

## Perubahan Persepsi Masyarakat Tentang Informasi Pemerintah di Era Pandemi Covid-19 Pasca Penyuluhan

*Changes in Public Perception of Government Information in the Era of Covid-19 Pandemic After Counseling*

<sup>1\*)</sup>Rino Ardhan Nugroho, <sup>1)</sup>Kartika Nur Hidayati, <sup>1)</sup>Kirey Kawuri,

<sup>2,3)</sup>Septyanto Galan Prakoso, <sup>1)</sup>Priyanto Susiloadi, <sup>1)</sup>Is Hadri Utomo

<sup>1)</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sebelas Maret, 57126, Indonesia

<sup>2)</sup>Hubungan Internasional, Universitas Sebelas Maret, 57126, Indonesia

<sup>3)</sup>Program Studi Doktor, Universitas National Sun Yat-sen, Taiwan

\*corresponding authors: [rino.nugroho@staff.uns.ac.id](mailto:rino.nugroho@staff.uns.ac.id)

DOI:

[10.30595/jppm.v8i3.21385](https://doi.org/10.30595/jppm.v8i3.21385)

Histori Artikel:

Diajukan:  
08/03/2024

Diterima:  
17/10/2024

Diterbitkan:  
18/11/2024

### Abstrak

Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah telah mengalami penurunan. Berita bohong, misinformasi dan disinformasi yang dikenal sebagai hoax, dinilai berpengaruh pada penurunan tersebut. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah yang mempengaruhi efektivitas selama dan setelah kebijakan dijalankan. Isu kesehatan seperti Covid-19 dianggap sebagai salah satu wabah virus terburuk dalam kurun waktu terakhir. Virus baru ini juga menyebabkan kekhawatiran bagi banyak orang sehingga masyarakat cenderung mudah percaya pada informasi yang beredar di internet. Jika kondisi ini terus berlanjut maka ketidakpercayaan masyarakat pada pemerintah akan meningkat dalam waktu dekat. Oleh karena itu, memahami persepsi publik tentang kepercayaan terhadap informasi yang disediakan pemerintah itu penting untuk merumuskan tindakan dan kebijakan ke depan dalam menangani misinformasi/disinformasi terkait Covid-19. Pengabdian ini dilakukan untuk menggambarkan persepsi publik terhadap informasi Covid-19: apakah publik akan percaya pada informasi yang disediakan pemerintah atau akan percaya sumber informasi lain mengenai Covid-19. Dikarenakan pandemi Covid-19, pengabdian ini menggunakan survei elektronik sebagai metode pengumpulan data yang menargetkan lebih dari 100 responden. Responden yang dipilih berdasarkan sampel yang sesuai dikarenakan sulitnya mendapat responden di kondisi sekarang. Hasil pengabdian ini menunjukkan apabila masyarakat memiliki kepercayaan yang berbeda-beda di antara berbagai tingkatan di pemerintahan.

**Kata kunci:** Kepercayaan; Informasi; Indonesia; Covid-19; Survei elektronik



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

### **Abstract**

Public trust in the government has declined. Fake news, misinformation, and disinformation known as hoaxes, are considered to have an impact on the decline. This causes public distrust of government policies which affects their effectiveness during and after the policies are implemented. Health issues such as Covid-19 are considered one of the worst virus outbreaks in recent times. This new virus has also caused concern for many people so that people tend to easily believe information circulating on the internet. If this condition continues, public distrust of the government will increase soon. Therefore, understanding public perceptions about trust in information provided by the government is important for formulating future actions and policies in dealing with misinformation/disinformation related to COVID-19. This community service is carried out to describe public perceptions of COVID-19 information: whether the public will believe the information provided by the government or will consider other sources of information about COVID-19. Due to the COVID-19 pandemic, this community service uses an electronic survey as a data collection method targeting more than 100 respondents. Respondents were selected based on appropriate samples due to the difficulty of getting respondents in the current conditions. The results of this service show that the community has different beliefs among various levels of government.

**Keywords:** Trust; Information; Indonesia; Covid-19; Survey electronic

### **Pendahuluan**

World Health Organization (WHO) menerima laporan terkait adanya penyakit yang ditetapkan sebagai Covid-19 dan selanjutnya dinyatakan sebagai keadaan darurat kesehatan internasional pada 30 Januari 2020 (Hager et al., 2020). Coronavirus disease 2019 (Covid-19) merupakan jenis penyakit baru yang sebelumnya belum pernah diidentifikasi pada manusia dengan virus penyebabnya dinamakan Sars-CoV-2.

