

## MEDIA SOSIAL SEMASA PANDEMIK

Shaharudin Ismail<sup>i</sup>, Halimatun Sa'adiah Ariffin<sup>ii</sup> & Zul Hilmi Abdullah<sup>iii</sup>

<sup>i</sup> Pensyarah Kanan, Fakulti Sains & Teknologi, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM),  
shaharudin@usim.edu.my

<sup>ii</sup> (*Corresponding author*). Guru Tamhidi, Pusat Tamhidi, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM),  
halimatun@usim.edu.my

<sup>iii</sup> Pensyarah, Faculty of Information Technology & Sciences, INTI International University.  
zulhimmi.abdullah@newinti.edu.my

### Abstrak

*Dunia telah dikejutkan dengan serangan Corona Virus Disease 19 (COVID-19) sejak akhir tahun 2019. Sehingga kini dunia masih bergelut dengan kes-kes baharu COVID-19 dengan jumlah kes telah mencapai sekitar 23.1 juta kes. Sehingga 23 Ogos 2020, jumlah kes positif COVID-19 di Malaysia adalah sebanyak 9,267 kes dan penambahan kes-kes baharu positif COVID-19 membimbangkan semua rakyat Malaysia. Dalam usaha mengawal pencegahan COVID-19, Kerajaan Malaysia telah melaksanakan beberapa fasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) dan Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP). Dalam menghadapi suasana pandemik COVID-19 yang menular dengan begitu cepat, ditambah dengan pelaksanaan PKP-PKPB-PKPP yang pertama kali dilaksanakan di Malaysia, masyarakat sentiasa mencari sumber untuk mendapatkan informasi terkini. Penggunaan teknologi seperti Internet, serta media termasuk media sosial dilihat sangat membantu dalam menyediakan informasi terkini. Kertas kerja ini akan membincangkan peningkatan penggunaan dan peranan media sosial semasa menghadapi pandemic seperti COVID-19.*

Kata kunci: *pandemik, COVID-19, media sosial.*

## PENDAHULUAN

Dunia telah dikejutkan dengan serangan *Corona Virus Disease 19* (COVID-19) sejak akhir tahun 2019. Sehingga kini telah hampir sembilan bulan dunia masih bergelut dengan kes-kes baharu COVID-19 dengan kes COVID-19 dunia telah mencapai sekitar 23.1 juta kes. Sehingga 23 Ogos 2020, status terkini jumlah kes positif COVID-19 di Malaysia adalah sebanyak 9,267 kes dan penambahan kes-kes baharu positif COVID-19 serta kewujudan kluster-kluster baharu membimbangkan semua rakyat Malaysia. Dalam usaha mengawal pencegahan COVID-19, Kerajaan Malaysia telah melaksanakan beberapa fasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) 2020 mulai 18 Mac 2020 sehingga 12 Mei 2020, diikuti dengan Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) (13 Mei 2020 – 09 Jun 2020) dan kini Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) (10 Jun 2020 – 31 Ogos

2020). Dalam menghadapi suasana pandemik COVID-19 yang menular dengan begitu cepat, ditambah dengan pelaksanaan PKP-PKPB-PKPP yang pertama kali dilaksanakan di Malaysia, masyarakat sentiasa mencari sumber untuk mendapatkan informasi terkini berkaitan status dan berita penularan COVID-19 serta Prosedur Operasi Standard (SOP) terkini.

Sekiranya dahulu masyarakat bergantung kepada sumber telekomunikasi seperti radio dan televisyen untuk mendapatkan informasi, namun perkembangan teknologi hari ini membuatkan segala-galanya berada di hujung jari dengan penggunaan internet serta teknologi komunikasi dan maklumat (ICT). Penggunaan teknologi seperti Internet, serta media termasuk media sosial dilihat sangat membantu dalam menyediakan informasi terkini. Kertas kerja ini akan membincangkan peningkatan penggunaan dan peranan media sosial semasa menghadapi pandemic seperti COVID-19.

