

**PERAN OPINION LEADER DALAM KOMUNIKASI BENCANA PALANG MERAH
INDONESIA UNTUK MENANGGULANGI COVID-19 DI KOTA BEKASI**

Nabila Rana Naifah¹, Edy Prihantoro²

^{1,2} Fakultas Ilmu Komunikasi / Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Gundarma

Article History

Received : 2-November-2024
Revised : 5-November-2024
Accepted : 29- November-2024
Published : 30- November-2024

Corresponding author*:

Nabila Rana Naifah

Contact:

nabilaranana@gmail.com

Cite This Article:

Naifah, N. R., & Prihantoro, E. .
(2024). PERAN OPINION LEADER
DALAM KOMUNIKASI
BENCANA PALANG MERAH
INDONESIA UNTUK
MENANGGULANGI COVID-19 DI
KOTA BEKASI. Jurnal Ilmiah
Multidisiplin, 3(06), 01–06.

DOI:

<https://doi.org/10.56127/jukim.v3i06.1731>

Abstract: *Indonesia has taken a multi-sectoral approach as an effort to deal with COVID-19. Palang Merah Indonesia (PMI) is one of the sectors most actively involved in efforts to deal with COVID-19 in Indonesia. To increase public awareness in handling COVID-19, PMI collaborates with opinion leaders in their respective regions. The purpose of this study was to analyze the role of opinion leader in helping PMI cope with COVID-19 in Bekasi City. This study uses a descriptive qualitative approach with a single case study method using interviews with four informants, namely the Acting Mayor of Bekasi, members of the Bekasi Regional Government COVID-19 Task Force, Chair of RW 010 Bekasi Jaya, and COVID-19 Task Force RW 010 Bekasi Jaya. The results of this study indicate the role of opinion leaders in disaster communication of Palang Merah Indonesia as opinion holders and connectors of information to be conveyed by Palang Merah Indonesia. The COVID-19 disaster management program carried out by Bekasi City Government is community-based.*

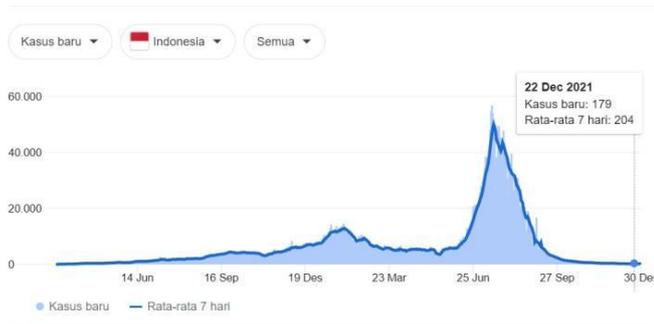
Keywords: *Role; Opinion Leader; Disaster Communication; Palang Merah Indonesia.*

Abstrak: *Indonesia telah melakukan pendekatan multisektor sebagai usaha penanganan COVID-19. Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan salah satu sektor yang paling aktif terlibat dalam usaha penanganan COVID-19 di Indonesia. Untuk meningkatkan kesadaran publik dalam penanganan COVID-19, PMI bekerja sama dengan opinion leader di daerah masing-masing. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran opinion leader dalam membantu PMI menanggulangi COVID-19 di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif metode studi kasus tunggal menggunakan wawancara kepada empat informan yaitu Plt. Wali Kota Bekasi, Anggota Gugus Tugas Penanganan COVID-19 Pemda Bekasi, Ketua RW 010 Bekasi Jaya, dan Satgas COVID-19 RW 010 Bekasi Jaya. Hasil penelitian ini menunjukkan peranan opinion leader dalam komunikasi bencana Palang Merah Indonesia sebagai pemangku pendapat dan penyambung informasi yang ingin disampaikan oleh Palang Merah Indonesia. Program penanggulangan bencana COVID-19 yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi berbasis masyarakat.*