Coronavirus adalah zoonosis atau ditularkan antara hewan dan manusia. Adapun, hewan yang menjadi sumber penularan Covid-19 ini masih belum bisa diketahui. Mendasarkan pada bukti ilmiah, Covid-19 dapat menular dari manusia ke manusia melalui droplet (percikan batuk/bersin), dan orang yang memiliki resiko tinggi tertular Covid-19 adalah orang-orang yang melakukan kontak erat dengan pasien Covid-19 termasuk mereka yang merawat pasien Covid-19 (Kemenkes RI, 2020).

Tingkat infeksi akibat Covid-19 di Indonesia mengalami peningkatan. Per 1

September 2020, terdapat lebih dari 177.000 kasus terkonfirmasi, 7.505 meninggal dunia dan 128.057 sembuh dari Covid-19 di Indonesia (covid19.go.id). World Health Organization mengeluarkan enam strategi prioritas yang perlu dilakukan pemerintah dalam menghadapi pandemi Covid-19.

Pada tanggal 26 Maret, yakni terdiri dari perluas, latih dan letakkan pekerja layanan kesehatan, menerapkan sistem untuk dugaan kasus Covid-19, meningkatkan produksi tes dan meningkatkan layanan kesehatan, mengidentifikasi fasilitas yang dapat diubah menjadi pusat kesehatan Covid-19, mengembangkan rencana untuk mengkarantina kasus dan refokus langkah pemerintah untuk menekan Covid-19 (WHO, 2020).

Pandemi Covid-19 di Indonesia telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai sektor kehidupan bangsa Indonesia, mulai dari sektor kesehatan, sektor pendidikan, sektor ekonomi, sektor keagamaan dan berbagai sektor lainnya. Pemerintah pusat sendiri telah melakukan

beragam upaya dalam memutus mata rantai persebaran Covid-19 di Indonesia.

Menilik pada sektor kesehatan, pemerintah telah berupaya melakukan percepatan pelaksanaan tracing, testing dan treatment (3T), memenuhi obat antiviral untuk pengobatan pasien, memenuhi kebutuhan oksigen dan percepatan vaksinasi untuk seluruh masyarakat. Pada sektor ekonomi, pemerintah melakukan percepatan penyaluran bantuan sosial untuk masyarakat.

Serta pada sektor lain, pemerintah mengeluarkan skema kebijakan untuk mengurangi adanya dampak pandemi sekaligus melindungi seluruh masyarakat Indonesia. Menurut Muhadjir Effendy, Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Menko PMK), menjelaskan apabila penanganan pandemi Covid-19 bukan hanya tugas pemerintah pusat saja.

Maka perlu adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat untuk memerangi dan memenangkan perang melawan coronavirus dengan komunikasi efektif yang memenuhi berbagai jenis kebutuhan informasi masyarakat sehingga dapat mengurangi tingkat asimetri informasi dan meningkatkan coproduction.

Ketika masyarakat tidak percaya dengan pemerintah maka pemerintah dapat menggunakan perantara informasi yang kredibel, seperti para ahli dan relawan untuk meningkatkan kredibilitas informasi. Meningkatkan kredibilitas informasi dapat mengurangi asimetri informasi, meningkatkan kepercayaan publik dan memotivasi masyarakat untuk mematuhi kebijakan terkait kesehatan dan mendukung hasil yang lebih baik (Li, 2020).

Selain itu, jika kerja sama yang dibangun antara pemerintah bersama masyarakat mampu memberikan pengaruh dalam upaya penanggulangan pandemi Covid-19 maka hal tersebut jelas akan meningkatkan coproduction. Sebab sejatinya, konsep coproduction akan tercipta ketika kerja sama yang dilakukan antara pemerintah dan masyarakat mampu mendapatkan hasil yang maksimum (Needham, 2007).

Dalam hal ini, peningkatan coproduction akan memungkinkan pencapaian outcome yang lebih seperti penurunan kasus Covid-19 dan juga peningkatan efisiensi melalui bentuk kerja sama yang terbangun. Berdasarkan hasil survei Danareksa Research Institute (DRI), menyebutkan apabila indeks kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah turun pada bulan Oktober 2020.

Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan kasus penularan Covid-19 di Indonesia yang terus menanjak dan belum menunjukkan adanya penurunan. Indeks kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tidak turun secara signifikan namun indeksnya masih berada di kisaran 100. Dari hasil survei DRI dapat diketahui apabila penurunan tak signifikan tersebut dikarenakan pemerintah terus mengambil kebijakan untuk menangani pandemi Covid-19 di Indonesia dengan di satu sisi pemerintah terus berupaya untuk melakukan berbagai tindakan untuk menjaga stabilitas harga.

Selain itu, Edelman Trust Barometer 2021, juga menyatakan apabila tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah mengalami penurunan (MediaIndonesia.com, 2021). Informasi berkaitan adanya penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah diperkuat dengan data dari

hasil survei pada **Gambar 1** yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) yang memperlihatkan adanya degradasi kepercayaan yang terjadi sejak September 2020 hingga Juni 2021 yang turun hingga mencapai angka 43% menunjukkan tingkat kepercayaan publik berada di titik paling rendah selama pandemi Covid-19 berlangsung (LSI, 2021).

Kepercayaan publik didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap negara dan pemerintahnya termasuk di dalam institusi, kebijakan dan pejabatnya (Wahyuningsih, 2011). Kepercayaan publik diyakini menjadi sebuah modal bagi pemerintah dalam memperoleh legitimasi publik yang digunakan untuk mendapatkan dukungan dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan (Putra, 2017).

Sehingga disini pemerintah Indonesia telah menyediakan situs resmi yang dipakai untuk melaporkan jumlah kasus yang terkonfirmasi dan semua informasi terkait Covid-19 di Indonesia serta semua orang bisa mengaksesnya di covid19.go.id atau dapat memperoleh informasi dari berita yang diterbitkan oleh pemerintah di tingkat provinsi maupun kabupaten.

Meskipun situs resmi telah menyediakan semua informasi tentang Covid-19 di Indonesia, beberapa orang sebenarnya lebih memilih untuk mencari informasi dari media sosial daripada situs resmi pemerintah. Hal itu dikarenakan masyarakat lebih akrab dan terbiasa mencari informasi melalui media sosial seperti Instagram, Twitter atau aplikasi pesan, yang justru menyebabkan banyak misinformasi karena berita dari media sosial belum tentu benar.

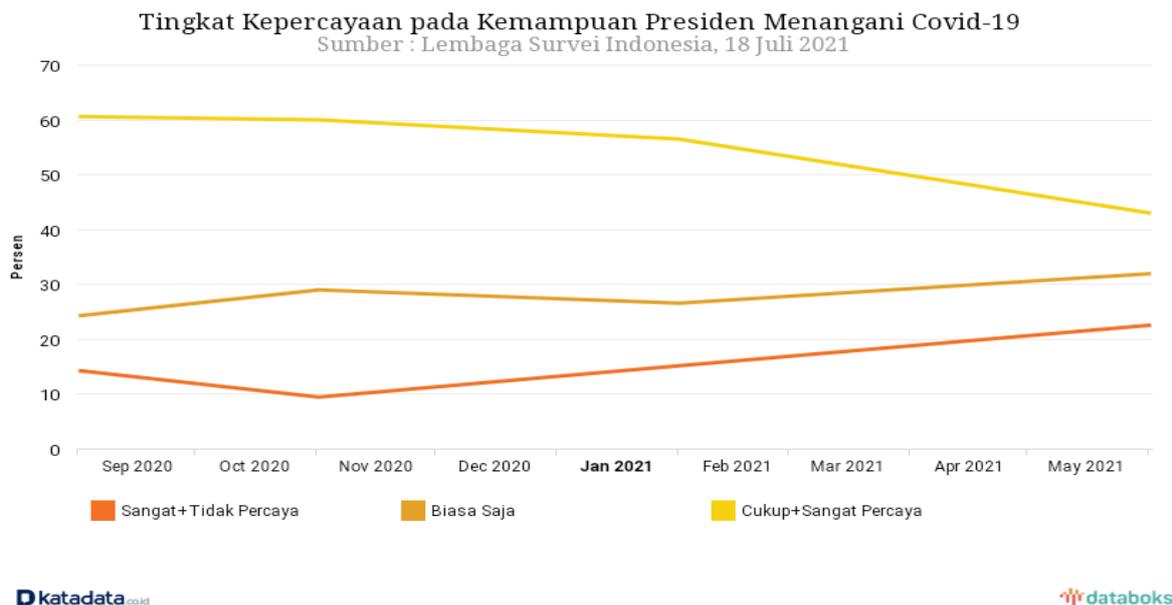
Kepercayaan masyarakat terhadap berita yang tersebar luas di media sosial menyebabkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ikut menurun. Pengabdian ini dilakukan untuk menggambarkan persepsi publik terhadap informasi Covid-19. Apakah publik akan percaya dengan informasi dari tingkat pemerintahan yang berbeda atau mereka akan percaya sumber informasi lain mengenai Covid-19.