## **PANDEMIK CORONA VIRUS DISEASE 19 (COVID-19)**

Pandemik merujuk kepada wabak yang merebak secara besar-besaran ke seantero dunia merentasi wilayah dan melibatkan populasi yang besar. Salah satu ciri pandemik adalah melibatkan penyakit yang mempunyai kadar serangan yang tinggi sehingga menyebabkan bilangan kes meledak secara tiba-tiba dalam masa yang singkat. Biasanya, penyakit yang menyebabkan pandemik adalah penyakit baru (novel) yang mana populasi manusia tidak mempunyai imuniti atau daya tahan melawan terhadap penyakit tersebut. Ciri tersebut memudahkan penyakit itu merebak dengan pantas dan boleh menyebabkan kadar kematian yang tinggi. (Fauzi Suhaimi, 2020)

### **COVID-19 Di Dunia**

Menurut sumber *Crisis Preparedness And Response Centre* (CPRC) Kebangsaan dan Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) sehingga 22 Ogos 2020, kes COVID-19 dunia telah mencapai sekitar 23.1 juta kes. Jumlah kes harian dunia menunjukkan penurunan iaitu lebih kurang 257,000 kes berbanding sebelumnya 277,000 kes. Jumlah kes harian bagi negara India dan Amerika Syarikat menunjukkan kenaikan iaitu masing-masing sekitar 70,000 kes dan 50,000 kes. Manakala negara Brazil pula menunjukkan penurunan kepada 31,000 kes. Kadar kematian dunia pada masa kini menurun kepada 3.47% atau sekitar 803,000 kes dan kadar kesembuhan pula meningkat 67.12% atau sekitar 15.5 juta kes (CPRC, 2020). Rajah 1 menunjukkan bilangan kes COVID-19 di seluruh dunia sehingga 22 Ogos 2020.

# CORONA VIRUS DISEASE 19 (COVID-19)



Jumlah keseluruhan kes:  
Total cases:  
Dunia / Worldwide

23,125,848

Jumlah kematian keseluruhan:  
Total death:  
Dunia / Worldwide

803,228 (3.47%)

Jumlah kes sembuh:  
Total recovered cases:  
Dunia / Worldwide

15,521,341 (67.12%)

Negara yang terlibat:  
No. of countries involved:

210

Jumlah kes sembuh:  
Total recovered cases:  
Malaysia

8,949 (96.67%)

Negara Country	Bil. kes No. of cases	Bil. kematian No. of deaths	Negara Country	Bil. kes No. of cases	Bil. kematian No. of deaths	Negara Country	Bil. kes No. of cases	Bil. kematian No. of deaths
Amerika Syarikat	5796727	179200	UAE	66193	370	Paraguay	12536	182
Brazil	3536488	113454	Belanda	65589	6195	Lubnan	11580	116
India	2979562	55950	Poland	60281	1938	Zambia	10627	277
Rusia	951897	16310	Jepun	59721	1155	Norway	10275	264
Afrika Selatan	603338	12843	Singapura	56266	27	Libya	10121	180
Peru	576067	27245	Portugal	55211	1792	Congo (Kinshasa)	9811	251
Mexico	549734	59610	Honduras	53381	1632	Malaysia	9257	125
Colombia	522138	16568	Nigeria	51304	996	Guinea	8932	53
Sepanyol	407879	28838	Maghribi	49247	817	French Guiana	8777	55
Chile	393769	10723	Bahrain	48661	181	Gabon	8388	53
Iran	354764	20376	Ghana	43325	261	Tajikistan	8241	66
Argentina	329043	6730	Kyrgyzstan	42889	1055	Greece	8138	238
United Kingdom	323313	41405	Armenia	42616	850	Albania	8119	240
Arab Saudi	305186	3580	Algeria	40667	1418	Haiti	8016	196
Pakistan	292174	6231	Switzerland	39332	2000	Finland	7871	334
Bangladesh	290360	3861	Uzbekistan	38231	262	Luxembourg	7704	124
Itali	257065	35427	Venezuela	38219	317	Croatia	7594	169
Turki	255723	6080	Afghanistan	37953	1385	Mauritania	6885	158
Perancis	234400	30503	Ethiopia	37665	637	Maldives	6564	26
Jerman	233021	9328	Azerbaijan	34921	512	Zimbabwe	5815	152
Iraq	197085	6283	Moldova	32484	929	Djibouti	5382	60
Filipina	182365	2940	Costa Rica	32134	340	Malawi	5322	166
Indonesia	149408	6500	Kenya	31763	532	Namibia	5227	42
Kanada	124372	9064	Nepal	30483	137	Hungary	5133	611
Qatar	116481	193	Serbia	30378	692	Equatorial Guinea	4926	83
Bolivia	107435	4366	Ireland	27755	1776	Republik Afrika Tengah	4679	61
Ecuador	106481	6248	Austria	25062	732	Hong Kong	4658	76
Kazakhstan	104313	1415	Australia	24602	485	Nicaragua	4311	133
Ukraine	102971	2244	El Salvador	24420	654	Montenegro	4277	82
Israel	100716	809	Czechia	21551	411	Eswatini	4128	81
Mesir	97148	5231	Cameroon	18762	408	Cuba	3582	89
Republik Dominika	89867	1533	Palestin	18313	122	Suriname	3460	56
Sweden	86068	5810	Bosnia Herzegovina	17396	526	Cabo Verde	3412	37
China	84939	4634	Ivory Coast	17310	112	Thailand	3390	58
Panama	84392	1859	Korea Selatan	17002	309	Somalia	3265	93
Oman	83769	609	Denmark	16127	621	Mayotte	3237	39
Belgium	80894	9985	Bulgaria	15131	539	Slovakia	3225	33
Kuwait	79269	511	Madagascar	14218	178	Mozambique	3195	20
Romania	76355	3196	Makedonia Utara	13308	557	Lain-lain / Others (Kegap. overseas)	712	13
Belarus	70111	632	Senegal	12689	262			
Guatemala	66941	2532	Sudan	12623	812			

