

## ANALISIS PEMANFAATAN *HOTLINE* COVID - 19 SEBAGAI LAYANAN PENYEDIA INFORMASI MENGENAI COVID-19 DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Muhammad Andi Alfatih  
17/412086/GE/08604

### INTISARI

Jumlah kasus positif COVID-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) semakin meningkat setiap harinya. Salah satu penanganan yang dapat dilakukan untuk menekan jumlah kasus positif COVID-19 adalah dengan menyediakan layanan informasi mengenai COVID-19 yang kredibel dan valid. Layanan penyedia informasi dalam bentuk *hotline* bersifat interaktif, sehingga masyarakat dapat menanyakan informasi lebih detail terkait COVID-19. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi penyediaan informasi mengenai COVID-19 melalui *Hotline* COVID - 19 di DIY serta menganalisis pemanfaatannya.

Metode kualitatif diterapkan dengan melakukan *indepth interview* dengan informan terkait untuk pengumpulan data primer. Data primer yang dicari berupa informasi secara mendalam mengenai pemanfaatan *hotline* COVID – 19. Penentuan informan yang untuk *indepth interview* menggunakan metode purposive sampling yaitu informan dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Sedangkan data sekunder yang dicari dari kedua instansi tersebut yaitu dokumen kebijakan, artikel mengenai *Hotline* COVID - 19, dan rekapitulasi data aktivitas *Hotline* COVID - 19.

Terdapat dua jenis *Hotline* COVID - 19 yang beroperasi di DIY dikelola oleh BPBD DIY dan Dinas Kesehatan DIY. Informasi yang disampaikan pada *Hotline* COVID - 19 BPBD DIY merupakan informasi yang bersifat umum terkait penanganan COVID-19. Sedangkan untuk informasi kesehatan beserta mekanisme penanganan COVID-19 yang lebih detail dapat diperoleh melalui *Hotline* COVID - 19 Dinas Kesehatan DIY. Masyarakat dapat menggunakan *Hotline* COVID - 19 untuk berbagai keperluan seperti permintaan informasi, permohonan bantuan, dan layanan aduan terkait COVID-19. Melalui penelitian ini, juga dapat disimpulkan bahwa *Hotline* COVID - 19 di DIY dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Kata kunci: TIK, COVID-19, pelayanan informasi, pemanfaatan

## **ANALYSIS OF THE UTILIZATION OF COVID-19 *HOTLINE* AS A SERVICE PROVIDER ON INFORMATION REGARDING COVID-19 IN THE SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA**

Muhammad Andi Alfatih  
17/412086/GE/08604

### *ABSTRACT*

*The number of positive cases of COVID-19 in the Special Region of Yogyakarta (DIY) is still increasing every single day. One of the measures which can be taken to reduce the number of positive cases of COVID-19 is to provide credible and valid information services regarding the disease. The information provider service is in the form of an interactive hotline so that people can ask for more detailed information related to COVID-19. The purpose of this study is to identify the provision of information about COVID-19 through the COVID-19 Hotline in DIY and analyze its utility.*

*The qualitative method was applied by conducting in-depth interviews with relevant informants for primary data collection. The primary data is in the form of in-depth information regarding the use of the COVID-19 hotline. Determination of informants for in-depth interviews using the purposive sampling method, namely the informants are selected with certain considerations and aims. While the secondary data sought from the two agencies are policy documents, articles on the COVID-19 Hotline, and data recapitulation of the COVID-19 Hotline.*

*The information submitted to the BPBD DIY COVID-19 Hotline is general information related to the way of handling COVID-19. Meanwhile, more detailed health information and mechanisms for handling COVID-19 can be obtained through the COVID-19 Hotline of the DIY Health Office. Through this research, it can be concluded that the COVID-19 Hotline in DIY can provide the information that the community needs.*

*Keywords: ICT, COVID-19, information services, utilization*