Kata Kunci: *Peranan; Opinion Leader; Komukasi Bencana; Palang Merah Indonesia.*

PENDAHULUAN

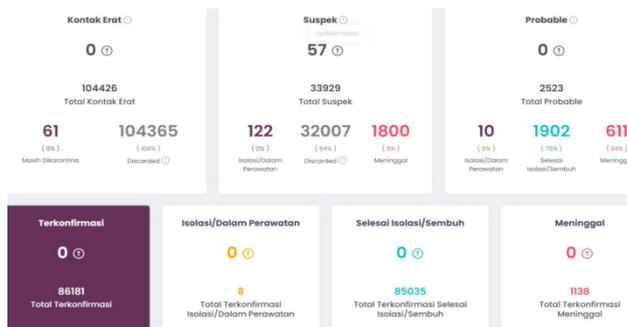
Tahun 2020, Indonesia mengalami peningkatan kasus COVID-19. Sejak awal kemunculannya pada Maret 2020 hingga Juli 2021, pertambahan kasus positif semakin meningkat (Rakhman dan Prihantoro, 2021). Peningkatan yang terjadi diakibatkan oleh masih rendahnya kegiatan *testing, tracing*, dan isolasi atau karantina yang dilakukan oleh pemerintah (Amani, 2020). Guna menyelesaikan permasalahan pandemi COVID-19 di Indonesia, diperlukan tanggung jawab dari berbagai sektor maupun komunitas yang ada, dan adanya kerja sama antara instansi pemerintah, badan usaha, akademisi, maupun masyarakat luas (Burhanuddin et al., 2020:5; Widnyana, 2020:5). Indonesia telah melakukan pendekatan multisektor sebagai usaha penanganan COVID-19. Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan salah satu sektor yang paling aktif terlibat dalam usaha penanganan COVID-19 di Indonesia. Untuk meningkatkan kesadaran publik dalam penanganan COVID-19, PMI bekerja sama dengan *opinion leader* di daerah masing-masing. *Opinion leader* berperan sebagai penggerak penyebaran informasi terkait COVID-19, dimana penyebaran informasinya dapat menggunakan media sosial, melalui warga, kebijakan mitigasi, dan kolaborasi. *Opinion leader* merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain melalui sikap atau perilaku tampak dan dianggap tepat dengan frekuensi tertentu (Rogers dalam Windham, 2009). Seorang *opinion leader* adalah orang yang mampu memberikan gagasan-gagasan atau inovasi melalui interaksi personal kepada orang-orang yang berkomunikasi dengannya (Burt dalam Windham, 2009).



Gambar 1. Kasus Baru Covid 19 di Indonesia

Dari gambar di atas, terlihat pada bulan Juni-Juli 2021 terjadi peningkatan kasus COVID-19 dikarenakan adanya varian baru dari virus ini, tetapi semenjak bulan Agustus, grafik menunjukkan bahwa kasus COVID-19 mengalami penurunan sampai dengan akhir tahun. Hal ini bisa saja disebabkan karena *opinion leader* sudah banyak difungsikan di daerah-daerah dalam hal penyebaran informasi mengenai kesadaran masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan yang dicanangkan oleh pemerintah.

Hal yang sama juga terjadi pada provinsi Jawa Barat, khususnya Kota Bekasi, dimana berdasarkan Gambar 2 dibawah ini dapat dilihat adanya penurunan penderita COVID-19 dan tingkat kematian pada penderita.



