

KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19

25

Handrini Ardiyanti

Abstrak

Komunikasi pemerintahan berperan penting dalam penanganan pandemi Covid-19. Artikel ini menelaah pemahaman komunikasi pemerintahan dalam penanganan pandemi Covid-19, berbagai permasalahan terkait dengan komunikasi pemerintahan dalam penanganan pandemi Covid-19 di Indonesia serta perbandingan komunikasi pemerintahan dalam penanganan pandemi Covid-19 di sejumlah negara. Berdasarkan telusur dokumen diketahui setidaknya ada 4 (empat) masalah utama komunikasi pemerintahan dalam penanganan Covid-19 di Indonesia, yaitu: kurang akuratnya data dan informasi, minimnya sosialisasi terkait beberapa isu, rendahnya kepercayaan publik, serta kurang efektifnya komunikasi organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, DPR perlu mendorong pemerintah untuk merevisi pedoman komunikasi pemerintahan dalam penanganan Covid-19 serta mendorong optimalisasi peran Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo).

Pendahuluan

Komunikasi pemerintahan memegang peran penting dalam penanganan pandemi Covid-19. Pengertian komunikasi pemerintahan pada dasarnya adalah segala sesuatu tentang pengaturan dan praktik komunikasi yang berlangsung di ruang lingkup pemerintahan, khususnya eksekutif. Dengan demikian, pembahasan mengenai komunikasi pemerintahan diuraikan antara lain: *Pertama*, pengorganisasian yang dilakukan guna melihat apakah tanggung jawab untuk merumuskan strategi

komunikasi di tingkat fungsional atau manajemen menengah. *Kedua*, menelisik dokumen dan peraturan terkait guna melihat perencanaan komunikasi pemerintahan. *Ketiga*, melihat analisis persepsi publik (María José Canel and Karen Sanders, 2013).

Komunikasi pemerintahan tidak hanya tentang mengelola opini publik melainkan lebih dari itu, bagaimana mengelola keseluruhan proses komunikasi yang berlangsung di pemerintahan untuk mendukung tercapainya tujuan dalam penanganan Covid-19. Untuk itu tulisan



ini menguraikan beberapa hal, antara lain tentang pemahaman tentang komunikasi pemerintahan, permasalahan komunikasi pemerintahan yang terjadi di Indonesia, perbandingan komunikasi pemerintahan dalam penanganan pandemi Covid-19 di sejumlah negara, dan komunikasi pemerintahan yang efektif dalam penanganan pandemi Covid-19.

Permasalahan Komunikasi Pemerintahan dalam Penanganan Covid-19

Berdasarkan telusur dokumen, setidaknya ada 4 (empat) masalah utama komunikasi pemerintahan dalam penanganan Covid-19 yang dihadapi pemerintah di Indonesia, yaitu kurang akuratnya data dan informasi, minimnya sosialisasi informasi terkait beberapa isu, rendahnya kepercayaan publik, dan kurang efektifnya komunikasi organisasi pemerintahan.

Permasalahan kurang akuratnya data dan informasi antara lain dikemukakan Ahmad Arif yang mencontohkan data kematian yang tidak sesuai dengan panduan WHO (Arif, 2020). Selain itu data bantuan sosial juga dinilai belum akurat (Siagian, 2020). Permasalahan minimnya sosialisasi dan rendahnya kepercayaan masyarakat menimbulkan sejumlah permasalahan seperti penolakan *rapid test* (Astutik, 2020), dan fenomena pengambilan paksa jenazah penderita Covid-19. Hal itu, menurut sosiolog bencana *Nanyang Technological University Singapore*, Sulfikar Amir, adalah bukti ketidakpercayaan

masyarakat (Syambudi, 2020). Sedangkan permasalahan kurang efektifnya komunikasi organisasi pemerintahan dapat diketahui dari perbedaan kebijakan antarorganisasi pemerintahan yang dikomunikasikan ke publik. Beberapa hal di antaranya yaitu tarik menarik kewenangan antara pusat dengan daerah (Mandasari, 2020), pemberian ijin masuk bagi Tenaga Kerja Asing (TKA) di tengah pandemi Covid-19 (Pohan, 2020), dan pengaturan pengoperasian ojek daring (Jannah, 2020).

Perbandingan Komunikasi Pemerintahan Sejumlah Negara

Dalam kerangka mencari *best practice* manajemen komunikasi pemerintahan, maka perbandingan di sejumlah negara dapat dilihat pada tabel 1. Dari tabel tersebut dapat diketahui terdapat perbedaan tentang siapa pihak yang merumuskan strategi komunikasi. Di Indonesia dan Kanada, perumusan strategi kebijakan dilakukan di tingkat fungsional. Sedang di Inggris dan Afrika Selatan kebijakan dikeluarkan oleh tingkat manajemen menengah, yaitu kementerian. Selain itu juga terdapat perbedaan dalam menempatkan komunikasi resiko. Di Kanada, Inggris, dan Afrika Selatan, komunikasi resiko diadopsi langsung dan ditegaskan di awal. Sementara di Indonesia, komunikasi resiko dicantumkan pada lampiran.