Bilangan negara di bawah 3,000 kes:  
Countries with 3,000 cases and below:

11-2000: 47 5001-20000: 8 100001-100000: 14 1000001-200000: 8 2000001-300000: 13

Sumber: CPMC Kebangsaan dan WHO UKK MOH

(Dikemaskini pada 22 Ogos 2020)  
(Updated at 22 August 2020)

**Rajah 1 Status Dunia COVID-19 pada 22 Ogos 2020**  
**Sumber: CPMC, 2020**

## COVID-19 Di Malaysia

Sehingga 23 Ogos 2020, status terkini jumlah kes positif COVID-19 di Malaysia adalah sebanyak 9,267 kes dengan jumlah kes aktif dengan kebolehhangkitan COVID-19 adalah sebanyak 183 kes. Terdapat 10 kes baharu positif COVID-19 yang telah dilaporkan (KKM, 2020). Jumlah kematian 125. Jumlah kes sembuh terbaharu sebanyak 10 kes menjadikan jumlah keseluruhan 8,959 kes sembuh. Kewujudan kluster-kluster baharu

membimbangkan semua rakyat Malaysia. Rajah 2 menunjukkan bilangan kes COVID-19 di Malaysia sehingga 5:00 petang pada 23 Ogos 2020.



**Rajah 2** Status COVID-19 Malaysia pada 23 Ogos 2020  
**Sumber:** KKM, 2020

## PENGGUNA MEDIA SOSIAL

Semasa pelaksanaan kuarantin atau *lockdown* pandemik COVID-19, bilangan penduduk dunia yang mengakses kandungan secara maya (*online*) telah bertambah. Antara kandungan maya yang diakses adalah untuk menghiburkan diri dan mendapatkan informasi terkini COVID-19. Menurut satu analisa oleh DataReportal, dianggarkan 4.57 billion pengguna dunia menggunakan Internet pada masa kini. Jumlah ini adalah peningkatan melebihi 7 peratus bilangan pengguna berbanding dengan jumlah pada bulan yang sama tahun lepas. Pengguna media sosial juga telah bertambah dengan mendadak, dengan peningkatan melebihi 8 peratus sejak April 2019 kepada 3.81 billion pada April 2020. (Athira Nortajuddin, 2020).