Gambar 2. Angka Kejadian Covid 19 di Kota Bekasi per 31 Desember 2021

Berdasarkan dari intensitas *opinion leader* di tahun 2021, menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam menanggulangi kasus COVID-19 ini. Kemungkinan besar, *opinion leader* berfungsi dengan baik sehingga masyarakat percaya dengan segala yang disampaikan oleh *opinion leader*, yang pada akhirnya dapat menekan peningkatan jumlah kasus COVID-19.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *opinion leader* dalam membantu PMI menanggulangi COVID-19 di Kota Bekasi. Penelitian ini hanya dibatasi dilakukan di Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan pada Desember 2021 - Januari 2022 disaat pandemi COVID-19 varian baru muncul di Kota Bekasi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah *opinion leader* di Kota Bekasi. Adapun pengambilan sampel penelitian menggunakan metode purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria- kriteria tertentu (Sugiyono, 2014). Kriteria yang dipakai dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah 1) Merupakan *opinion leader* (tokoh masyarakat, pemimpin daerah, pimpinan organisasi), 2) Berdomisili di Kota Bekasi, 3) Terlibat dalam penanganan COVID-19 di Kota Bekasi. Objek dari penelitian ini adalah peran *opinion leader* dalam penanggulangan COVID-19 di Kota Bekasi.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme. Penelitian ini merupakan penelitian berbasis studi kasus tunggal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang terdapat di provinsi Jawa Barat, Indonesia. Jumlah penduduk Kota Bekasi pada tahun 2021 tercatat sebanyak 2.464.719 jiwa. Dengan jumlah penduduk sebanyak lebih dari 2 juta jiwa dan wilayah yang berbatasan dengan dua kota serta dua kabupaten lainnya, maka tak heran bila Kota Bekasi menjadi kota nomor dua di Jawa Barat dengan kasus COVID-19 terbanyak setelah Kota Depok. Jumlah kasus COVID-19 di Kota Bekasi per tanggal 1 Januari 2022 - 6 Februari 2022 sebanyak 16.416 kasus. Hal ini menjadi perhatian bagi berbagai sektor, salah satunya PMI Kota Bekasi.

PMI sebagai organisasi relawan turut mengambil peranan dalam menanggulangi COVID-19 seperti mengadakan penggalangan dana untuk kegiatan penyemprotan disinfektan, penyediaan alat-alat penunjang protokol kesehatan (masker, hand sanitizer) bahkan kegiatan vaksinasi gratis. PMI melibatkan masyarakat guna meningkatkan kesadaran publik dalam penanggulangan COVID-19. Hal tersebut meliputi opinion leader dalam pelaksanaannya. Dalam kegiatan PMI Kota Bekasi dalam menanggulangi COVID-19, opinion leader diharapkan dapat menjadi penggerak di masyarakat dalam pencegahan penyebaran COVID-19 di Kota Bekasi karena peran masyarakat merupakan pondasi utama dalam menjaga perilaku atau pola hidup bersih dan sehat serta menaati peraturan protokol kesehatan 5M (mencuci tangan, memakai masker, menjauhi kerumunan, menjaga jarak, dan mengurangi mobilitas).

Komunikasi Bencana Palang Merah Indonesia Dalam Penanganan COVID-19 di Kota Bekasi

Komunikasi Bencana PMI di Kota Bekasi dalam menanggulangi COVID-19 dilakukan dengan pendekatan Siaga Bencana Berbasis Masyarakat (SIBAT). Palang Merah Indonesia menjadi bagian dari Gugus Tugas COVID-19, ikut membantu pemerintah dalam penanggulangan COVID-19 seperti melakukan banyak upaya untuk mencegah dan mengurangi dampak terjadinya pandemi COVID-19, mulai dari melakukan penyemprotan disinfektan di tempat umum sampai ke rumah rumah masyarakat. Promosi kesehatan juga dilakukan. Pelaksanaannya dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi dan edukasi perilaku hidup bersih dan sehat kepada masyarakat. Selain itu mendistribusikan bantuan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) kit yang berisi masker, sabun cuci tangan guna meningkatkan kesadaran masyarakat akan protokol kesehatan yang harus diterapkan (Khairullah, Herman dan Fibriyanita, 2021). Komunikasi bencana yang dilakukan oleh Palang Merah Indonesia dengan peranan opinion leader terkait dalam fase awal komunikasi tersebut. Dimana fase tersebut merupakan fase Customer Focus. PMI Kota Bekasi akan melakukan kontak dengan opinion leader setempat terkait dengan perizinan kegiatan yang akan dilakukan oleh PMI. Setelah perizinan dikeluarkan, PMI lalu turun melakukan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan mereka. Opinion leader, selaku pemuka pendapat di daerah setempat juga melakukan tugasnya sebagai pembawa informasi bagi masyarakat dan penyambung dari program serta kegiatan PMI yang melibatkan masyarakat dalam penanggulangan COVID-19. Customer focus dilaksanakan sebagai langkah mitigasi bencana untuk mengurangi adanya korban jiwa, dan kehilangan harta benda.