### **Metode**

Pengabdian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui platform survei online dengan enam pertanyaan tentang kepercayaan masyarakat terhadap informasi di tingkatan pemerintah yang berbeda dan kepercayaan masyarakat terhadap informasi dari sumber lain.

Penggunaan survei online ini memiliki beberapa manfaat, yaitu (1) biaya murah, (2) respon cepat, dan (3) sampel geografis tak terbatas (M.Tan, 2000). Survei online yang disiapkan ditargetkan untuk masyarakat umum yang secara kuantitas berjumlah lebih dari 100 responden. Selain itu dikarenakan pula sulitnya untuk mendapat responden di era pandemi.

Untuk meningkatkan representasi data, kami menggunakan convenience sampling. Convenience sampling atau Accidental Sampling merupakan jenis dari nonprobability dan nonrandom sampling dimana sasarannya mampu memenuhi kriteria praktik tertentu, seperti mudah diakses, dekat geografis, ketersediaan pada waktu tertentu, atau kesediaan untuk berpartisipasi mencapai tujuan studi dan juga mengacu pada subjek penelitian dari populasi yang mudah diakses oleh peneliti (Etikan, 2016).



Gambar 1. Hasil survei Lembaga Survei Indonesia (LSI) dikutip dalam Kata Data (2021)

Di dalam survei online yang sudah disiapkan, jawaban-jawaban untuk pertanyaan yang diajukan diukur menggunakan skala likert. Skala likert sendiri digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Pada skala likert terdapat dua bentuk pertanyaan, yakni bentuk pertanyaan positif yang digunakan untuk mengukur skala positif dan bentuk pertanyaan negatif yang digunakan untuk mengukur skala negatif.

Di dalam survei online yang disiapkan tim pengabdian, terdiri dari 5 poin, dengan arti nilai sebagai berikut: 1 = sangat tidak percaya, 2 = tidak percaya, 3 = netral, 4 = percaya dan 5 = sangat percaya. Selanjutnya survei online yang disiapkan kemudian disebar sesuai ketentuan sampel yang sudah ditentukan supaya hasil survei bisa memenuhi target ataupun tujuan pengabdian. Dan akhirnya telah diterima total 180 tanggapan lengkap dari seluruh responden.

### Hasil dan Pembahasan

Dalam pengabdian ini, data ditampilkan dalam bentuk survei online dengan topik kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai tingkatan pemerintahan dan dari sumber lain seperti media massa, media sosial, dan percakapan langsung. Sejumlah 108 responden telah memberikan jawaban mereka, dan respon mereka telah dihitung dan ditunjukkan dalam Gambar 2.

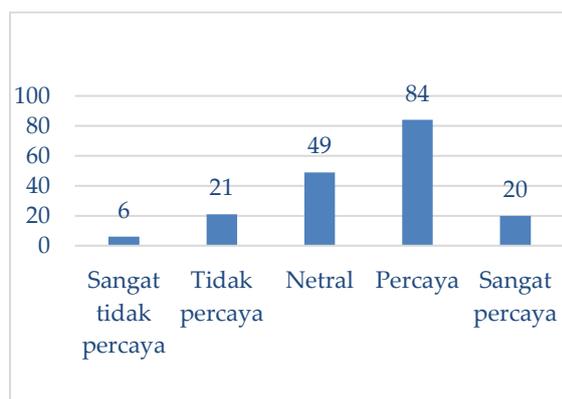
Berdasarkan gambar 2, kita dapat melihat bahwa sejumlah 104 responden memberikan kepercayaan mereka pada informasi yang diperoleh dari media berita populer (televisi/berita/website, dll). Disebutkan ada 34 tanggapan yang memilih 'sangat percaya', 20 tanggapan memilih netral, 15 tanggapan memilih 'tidak percaya' dan 7 tanggapan memilih 'sangat tidak percaya' mengenai informasi yang diperoleh dari media berita populer (televisi/berita/website, dll).