Menurut laporan *We Are Social, Hootsuite and Kepios* yang bertajuk, '*Digital 2020 Global Statshot Report*', jumlah pengguna telefon bimbit telah meningkat sebanyak 128 juta pengguna sepanjang 12 bulan yang lepas. Penambahan pengguna telefon bimbit ini berkemungkinan menyumbang kepada penambahan penggunaan media sosial di

seluruh dunia. Daripada jumlah tersebut, lebih daripada 55 peratus penduduk di Kawasan Asia Tenggara adalah pengguna media sosial yang menunjukkan peningkatan secara mendadak dan tiada gambaran akan berkurangan.

ISEAS-Yusof Ishak Institute pada tahun 2018 telah melaporkan kadar penembusan (*penetration*) media sosial di beberapa negara Asia Tenggara adalah seperti berikut: Brunei (95%), Singapura (83%), Malaysia (75%), Laos (35%), Myanmar (34%). Dalam 2020 Global Digital Overview Report, dilaporkan di Laos yang mempunyai penembusan media sosial yang rendah iaitu sebanyak 35% pada 2018 telah meningkat kepada 43% pada tahun 2020. Negara-negara di Asia Tenggara juga telah menunjukkan peningkatan *penembusan* media sosial dalam tahun 2020 ini. (Athira Nortajuddin, 2020).

Dengan menyedari penambahan jumlah pengguna media sosial semasa menghadapi pandemik COVID-19 ini, pihak kerajaan perlu menggunakan medium ini untuk menyampaikan informasi penting, terkini dan tepat. Para peniaga juga boleh mengambil kesempatan mendekati lebih ramai pelanggan dengan menggunakan kelebihan platform dan penambahan pengguna media sosial.

## **PERANAN MEDIA SOSIAL**

Sekiranya pandemik COVID-19 yang melanda hampir seluruh dunia ketika ini berlaku sekitar 1980-an dan awal 1990-an, sebelum wujud ledakan teknologi maklumat, sudah tentu banyak kekangan untuk penyebaran informasi mengenai penyakit dan usaha dilakukan kerajaan serta negara lain bagi memerangi wabak maut yang sudah menjangkiti lebih empat juta penduduk dunia ini. Sekiranya dahulu masyarakat bergantung kepada sumber telekomunikasi seperti radio dan televisyen untuk mendapatkan informasi, namun perkembangan teknologi hari ini membuatkan segala-galanya berada di hujung jari dengan penggunaan internet serta teknologi komunikasi dan maklumat (ICT). Penggunaan teknologi seperti Internet, serta media sosial dilihat sangat membantu dalam menyediakan informasi terkini, tepat dan cepat.

Salah satu masalah yang besar semasa menghadapi pandemik COVID-19 adalah penyebaran berita palsu dan khabar angin. Semenjak awal krisis COVID-19, WHO telah mengutarakan kebimbangan mereka bukan sahaja terhadap pandemik virus tersebut, tetapi juga tentang masalah kecelaruan informasi dan penularan khabar angin yang sukar untuk diatasi. Berita palsu dan khabar angin boleh merencatkan maklum balas pihak bertanggungjawab, mengganggu masyarakat dari mendapatkan informasi yang tepat, serta melambatkan pelaksanaan mengatasi wabak berkenaan. Dalam keadaan sekarang, sikap sebegini boleh memburukkan keadaan kecelaruan informasi sedia ada. Apa yang lebih menyedihkan, pandangan serta komen yang dilontarkan oleh netizen



adakalanya disulami dengan perkataan berunsur negatif yang boleh mengguris hati dan perasaan orang lain. Sebahagian netizen mungkin tidak menyedari bahawa komunikasi negatif sebegini boleh menjurus kepada jenayah siber seperti pembulian siber.

Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang dikuatkuasakan di negara kita sejak pertengahan Mac yang lalu bagi mengekang penularan COVID-19 turut meningkatkan penggunaan internet dan komunikasi di media sosial. Pelbagai kempen dan peringatan diberikan oleh agensi berkaitan seperti Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) tentang etika penggunaan media sosial, namun kempen sebegini dianggap tidak penting dan tidak diindahkan oleh sesetengah netizen. Masing-masing berlumba-lumba untuk berkongsi informasi dan memberikan pendapat tanpa mengambilkira kesahihan informasi tersebut. Masyarakat dinasihatkan menyemak terlebih dahulu kesahihan sesuatu informasi berhubung wabak COVID-19 dan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) sebelum dikongsi dalam media sosial bagi mengelak penyebaran berita palsu dan informasi tidak tepat. Berita palsu boleh menyebabkan kesusahan orang ramai. Masyarakat berasa tertekan dengan situasi yang digembarkan dalam sesuatu berita palsu. Kewujudan berita palsu telah menambah tugas pihak-pihak yang dipertanggungjawabkan untuk mencari kesahihan berita dan menjelaskan berita yang sebenar kepada masyarakat. Sehingga 14 Nov 2019, laman web [Sebenarnya.my](http://Sebenarnya.my), yang ditubuhkan untuk mengatasi berita palsu, telah mengumpulkan lebih dari 70 juta akses sejak penubuhannya pada Mac 2017, dengan anggaran purata diakses sebanyak 2.4 juta sebulan. Pada 21 April 2020, Datuk Saifuddin Abdullah, Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia telah melaporkan pihak-pihak yang dipertanggungjawabkan telah menjelaskan 205 berita palsu sepanjang 4 minggu sebelumnya.

Antara peranan media sosial yang boleh dimaksimakan penggunaannya semasa pandemik adalah:

- Mempromosikan informasi yang boleh dipercayai
- Sumber informasi yang dapat disahkan
- Kaedah komunikasi yang cepat, tepat dan terkini

### **Mempromosikan Informasi Yang Boleh Dipercayai**

Pada awal bulan Mac, masyarakat hanya ingin mengetahui lebih banyak mengenai virus misteri COVID-19 ini. Tahap bahaya sehingga boleh mengakibatkan kematian? Siapa yang paling berisiko? Apa yang boleh mereka lakukan untuk melindungi diri mereka sendiri? Dengan begitu banyak perkara yang tidak diketahui, persekitaran online telah mula dibanjiri dengan informasi palsu berkaitan kesihatan.

Ada beberapa perkara yang dikongsikan di media sosial yang boleh membunuh anda dan keluarga anda. Antaranya perkongsian yang mendakwa buah lemon boleh menyembuhkan diri daripada serangan virus, teknik batuk yang boleh membina kekebalan badan, warna kulit yang dapat melindungi diri daripada serangan virus, sup vitamin C dan bawang putih yang boleh melindungi dari virus, telah mendapat daya tarikan di Facebook dan platform lain. Semua saranan ini adalah palsu.

Tindak balas segera telah dibuat oleh syarikat media sosial yang secara proaktif telah mempromosikan informasi berkaitan kesihatan dari sumber yang dianggap lebih dipercayai. Sebagai contoh, Facebook menubuhkan "pusat maklumat COVID-19" yang berkongsi informasi mengenai virus dari sumber kerajaan dan media yang boleh dipercayai. Pusat ini dipromosikan bersama pelbagai jenis jawatan yang berkaitan dengan wabak penyakit, termasuk yang menyesatkan.

YouTube mula mengarahkan orang yang menonton video yang berkaitan dengan COVID-19 bertajuk "get the latest facts about coronavirus" dari sumber rasmi seperti Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) dan agensi-agensi kerajaan. Twitter, Instagram dan TikTok melakukan perkara serupa.

Pengguna juga boleh memainkan peranan dengan mempromosikan dan berkongsi informasi yang boleh dipercayai kepada rakan-rakan media sosial masing-masing.

### **Sumber Informasi Yang Dapat Disahkan**

Portal SEBENARNYA.MY, yang dibangunkan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) adalah pusat sehati bagi rakyat Malaysia untuk memeriksa kesahihan kandungan berita yang diterima secara maya/online melalui platform media sosial, perkhidmatan pesanan segera, blog, laman web, dan lain-lain sebelum ini berkongsi. Portal ini diharapkan dapat membendung penyebaran berita palsu secara dalam talian yang boleh mempengaruhi rakyat dan negara.