Peran Opinion Leader Dalam Membantu PMI Kota Bekasi Menanggulangi COVID-19 di Kota Bekasi

Faktanya media massa sangat bermanfaat dalam menyampaikan informasi. Berita melalui media massa tidak selamanya mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya yang berada di pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah. Pada kondisi inilah opinion leader berperan menerjemahkan informasi yang disampaikan media tersebut sekaligus memberikan pendapatnya. Opinion leader mempunyai pengaruh atas pengikutnya, yang atas peranan opinion leader pesan dari media mendapat efek yang kuat (Jaya dan Silviani, 2020). Hanafi dalam Kunto (2010) lebih lanjut mengatakan opinion leader merupakan seseorang yang relatif sering dapat mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain untuk bertindak dalam cara tertentu secara informal. Opinion leader sering dimintai nasihat.

Dalam penelitian ini, peran opinion leader dikaitkan dengan komunikasi bencana Palang Merah Indonesia dalam penyampaian komunikasi bencana yaitu sebagai perantara atau penerjemah dari informasi yang disebarkan oleh Palang Merah Indonesia melalui media massa kepada masyarakat terkait dengan informasi mengenai hal-hal terkait penanggulangan bencana COVID-19 seperti penyemprotan disinfektan, vaksinasi massal, menyalurkan perlengkapan pelindung diri untuk tenaga kesehatan dan

relawan, hingga fasilitas cuci tangan dengan sabun di tempat umum. Opinion leader (pemuka pendapat) tidak menyatu dengan Palang Merah Indonesia dalam menyampaikan tugasnya seperti penuturan dari wawancara yang dilakukan kepada pemuka pendapat, ketua SATGAS COVID-19 di RW 10 Kelurahan Bekasi Jaya (Bapak Andri Sunarjo),

“SATGAS COVID di daerah ini bergerak secara mandiri dan tidak memiliki kerjasama dengan PMI. Upaya yang kami lakukan yaitu terus mengingatkan masyarakat untuk tetap menjaga protokol kesehatan 5M, melakukan penyemprotan disinfektan per 3 bulan sekali, meminta warga untuk tidak meninggalkan rumah jika bukan keperluan yang mendesak.” Hal senada juga disampaikan oleh ketua RW 10 Kelurahan Bekasi Jaya, Bapak Kuspriadi,

“Kami tidak bekerja sama dengan PMI dalam penanggulangan COVID-19. SATGAS COVID di masing-masing wilayah diberikan wewenang untuk melaporkan segala hal mengenai COVID-19 langsung kepada kelurahan dan Puskesmas daerah setempat jika terjadi kasus warga yang terpapar COVID-19.” Dari pernyataan kedua pemuka pendapat atau opinion leader di atas dapat dikatakan bahwa penanggulangan COVID-19 yang ada di Kota Bekasi khususnya Bekasi Timur berbasis masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman dan Prihantoro (2020) yang melakukan penelitian mengenai komunikasi bencana Palang Merah Indonesia melalui Siaga Bencana Berbasis Masyarakat dalam Menanggulangi COVID-19, dimana dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi bencana yang dilakukan PMI Kota Bekasi dengan program SIBAT sangat berperan dalam menanggulangi COVID-19 sebagai pendamping, pembimbing, penyuluh, dan motivator dalam menyampaikan informasi kebencanaan dengan membentuk modal sosial gotong royong.

Anggota Gugus Tugas Penanggulangan COVID-19 Pemerintah Daerah Kota Bekasi, bapak Leonardo Manulang juga menegaskan bahwa Pemerintah Daerah hanya melakukan kerjasama dengan PMI Kota Bekasi jika memang ada kegiatan yang ingin dilakukan bersama. Beliau mengemukakan bahwa peranan dari Gugus Tugas COVID-19 hanya sebatas membuat rencana dan mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh Satuan Tugas COVID-19.