Selain media cetak, saat ini, kita dapat dengan cepat dan mudah

memperoleh informasi dari berbagai media sosial seperti instagram, twitter, facebook, dan grup WhatsApp. Tingkat kepercayaan pada informasi yang diperoleh dari media sosial online sangatlah beragam. Disebutkan dalam **Gambar 3** bahwa 20 responden menjawab 'sangat percaya', 84 menjawab 'percaya', 49 menjawab 'netral', 21 menjawab 'tidak percaya', dan 6 menjawab 'sangat tidak percaya'.



**Gambar 2.** Gambaran tentang kepercayaan masyarakat terkait informasi yang disediakan oleh media massa populer (televisi/berita/website, dsb.)



**Gambar 3.** Gambaran tentang kepercayaan masyarakat terkait informasi yang diperoleh dari media sosial (twitter, facebook, instagram, grup WhatsApp, dsb.)

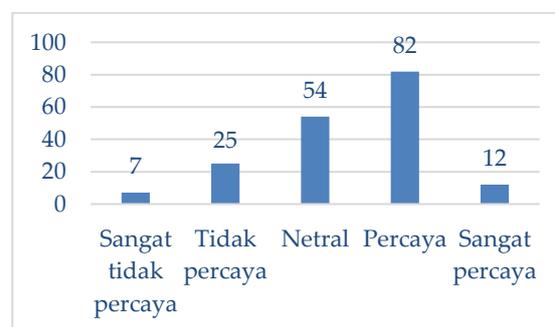
Untuk informasi yang diperoleh dari percakapan langsung pada **Gambar 4**,

terdapat 12 responden menjawab 'sangat percaya', 82 responden menjawab 'percaya', 54 responden tidak memberikan pandangan mereka, dan sisanya menjawab dengan 'tidak percaya' atau 'sangat tidak percaya'.

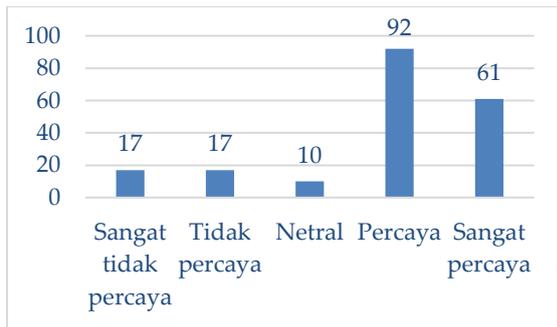
Tingkat kepercayaan dari responden mengenai informasi yang diperoleh dari pemerintah pusat pada **Gambar 5** adalah: 61 responden menjawab 'sangat percaya', 92 menjawab 'percaya', 10 tidak memberikan sikap mereka, dan 17 menjawab dengan 'sangat tidak percaya' atau 'tidak percaya'.

Tingkat kepercayaan dari responden mengenai informasi yang diperoleh dari pemerintah provinsi pada **Gambar 6** adalah: 61 responden menjawab 'sangat percaya', 94 menjawab 'percaya', 9 tidak memberikan pandangan mereka dan 16 menjawab 'sangat tidak percaya' dan 'tidak percaya'.

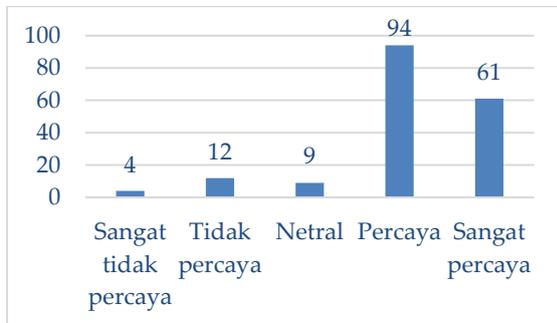
Untuk informasi yang diperoleh dari pemerintah tingkat kabupaten pada **Gambar 7** diperoleh 59 responden menjawab 'sangat percaya', 92 menjawab 'percaya', 13 tidak memberikan pandangan mereka, 13 dan 3 menjawab 'tidak percaya' atau 'sangat tidak percaya'.