Semasa coronavirus menjadi topik yang popular, banyak orang cuba memanfaatkan popularitinya dengan cara yang tidak dapat diramalkan. Beberapa blogger remaja berpura-pura dijangkiti untuk menimbulkan kejutan dari rakan sebaya mereka, kasihan dari pengikut online mereka, dan yang paling penting, mendapat banyak bilangan klik. Aksi seperti ini tidak dapat dikawal tetapi ia masih menyalahi undang-undang kerana menyemai rasa panik dengan sengaja kepada pengguna media sosial dan juga masyarakat. Perkara seperti ini boleh mengakibatkan panik di kalangan pengguna media sosial.

## **Kaedah Komunikasi Yang Cepat, Tepat dan Terkini**

Beberapa bandar di wilayah Hubei telah dikenakan perintah *lockdown* dalam usaha kerajaan nega China mencegah penyebaran virus: lebih daripada 50 juta individu dicegah meninggalkan bandar mereka. Di seluruh dunia, mereka yang disyaki menghidap penyakit ini dikuarantin di dalam kediaman mereka atau di institusi perubatan. Dalam keadaan ini, media sosial berfungsi sebagai satu-satunya cara yang boleh dipercayai bagi mangsa virus ini untuk berkomunikasi dengan dunia luar. Permintaan untuk mendapatkan informasi langsung mengenai wabak ini mendorong populariti vlog coronavirus.

Orang ramai ingin menceritakan kisah mereka dan mendokumentasikan kehidupan seharian mereka dalam menghadapi penyakit yang boleh menyebabkan kematian ini. Ini terutama berlaku untuk orang-orang di lingkungan yang sangat terpencil, seperti kapal pesiaran Diamond Princess - kapal yang dijangkiti koronavirus. Ia ditutup pada hampir Februari, dengan lebih dari 3500 orang di dalamnya, termasuk 700 pesakit coronavirus. Penumpang tidak dibenarkan bergaul, dan hanya sedikit yang dipindahkan. Dalam menghadapi ketakutan ini, media sosial adalah satu-satunya cara bagi para penumpang untuk terus berhubung dengan keluarga mereka dan seluruh dunia. Mereka membuat vlog, blog, dan muncul di TV langsung dari keselesaan menakutkan kabin mereka. Warganegara China, terutama mereka yang tinggal di Utara, menghindari keluar dan menggunakan media sosial untuk mengurangkan risiko dijangkiti. Mereka dapat berhubung dengan rakan mereka, mendapatkan berita terkini, dan memesan makanan berkat media sosial.

Semasa wabak COVID-19, banyak syarikat mencari pelbagai cara untuk berkomunikasi dengan pelanggan mereka. Organisasi boleh menggunakan *telemarketing* melalui e-mel, media sosial atau fungsi pihak ketiga lain untuk persidangan video. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tulisan dan elektronik, seperti teks, e-mel, panggilan telefon, telekonferensi, mel suara dan catatan tulisan tangan. Sebagai contoh, kerana kebanyakan syarikat tidak dapat bersemuka dengan pelanggan mereka, maka menghantar e-mel, menghubungi melalui telefon atau menghantar pesanan teks boleh menjadi pilihan terbaik. Walaubagaimanapun, komunikasi ini mungkin mempunyai kesan yang berbeza-beza daripada pertemuan tradisional secara bersemuka. Adalah penting bagi mereka untuk menjalankan aktiviti-aktiviti perhubungan melalui online ini mengambilkira dasar, garis panduan dan keselamatan informasi syarikat dan diri masing-masing.



## KESIMPULAN

Dunia telah dikejutkan dengan serangan *Corona Virus Disease 19* (COVID-19) sejak akhir tahun 2019. Sehingga kini telah hampir sembilan bulan dunia masih bergelut dengan kes-kes baharu COVID-19. Pandemik COVID-19 ini masih tidak diketahui bila akan tamat, kerana sehingga kini vaksin masih belum ditemui. Sepanjang pandemik COVID-19 ini penggunaan teknologi seperti Internet dan media sosial telah meningkat secara mendadak – sama ada pengguna mencari informasi yang cepat dan terkini berkenaan COVID-19, atau peniaga menjalankan perniagaan secara online – perlu dimanfaatkan sebaik mungkin.