Dalam Rapat Koordinasi para Ketua Rukun Wilayah (RW) se-Kota Bekasi yang dilakukan melalui Zoom Meeting pada Senin, 7 Februari 2022, Pelaksana Tugas (Plt.) Wali Kota Bekasi, bapak Tri Adhianto menyampaikan bahwa adanya perkembangan lonjakan kasus yang signifikan di wilayah kota Bekasi. Beliau berpesan, meskipun keadaan mendesak, para aparatur daerah tidak boleh panik, justru aparatur daerah harus melaksanakan kerja-kerja yang sudah pernah dilakukan sebelumnya ketika adanya kenaikan lonjakan kasus COVID-19. Beliau menambahkan Komite Kebijakan Penanganan COVID-19 dan Transformasi Pemulihan Ekonomi Kota Bekasi harus segera dijalankan. Komite Kebijakan Penanganan COVID-19 dan Transformasi Pemulihan Ekonomi Kota Bekasi dibentuk dalam rangka percepatan penanganan COVID-19 serta pemulihan dan transformasi ekonomi di Kota Bekasi berdasarkan pada Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor: 500/Kep. 49-Ek/II/2021. Komite kebijakan membawahi Satuan Tugas Penanganan COVID-19 Daerah Kota Bekasi dan Satuan Tugas Pemulihan dan Transformasi Ekonomi Daerah Kota Bekasi. Komite kebijakan mempunyai tugas sebagai penyusun kebijakan strategis, mengintegrasikan dan menetapkan langkah-langkah pelaksanaan kebijakan strategis serta terobosan untuk percepatan penanganan COVID-19 serta pemulihan dan transformasi ekonomi kota Bekasi. Persiapan dan upaya-upaya yang dilakukan dilakukan secara masif dimulai dari tingkat kota, kecamatan, kelurahan, RW dan RT.

Di kota Bekasi sendiri, kasus terbanyak biasanya berasal dari OTG atau Orang Tanpa Gejala yang terpapar COVID-19. Hal ini, menurut data, sudah rata tersebar di seluruh kecamatan dan kelurahan di kota Bekasi. Pemerintah Kota Bekasi menghimbau untuk memfokuskan penutupan transmisi di lingkungan sekitar. Dengan diberlakukannya lagi program RW Siaga. Program RW Siaga berperan untuk mengecek para warganya dalam masa pandemi yang kembali melonjak. Perawatan di rumah sakit, diutamakan bagi pasien dengan gejala berat dan mempunyai penyakit bawaan. Pembatasan perawatan di rumah sakit juga dikarenakan adanya tren kasus penyakit lain yaitu penyakit Demam Berdarah (DB) yang cukup tinggi. Plt. Wali Kota berharap dengan 2 macam penyakit yang sedang menjangkit Kota Bekasi ini, baik seluruh aparatur negara dan opinion leader melakukan langkah progresif, mengingatkan warganya guna selalu menjaga kebersihan.

Pemkot Bekasi menghimbau pelaksanaan vaksinasi untuk segera direalisasikan, mengingat kondisi saat ini dan perkiraan puncak COVID-19 yang diprediksi oleh Kementerian Kesehatan adalah di akhir Februari 2022. Ditekankan bagi lansia diatas 60 tahun menjadi prioritas utama untuk di vaksinasi. Vaksinasi tersedia di Puskesmas wilayah setempat, dan Stadion Patriot Candrabaga Bekasi.

Plt. Wali Kota Bekasi, bapak Tri Adhianto menyebut kunci keberhasilan terbebasnya dari COVID-19 termasuk Omicron adalah kekompakan mulai dari pemerintah pusat, Forkopimda (Forum Kota dan Pimpinan Daerah), tingkat kecamatan dan tingkat masyarakat pun juga harus kompak. Kunci sukses lainnya adalah kinerja dari para pimpinan lapangan, mulai dari tingkat pimpinan pusat (Plt. Wali Kota) sampai ke pimpinan lapangan terbawah (RT). Dimana para pimpinan lapangan dituntut untuk melakukan tindakan pencegahan. Lebih lanjut bapak Tri Adhianto menambahkan,

“Saya ingatkan selalu, dalam menjalankan tugas ini seluruh aparaturnegara beserta opinion leader harus mempunyai hati nurani dan rasa kemanusiaan yang tinggi. Bukan hanya menjalankan semata-mata sebagai perintah saja dari atasan. Kerahkan semua usaha, kerahkan semua tenaga, bersama-sama kita bisa melewati keadaan ini.”