Tabel 1. Perbandingan Kebijakan Komunikasi Pemerintahan dalam Penanganan Pandemi Covid-19

Pedoman Strategi Komunikasi Pemerintah	Institusi yang Mengeluarkan	Tujuan Komunikasi
Penanganan Covid-19 Protokol Komunikasi Publik (KSP, 2020)	Kantor Staf Presiden (KSP)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menciptakan masyarakat yang tenang dan paham apa yang mereka harus lakukan bagi lingkungan terdekatnya. 2. Membangun persepsi masyarakat bahwa negara hadir dan tanggap dalam mengendalikan situasi krisis yang terjadi.
<i>Canadian Pandemic Influenza Preparedness: Communications Strategy ((CPIP) Task Group, 2018)</i>	<i>the Canadian Pandemic Influenza Preparedness (CPIP) Task Group</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membangun komunikasi yang tepat waktu dan transparan guna membangun kepercayaan publik terhadap kapasitas pejabat untuk mengelola pandemi dan melindungi warga Kanada. 2. Memberikan informasi yang akurat, kredibel, dan tepat waktu, melalui pesan yang tepat, disampaikan pada waktu yang tepat oleh orang yang tepat kepada audiens yang tepat sehingga dapat membantu melindungi kesehatan masyarakat, menyelamatkan nyawa, dan meminimalkan dampak sosial dan ekonomi.
<i>Policy Paper Communications Strategy for UK Flu Pandemics (Departement of Health, 2012)</i>	<i>Department of Health, etc</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan tentang pandemi. 2. Membangun dan memelihara kepercayaan publik. 3. Meminimalisasi resiko terinfeksi. Upaya menyediakan akses terbuka ke berbagai sumber informasi akurat langsung seperti saluran bantuan telepon otomatis dan situs web.
<i>Strategy on COVID-19 Republic of South Africa (Gov.Comm, 2020)</i>	<i>Government Communication and Information System</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk menciptakan kesadaran dan pemahaman tentang penyakit COVID-19, gejala, dan risiko infeksi. 2. Untuk menginformasikan dan mendidik tentang virus dan tindakan pencegahan. 3. Untuk menginformasikan pemberdayaan masyarakat tentang langkah-langkah mitigasi ekonomi untuk menggalang langkah-langkah intervensi pemerintah.

Sumber: diolah.

Dari segi penamaan kebijakan hanya mencantumkan protokol komunikasi publik, padahal komunikasi pemerintahan dalam penanganan Covid-19 meliputi dua aspek, yaitu komunikasi publik dan komunikasi organisasi pemerintahan. Di samping itu, dalam pedoman juga diatur informasi yang wajib disebarluaskan, tetapi justru menyebabkan terjadinya disinformasi, seperti penjelasan virus mati dalam 5-15 menit. Sejumlah riset membuktikan virus Covid-19 mampu bertahan selama tiga jam hingga tujuh hari (Anggraini, 2020). Selain itu, bila kita bandingkan laman resmi pemerintahan antara <https://indonesia.go.id/>; dengan <https://www.gov.uk/world>, <https://www.gov.za/>, dan <https://www.canada.ca/en.html>, kita dapat mengetahui penyampaian informasi Covid-19 di sejumlah negara terpusat. Sedangkan di Indonesia dipisah yaitu di <https://covid19.go.id/>. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat merevisi pedoman komunikasi pemerintahan dalam penanganan Covid-19.

Komunikasi Pemerintahan yang Efektif dalam Penanganan Covid-19

Komunikasi pemerintahan yang efektif dalam penanganan pandemi Covid-19 dapat dilakukan dengan menempatkan Covid-19 sebagai *complex intergovernmental problems* (CIP). Sebagaimana dikemukakan Schertzer (2020), dengan Covid-19 sebagai CIP, maka setiap elemen pemerintahan terkait wajib memahami bahwa dalam menghadapi CIP

dibutuhkan pola-pola komunikasi yang luar biasa dan bukan tradisional. Upaya ini sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah. Setidaknya tercermin dari arahan Presiden Joko Widodo yang menegaskan menghadapi Covid-19 jangan kerja yang biasa-biasa saja (Egeham, 2020).

Alternatif solusi kedua, menerapkan komunikasi resiko sebagai pertimbangan utama, sehingga komunikasi pemerintahan harus disesuaikan dengan kelompok-kelompok yang berbeda. Selain itu komunikasi pemerintahan juga harus memperhitungkan aspek perilaku bagaimana orang bereaksi dan bertindak atas saran dan informasi yang diterima (WHO, 2017).