Dengan menyedari penambahan jumlah pengguna media sosial semasa menghadapi pandemik COVID-19 ini, pihak kerajaan perlu menggunakan medium ini untuk menyampaikan informasi penting, secara cepat, tepat dan terkini. Para peniaga juga boleh mengambil kesempatan mendekati lebih ramai pelanggan dengan menggunakan kelebihan platform dan penambahan pengguna media sosial. Salah satu masalah yang besar semasa menghadapi pandemik COVID-19 adalah penyebaran berita palsu dan khabar angin. Semenjak awal krisis COVID-19, WHO telah mengutarakan kebimbangan mereka bukan sahaja terhadap pandemik virus tersebut, tetapi juga tentang masalah kecelaruan informasi dan penularan khabar angin yang sukar untuk diatasi. Berita palsu dan khabar angin boleh merencatkan maklum balas pihak bertanggungjawab, mengganggu masyarakat dari mendapatkan informasi yang tepat, serta melambatkan pelaksanaan mengatasi wabak berkenaan. Langkah kerajaan menggunakan media sosial dalam menyampaikan informasi telah memudahkan masyarakat memahami sesuatu isu yang berbangkit. Peranan media sosial boleh dimaksimakan penggunaannya semasa pandemik dengan mempromosikan informasi yang boleh dipercayai, menyalurkan sumber informasi yang dapat disahkan, dan menjadi kaedah komunikasi yang cepat, tepat dan terkini. Peranan media sosial ini jika dimaksimakan akan memudahkan urusan agensi-agensi kerajaan, para peniaga dan juga masyarakat.

## RUJUKAN

Ahmad Suhael Adnan, (2020), PKP: Penggunaan internet meningkat, kelajuan menurun. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/04/674880/pkp-penggunaan-internet-meningkat-kelajuan-menurun> (diakses pada 24 Ogos 2020).

Athira Nortajuddin, (2020), Social Media Habits During the Pandemic. <https://theaseanpost.com/article/social-media-habits-during-pandemic> (diakses pada 24 Ogos 2020).

Crisis Preparedness and Response Centre (CPRC) Kebangsaan, (2020), Laporan COVID-19 Dunia 22 Ogos 2020. <https://www.facebook.com/kementeriankesihatanmalaysia/photos/a.10151657414821237/10157317477121237/> (diakses pada 24 Ogos 2020).

Fauzi Suhaimi, (2020), Fahami perbezaan epidemik, endemik dan pandemik. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/fahami-perbezaan-epidemik-endemik-dan-pandemik-233401> (diakses pada 24 Ogos 2020).

How the coronavirus pandemic is changing social media. <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/risj-review/how-coronavirus-pandemic-changing-social-media> (diakses pada 24 Ogos 2020).

Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), (2020), Kenyataan Akhbar KKM Situasi Semasa Jangkitan Penyakit Covid-19 di Malaysia 23 OGOS 2020. <https://www.facebook.com/kementeriankesihatanmalaysia/photos/pcb.10157317999441237/10157317996316237/> (diakses pada 24 Ogos 2020).

Koeze, E., and Popper, N. (2020), The Virus Changed the Way We Internet. <https://www.nytimes.com/interactive/2020/04/07/technology/coronavirus-internet-use.html> (diakses pada 24 Ogos 2020).

Kushner, J. (2020), The role of social media during a pandemic. <https://khoros.com/blog/social-medias-role-during-covid-19> (diakses pada 24 Ogos 2020).

Sokolov, M. (2020) The pandemic infodemic: how social media helps (and hurts) during the coronavirus outbreak. <https://www.thedrum.com/opinion/2020/03/03/the-pandemic-infodemic-how-social-media-helps-and-hurts-during-the-coronavirus> (diakses pada 24 Ogos 2020).

Zheng, T., Foschi, L., Haynie, M., Lyster, L., Pittard, B., Dirkx, D., Low, B., Friedman, K., and Kelly, S. (2020), The Role of Social Media During the Coronavirus Pandemic. <https://www.pmg.com/blog/the-role-of-social-media-during-the-coronavirus-pandemic/> (diakses pada 24 Ogos 2020).