Operant conditioning dapat dikatakan juga sebagai suatu penciptaan kondisi yang bertujuan untuk mengubah perilaku subjek dari hasil dan suatu respon positif dengan cara memberikan penguatan (reinforcement) atas respon yang diberikan oleh subyek (Asyari, 2020). Dalam penelitian ini, Pemerintah Kota Bekasi memberikan stimulus-stimulus secara persuasif dan humanis kepada masyarakat. Seperti contoh, tidak jarang Pemkot Bekasi memberikan apresiasi kepada organisasi, tempat atau wilayah dengan penanganan COVID-19 yang baik. Bahkan dalam pelaksanaan RW Siaga, Pemkot Bekasi melakukan penilaian menyeluruh. Penilaian dilakukan oleh 3 (Tiga) Pilar Pemerintah Kota Bekasi yaitu dari unsur Polri, TNI, dan Dinas Kesehatan. Penilaian meliputi tiga poin utama yaitu Zero COVID-19, Zero Criminal, dan Ketahanan Pangan. Hal ini dapat memotivasi dan memicu para opinion leader untuk melaksanakan tugasnya sebaik mungkin di lingkungannya. Contoh lainnya yaitu seperti bujukan secara persuasif untuk lansia yang masih menolak melakukan vaksinasi. Pemkot Bekasi mengemukakan bahwa siap menyediakan vaksinasi keliling serta menyiapkan souvenir guna mengapresiasi keberanian para lansia yang mau melakukan vaksinasi COVID-19.

Model dalam komunikasi birokrasi menjadi sarana yang terstruktur yang menjadi panduan holistik bagi pelayanan publik dalam tatanan birokrasi. Proses komunikasi digunakan untuk tujuan-tujuan komunikatif termasuk di dalam komunikasi birokrasi agar tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat tercapai (Dewi, 2011). Untuk mewujudkan seluruh perencanaan pelayanan publik akan sangat dibutuhkan komunikasi yang efektif dalam sebuah model komunikasi birokrasi baik dalam jangka menengah maupun dalam jangka panjang. Opinion leader dan komunikasi birokrasi merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan, apalagi dalam kondisi pandemi COVID-19. Pola komunikasi birokrasi pada masa pandemi COVID-19 saat ini menuntut banyak pelayanan publik yang harus menjadi perhatian para opinion leader, dimana harus cepat tanggap merespon keluhan-keluhan ataupun laporan-laporan yang berasal dari masyarakat. Terutama terkait informasi yang beredar di masyarakat tentang kasus-kasus COVID-19. Opinion leader harus memberikan informasi secara terstruktur, jelas, dan tegas, mulai dari pucuk pimpinan, pemerintah daerah, sampai tingkat yang paling bawah.

KESIMPULAN

Berdasarkan informasi dan analisis pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peranan opinion leader dalam komunikasi bencana Palang Merah Indonesia sebagai pemangku pendapat dan penyambung informasi yang ingin disampaikan oleh Palang Merah Indonesia. Opinion leader hadir pada fase awal Palang Merah Indonesia dalam melakukan komunikasi bencana penanggulangan COVID-19. Opinion leader berperan dalam memberikan perizinan dan pengambilan keputusan kegiatan yang akan dilakukan PMI di lingkungannya. Selain itu, opinion leader mengemban tanggung jawab untuk menyebarkan informasi-informasi mengenai kegiatan PMI kepada masyarakat.

Keterkaitan langsung memang tidak ada antara opinion leader dengan Palang Merah Indonesia dalam setiap tugas-tugas yang dilaksanakan keduanya. Namun dalam tatanan birokrasi, opinion leader membantu PMI dalam mencapai tujuan dari tugas-tugasnya seperti yang sudah dijelaskan diatas.