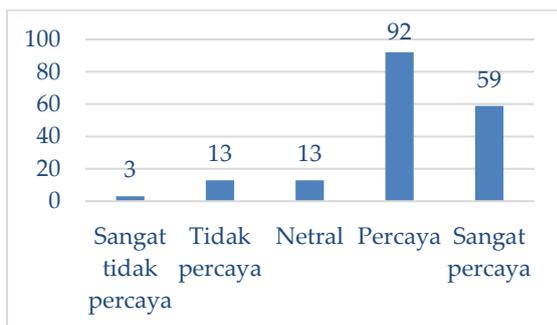
**Gambar 4.** Gambaran tentang kepercayaan masyarakat terkait informasi Covid-19 melalui percakapan langsung.



**Gambar 5.** Gambaran tentang kepercayaan masyarakat terkait informasi Covid-19 yang disediakan oleh pemerintah pusat.



**Gambar 6.** Gambaran tentang kepercayaan masyarakat terkait informasi Covid-19 yang disediakan oleh pemerintah provinsi.



**Gambar 7.** Gambaran tentang kepercayaan masyarakat terkait informasi Covid-19 yang disediakan oleh pemerintah kabupaten.

Jika kita melihat lebih dalam pada keenam diagram di atas, kita bisa melihat bahwa tingkat kepercayaan pada informasi yang diperoleh dari pemerintah dari berbagai tingkatan dan dari sumber

lain yang bervariasi, kita dapat menganalisis bahwa total responden yang menjawab dengan 'sangat percaya' dan 'percaya' informasi yang diperoleh dari media massa adalah 138 responden.

Untuk informasi yang diperoleh dari media sosial daring adalah 104 responden, sedangkan untuk informasi yang diperoleh dari percakapan langsung adalah 94 responden, dan total responden yang menjawab dengan 'sangat percaya' dan 'percaya' pada informasi yang diperoleh pemerintah adalah: 153 untuk tingkat pusat, 155 untuk tingkat provinsi, dan 151 dari tingkat kabupaten.

Kita dapat melihat bahwa tingkat kepercayaan tertinggi diperoleh oleh pemerintah provinsi. Belakangan ini, pemerintah provinsi telah menjalankan platform media sendiri untuk menginformasikan kepada publik tentang apa yang sedang dilakukan provinsi. Publik dapat memperoleh perkembangan data Covid-19 di daerah mereka dengan mengunjungi situs resmi pemerintah provinsi atau sumber lain yang dikelola provinsi.

Sebagai contoh, di Jawa Tengah, masyarakat dapat mengakses [corona.jatengprov.go.id](https://corona.jatengprov.go.id) yang menyediakan data dan informasi terkait Covid-19, seperti jumlah pasien, angka kematian dan penyembuhan. Tingginya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah provinsi dalam memberikan data juga ditunjukkan oleh survei yang dilakukan Lembaga Survei Tiga Roda. Berdasarkan survei tersebut, yang dilakukan dari 7 Mei hingga 11 Mei, dari 1.200 responden menilai pekerjaan pemerintah provinsi dengan 7.5 dari 10, serta 42% kepercayaan terhadap informasi yang disediakan pemerintah provinsi (Kompas.com).

Pengabdian ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan kepercayaan mereka pada informasi yang diberikan oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah tingkat kabupaten, disamping informasi yang diperoleh dari media massa, media sosial dan percakapan langsung yang relatif tinggi. Pengabdian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan tertinggi diperoleh oleh pemerintah provinsi.

### **Simpulan**

Pengabdian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang diperoleh dari pemerintah, media massa, media sosial, dan dari percakapan langsung sangat beragam. Tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan hasil tanggapan yang menjawab 'sangat percaya' terhadap informasi yang diperoleh dari media massa sebesar 34 responden, media sosial sebesar 20 responden, percakapan langsung sebesar 12 responden, pemerintah pusat sebesar 61 responden, pemerintah provinsi sebesar 61 responden dan pemerintah kabupaten sebesar 59 responden.

Sehingga berangkat dari semua pertanyaan yang ditanggapi oleh 180 responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan tertinggi pada informasi diperoleh dari pemerintah di tingkat provinsi, dimana 155 responden menanggapi dengan 'sangat percaya' sebesar 61 responden dan 'percaya' sebesar 94 responden. Pemerintah provinsi biasanya memberikan informasi yang disertai dengan data kepada publik dari situs resmi dan platform lain yang dijalankan oleh pemerintah provinsi.