Dengan demikian, pemerintah seharusnya jangan terjebak pada penyelenggaraan konferensi pers rutin oleh seorang juru bicara saja. Akan tetapi juga mempertimbangkan opini masyarakat terhadap isu-isu Covid-19 seperti kewajiban memakai masker, *rapid test*, dan isu lainnya dengan memanfaatkan *artificial intelligence*. Dengan demikian dapat diketahui secara cepat penyebab sejumlah fenomena dan jaringan informasi yang ada, sehingga dapat segera disusun materi dan sumber informasi yang tepat.

Penutup

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa DPR perlu mendorong pemerintah untuk segera membenahi dan melakukan revisi terhadap pedoman manajemen komunikasi pemerintahan dalam penanganan pandemi Covid-19.

Selain itu, DPR khususnya Komisi I perlu mendorong optimalisasi peran Kominfo guna meningkatkan komunikasi organisasi pemerintahan dan untuk meningkatkan upaya sosialisasi, sesuai dengan Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik yang menempatkan Menkominfo sebagai koordinator dalam diseminasi kebijakan strategis kegiatan dan program pemerintah pusat.

Referensi

- Anggraini, A. P. "Berapa Lama Virus Corona Bisa Bertahan Hidup di Permukaan Benda?" 26 April 2020, <https://health.kompas.com/read/2020/04/26/133000568/berapa-lama-virus-corona-bisa-bertahan-hidup-di-permukaan-benda-?page=all>, diakses 12 Agustus 2020.
- Arif, A., "Krisis Data dalam Penanganan Pagebluk", *Jendela*, 5 Agustus 2020, hal. 18.
- Astutik, Y. "Ramai-ramai Warga Tolak Rapid Test Covid-19, Ada Apa?", 19 Juni 2020, <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200619165744-4-166686/ramai-ramai-warga-tolak-rapid-test-Covid-19-ada-apa>, diakses 11 Agustus 2020.
- Canel, María José & Karen Sanders, "Introduction: Mapping the field of government communication", 12 Februari 2013, <https://pdfs.semanticscholar.org/ad1f/b809500f9d16bf11e0cb6197f1b510aeb052.pdf> diakses 11 Agustus 2020.

Department of Health. "UK Pandemic Influenza Communications Strategy 2012", 1 Desember 2012, https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/213268/UK-Pandemic-Influenza-Communications-Strategy-2012.pdf diakses 11 Agustus 2020.

Egeham, L., "Jokowi ke Menteri: Kondisi Krisis, Jangan Kerja Biasa-Biasa Saja", 8 Juli 2020, <https://www.liputan6.com/news/read/4300133/jokowi-ke-menteri-kondisi-krisis-jangan-kerja-biasa-biasa-saja> diakses 12 Agustus 2020.

European Centre for Disease Prevention and Control. "Guide to revision of national pandemic influenza preparedness plans - Lessons learned from the 2009 A(H1N1) pandemic", November 2017, https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0006/355047/Guide-to-pandemic-preparedness.pdf?ua=1, diakses 11 Agustus 2020.

Government Communication and Information System Republic of South Africa, "Government Communication Strategy on COVID-19", 28 April 2020, https://static.pmg.org.za/200508GCIS_Final_Presentation.pdf diakses 11 Agustus 2020.

Henry B on behalf of the Canadian Pandemic Influenza Preparedness (CPIP) Task Group. "Canadian Pandemic Influenza Preparedness: Communications strategy. Can Commun Dis Rep. 2018;44(5):

106-9", 3 Mei 2018, <https://doi.org/10.14745/ccdr.v44i05a03> diakses 11 Agustus 2020.

Jannah, S. M., "Saat Kebijakan Anies, Terawan & Luhut Bikin Ojek Online Bingung", 13 April 2020, <https://tirto.id/eMYm> diakses 5 Agustus 2020.

"Penanganan Covid-19, Protokol Komunikasi Publik", Maret 2020, <https://ksp.go.id/wp-content/uploads/2020/03/Protokol-Komunikasi-COVID-19.pdf> diakses 11 Agustus 2020.



Handrini Ardiyanti
handrini.ardiyanti@dpr.go.id

Handrini Ardiyanti, S.Sos, M.Si., menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Komunikasi Universitas Diponegoro pada tahun 1998 dan pendidikan S2 Manajemen Komunikasi Universitas Indonesia pada tahun 2008. Saat ini menjabat sebagai Peneliti Madya Komunikasi pada Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR-RI. Beberapa karya tulis ilmiah yang telah dipublikasikan melalui buku dan jurnal, antara lain: "Komisi I: Senjata, Satelit, Diplomasi" (2009), "Hubungan Pusat dan Daerah Dalam Kerangka Implementasi Otonomi Khusus: Suatu Tinjauan Teori Sikap, Teori Dialektika, dan Komunikasi Antar Budaya" (2012), dan "Bermedia Sosial untuk Parlemen Modern di Era Demokrasi Modern" (2015).

Info Singkat

© 2009, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI
<http://puslit.dpr.go.id>
ISSN 2088-2351

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi tulisan ini tanpa izin penerbit.