Teori modal sosial dan teori komunikasi birokrasi, berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian lapangan, kedua teori tersebut cocok diterapkan dalam fenomena yang diangkat pada permasalahan

penelitian. Hal ini berdasarkan pernyataan teori modal sosial bahwa kebutuhan anggota masyarakat baik kelompok maupun organisasi tidak berjalan sendiri-sendiri bahkan mengutamakan kerjasama dengan pihak lain untuk mengatasi berbagai hal yang terjadi. Demikian pula dengan teori komunikasi birokrasi, dimana penyampaian perintah yang terstruktur dari pusat sampai ke tingkat masyarakat dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Adapun masukan atau saran yang diberikan oleh peneliti yakni, untuk memelihara intensitas kesediaan komunikasi birokrasi serta penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan penataan sumber daya birokrasi dalam pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan fasilitas yang memadai, aparatur yang komunikatif dan cepat tanggap, sesuai dimensi komunikasi birokrasi yang tinggi. Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian lanjutan, dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel lain seperti kualitas layanan publik, sehingga dapat lebih tajam hasil penelitiannya terkait dengan opinion leader, komunikasi bencana, dan komunikasi birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asyari, Ari. (2020). *Implementasi Teori Operant Conditioning Dalam Pembelajaran Tahfidzul Quran Di PPTQ Muhammadiyah Ibnu Juraimi Yogyakarta*. Jurnal Pendidikan Islam Volume 3 Nomor 1. <https://journal.ptiq.ac.id/article/download> (diunduh tanggal 13 Februari 2022).
- [2] Dollu, E. B. S. (2020). *Modal Sosial : Studi tentang Kumpo Kampo sebagai Strategi Melestarikan Kohesivitas Pada Masyarakat Larantuka di Kabupaten Flores Timur*. Jurnal Warta Governare, Volume 1 No 1 (Januari-Juni). <https://journal.unwira.ac.id/index.php/WG/article/view/329/172> (diunduh tanggal 8 Februari 2022).
- [3] Jaya A., Irene S. (2020). *Peran Komunikasi Opinion Leader Dalam Meningkatkan Elektabilitas Calon Kepala Daerah di Sumatera Utara*. Jurnal Massage Komunikasi, Volume 9 Nomor 1 (Agustus). <https://jurnal.darmaagung.ac.id/article> (diunduh tanggal 10 Februari 2022).
- [4] Khairullah, M., Herman, M., dan Fibriyanita, F. (2021). *Efektivitas Palang Merah Indonesia Dalam Penanggulangan Covid-19 Di Kabupaten Banjar*. Eprints. Uniska Banjarmasin. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8832/1/M.%20Khairullah_17120294.pdf (diunduh tanggal 12 Februari 2022)
- [5] Putnam, Robert D. (2001). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*.
- [6] Rakhman, F. R., dan Prihantoro, Edy. (2020). *Komunikasi Bencana Palang Merah Indonesia Melalui Siaga Bencana Berbasis Masyarakat Dalam Menanggulangi Covid-19*. Jurnal Ilmu Komunikasi. Volume 19 Nomor 2. Agustus.
- [7] Risnawan, Wawan. (2018). *Manajemen Strategik Birokrasi Dalam Era Disruption*, Jurnal Ilmu Administrasi Publik (Dinamika) Vol. 5 No. 4. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1748/1410> (diunduh tanggal 11 Februari 2022).
- [8] Rtzter, George. (2007). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prenada Media Group.
- [9] Skinner, B.F. (1990). *Konsep Teori Operant Conditioning*. <https://pakarkomunikasi.com/teori-operant-conditioning-b-f-skinner> (diunduh tanggal 11 Februari 2022).
- [10] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Wijaya, A, M., M, A., Sadat, Nastia., A. Sa'ban., A. Suherman., H. F. Maulana., Hastuti., R. M. A. Putra. (2019). *Pemanfaatan Modal Sosial Dalam Penguatan Program Desa Tangguh Bencana. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat : Membangun Negeri*. Vol.2 N0.1. April. Universitas Muhammadiyah Buton. <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/ppm/article/view/197/148> (diunduh tanggal 8 Februari 2022).
- [12] Windham, C. C. (2009). *The Impact of Organizational Source Credibility And The Factors That Contribute to Opinion Leaders' Decisions to Diffuse Information*. (Doctoral dissertation, University of Florida).