Data faktual adalah faktor kunci untuk mendapatkan kepercayaan publik

dalam memperoleh informasi. Hal tersebut dimaksudkan agar masyarakat tidak mudah terjerumus dalam fake news atau misinformation. Ketika masyarakat tidak mampu menilai mana informasi yang aktual dan faktual, maka besar kemungkinan akan munculnya kegaduhan sosial yang tentunya dapat memberikan dampak buruk bagi pencegahan penyebaran Covid-19.

### **Referensi**

- Altheide, D. L. (2020). *Pandemic in the Time of Trump: Digital Media Logic and Deadly Politics*. Symbolic Interaction. <https://doi.org/10.1002/symb.501>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American journal of theoretical and applied statistics*, 5(1), 1-4.
- Gruzd, A., & Mai, P. (2020). Going viral: How a single tweet spawned a COVID-19 conspiracy theory on Twitter. *Big Data and Society*, 7(2). <https://doi.org/10.1177/2053951720938405>
- Hager, E., Odetokun, I. A., Bolarinwa, O., Zainab, A., Okechukwu, O., & Al-Mustapha, A. I. (2020). Knowledge, attitude, and perceptions towards the 2019 Coronavirus Pandemic: A bi-national survey in Africa. *PLOS ONE*, 15(7), e0236918. doi:10.1371/journal.pone.0236918
- Indonesia, L. S. (2021). LSI: Kepercayaan Publik terhadap Jokowi dalam Tangani Covid-19 Menurun.
- Irfani, K., & Arif, L. (2022). Strategi Membangun Kepercayaan Publik

- Dalam Penanganan Covid-19 Di Kota Surabaya. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 69-86.
- Kementrian Kesehatan RI. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease*. Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, 1-136.
- Khosravi, M. (2020). Perceived risk of COVID-19 pandemic: The role of public worry and trust. *Electronic Journal of General Medicine*, 17(4), 1-2.  
<https://doi.org/10.29333/ejgm/7856>
- Kompas.com. (2020). Survei: 51,8 Persen Responden Ragukan Data Update Covid-19 Pemerintah. [cited 14 September]. Available from:<https://nasional.kompas.com/read/2020/05/20/11132291/survei-518-persen-responden-ragukan-data-update-covid-19-pemerintah?page=1>
- Li, H. (2020). Communication for Coproduction: Increasing Information Credibility to Fight the Coronavirus. *The American Review of Public Administration*, 027507402094210.  
doi:10.1177/0275074020942104
- Limaye, R. J., Sauer, M., Ali, J., Bernstein, J., Wahl, B., Barnhill, A., & Labrique, A. (2020). Building trust while influencing online COVID-19 content in the social media world. *The Lancet Digital Health*, 2(6), e277-e278.  
[https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(20\)30084-4](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(20)30084-4)
- M.Tan, T.S.H. Teo, 2000, "Factor Influencing the Adpting of Internet Banking", *I. Journal of the AIS*
- MediaIndonesia.com. (2021). Indonesia di Peringkat Kedua Indeks Global dalam Kepercayaan. Retrieved from <https://mediaindonesia.com/ekonomi/402227/indonesia-di-peringkat-kedua-indeks-global-dalam-kepercayaan>
- Needham, C. (2007). Realising the Potential of Co-production: Negotiating Improvements in Public Services. *Social Policy and Society*, pp. 221-231.
- Putri, R. N. (2020). Indonesia dalam menghadapi pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 705-709.
- Tasnim, S., Hossain, M. M., & Mazumder, H. (2020). Impact of Rumors and Misinformation on COVID- 19 in Social Media. *Journal of Preventive Medicine and Public Health = Yebang Uihakhoe Chi*,53(3), 171-174.  
<https://doi.org/10.3961/jpmp.20.094>
- WHO. 26 March (2020). Critical Preparedness. Readiness and Response Actions for Covid-19.
- World Health Organization. COVID-2019 situation report [Internet]. [cited 11 May 2020]. Available from: [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200215-sitrep-26-covid-19.pdf?sfvrsn=a4cc6787\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200215-sitrep-26-covid-19.pdf?sfvrsn=a4cc6787_2)
-