhadap Pesan Komunikasi Survei Sosial Ekonomi Nasional Pada BPS Kota Pematangsiantar*. Jurnal Simbolika, 2(1), 1–12.
- Roshiful Qolbi. *Perencanaan Komunikasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Riau Dalam Menangan i Penyebaran Covid-19 Pada Tahun 2020*. Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 9, Nomor 4, Desember 2020, hlm. 551-566
- Suranto. (2019). *Perencanaan & Evaluasi Program Komunikasi*. Journal of Chemical Information and Modeling, 1, 83–96. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Suryanto, 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Wahab, Solichin Abdul, 2012. *Analisis Kebijakan (Formulasi Ke Penyusunan Model Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara
- Yasir, 2011. *Perencanaan Komunikasi*. Pekanbaru: Pusbangdik Universitas Riau.

Sumber lain:

Kompas.com. 3 Juni 2021. *Pemalsuan Surat Swab Antigen di Pekanbaru, 1.252 Surat Terjual, Termurah Rp 50 ribu*. Diambil dari <https://regional.kompas.com/read/2021/06/03/231536578/pemalsuan-surat-swab-antigen-di-pekanbaru-1252-surat-terjual-termurah-rp-50>. (diakses 5 september 2021)

Surat Edaran Menteri Kesehatan tentang Digitalisasi Dokumen Kesehatan bagi Pengguna Transportasi Udara yang Terintegrasi dengan Aplikasi PeduliLindungi <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/173580/se-menkes-no-hk0201menkes8472021>

Surat Edaran Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Se 62 Tahun 2021. https://jdih.dephub.go.id/index.php/produk_hukum/view/VTBVZ05qSWdWRUZJVIU0Z01qQX1NUT09

Covid.go.id. 23 Agustus 2021. *Aplikasi PeduliLindungi Optimalkan Pengendalian Pandemi*. Diambil dari <https://covid19.go.id/p/berita/aplikasi-pedulilindungi-optimalkan-pengendalian-pandemi> (diakses 5 september 2021)

Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *1587719102-KM_Kominfo_Nomor_171_Tahun_2020.pdf*.

Pedulilindungi.id. (2021). *Kebijakan Kerahasiaan*. pedulilindungi.id