

KOMUNIKASI MEDIA YANG EFEKTIF PADA PANDEMI COVID-19

Handrini Ardiyanti

25

Abstrak

Komunikasi media pada pandemi Covid-19 mendapat penilaian negatif. Beberapa penilaian negatif tersebut terkait pernyataan blunder pemerintah dan respons negatif masyarakat terhadap komunikasi yang dilakukan pemerintah terkait pandemi Covid-19 di Indonesia. Tulisan ini membahas bagaimana komunikasi media yang efektif pada pandemi Covid-19. Komunikasi media masih belum efektif karena terlalu memberikan keyakinan yang berlebihan dan belumadanya konsistensi. Oleh karena itu DPR RI hendaknya mendorong pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dalam melakukan komunikasi media pada pandemi Covid-19. Terkait hambatan utama yaitu kontroversi antara privasi pasien v.s. kepentingan mencegah meluasnya pandemi, DPRRI hendaknya melakukan inventarisasi ketentuan apa saja yang saling bertentangan dalam UU dan dilakukan penyelarasan atas berbagai ketentuan tersebut dengan mempertimbangkan budaya masyarakat dalam menghadapi pandemi Covid-19.

Pendahuluan

Komunikasi media pemerintah pada pandemi Covid-19 mendapat penilaian negatif. Setidaknya dua lembaga swadaya masyarakat (LSM) memberikan penilaian negatif, yaitu: Lembaga Penelitian, Pendidikan, dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES) dan *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF). Penilaian negatif LP3ES terhadap komunikasi media pemerintah terkait pandemi Covid-19 diberikan karena pemerintah mengeluarkan 37 pernyataan blunder selama pandemi Covid-19 (Mawardi, 2020). Sementara penilaian negatif diberikan INDEF berdasarkan hasil survei yang menyatakan 66,28% masyarakat

memperlihatkan respons negatif terhadap komunikasi yang dilakukan pemerintah, khususnya komunikasi yang dilakukan Presiden Joko Widodo dan Menteri Kesehatan (Menkes) Terawan (Indraini, 2020). Oleh karena itu, tulisan ini membahas bagaimana komunikasi media yang efektif terkait pandemi Covid-19.

Efektivitas Komunikasi Media pada Pandemi Covid-19

Permasalahan komunikasi media yang efektif pada pandemi Covid-19 adalah kapan pemerintah harus memperhatikan efektivitas komunikasinya? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, dalam manajemen komunikasi pada masa



krisis dikenal adanya empat tahapan, yaitu: prodromal, akut, kronis, dan resolusi (Coombs & Holladay, 2010). Tahap prodromal mulai ketika ada tanda-tanda munculnya krisis. Tahap akut adalah pada saat diumumkan terjadinya krisis, merupakan tahap terpendek. Tahap kronis adalah selama masa terjadinya krisis. Tahap resolusi adalah tahap dimana krisis sudah mereda.

Pada keempat tahap itu, kelima kunci komunikasi media yang efektif harus terpenuhi untuk mencapai komunikasi media yang efektif selama masa pandemi Covid-19. Komunikasi media yang efektif pada pandemi Covid-19 menurut Matthew Seeger sebagaimana dikemukakan *The Centers for Disease Control and Prevention* (CDC) mensyaratkan lima kunci, yaitu: sumber informasi yang kredibel, kejujuran dan keterbukaan informasi, bertujuan membujuk orang mengambil tindakan yang mengurangi bahaya tertular, disusun berdasarkan pendapat para ahli, bukan amatiran, dan konsisten (Seeger, 2020).

Kredibilitas sumber pesan berkaitan dengan sumber yang dapat dipercaya dan memiliki keahlian. Sementara kejujuran dan keterbukaan informasi dapat mengurangi terjadinya rumor, kecemasan dan kepanikan yang tidak perlu. Kejujuran ini perlu juga dilakukan dalam mengomunikasikan apa yang diketahui dan tidak diketahui terkait faktor resiko. Selain itu kejujuran dalam menyampaikan informasi harus menghindari upaya menyembunyikan informasi dengan dalih menghindari terjadinya kepanikan dan menawarkan skenario yang terlalu optimistis dan dilarang untuk membungkam suara-suara yang mengekspresikan kekhawatiran

(Seeger, 2020). Salah satu catatan terpenting dalam keterbukaan informasi adalah pemerintah harus mampu melakukan komunikasi yang meyakinkan tanpa berlebihan (Sandman, 2004).

Komunikasi media yang dilakukan pemerintah pada pandemi Covid-19, berdasarkan pengamatan masih belum efektif. Hal itu disebabkan masih banyaknya pernyataan pihak pemerintah yang kerap berlebihan, misalnya pernyataan Menkes yang menantang peneliti Harvard untuk membuktikan virus corona ada di Indonesia (www.cnnindonesia.com, 11 Februari 2020), pernyataan Menkes yang menyatakan bahwa masyarakat Indonesia dengan Difteri saja kita tidak takut, apalagi corona (www.vivanews.com, 2 Maret 2020) serta berbagai pernyataan dari pejabat pemerintahan lainnya yang senada. Sebab lainnya adalah konsistensi dalam pesan, misalnya silang sengkabut pernyataan pemerintah pusat terkait dengan ketentuan mudik. Hal ini akan menimbulkan dampak yang kontra produktif terhadap upaya mencegah meluasnya pandemi Covid-19.

Hambatan Utama Komunikasi Media Terkait Pandemi Covid-19

Hambatan utama dalam komunikasi media yang efektif pandemi Covid-19 adalah kontroversi privasi pasien v.s. kepentingan masyarakat dalam upaya mencegah meluasnya pandemi Covid-19 membutuhkan keterbukaan informasi terutama berkaitan dengan pasien yang telah dinyatakan positif Covid-19. Namun di sisi lain, hal itu bertentangan dengan privasi pasien.

Di Korea Selatan, pemerintah menyebarkan setiap data pasien

covid-19 berikut domisili, tempat bekerjanya, bagaimana dia bisa tertular covid-19 hingga kegiatan yang dilakukan. Rangkaian SMS yang disampaikan secara serempak kepada seluruh warga Korea Selatan misalnya menyebut sebagai berikut: "Seorang pria berusia 43 tahun, penduduk distrik Nowon, dites positif terkena virus corona", "Dia berada di tempat kerjanya di distrik Mapo menghadiri kelas pelecehan seksual. Dia tertular virus dari instruktur kelas." Rangkaian SMS yang sampai kemudian menyampaikan ada dimana saja pasien itu berada. Bahkan ketika kita mencari secara *online* berdasarkan nomer kasus, maka akan tampil informasi detail pribadi pasien dari foto wajah, hingga foto keluarga bahkan informasi yang bersifat privasi seperti pergi ke gereja apa. Informasi yang sifatnya pribadi tersebut menjadi hal yang kontroversi karena disampaikan secara terbuka melalui berbagai media (www.bbc.com, 5 Maret 2020).

Meskipun terjadi kontroversi, namun pakar humas pemerintahan Frank Ahrens menilai berbagai upaya mengomunikasikan berbagai hal penting dalam kondisi krisis menghadapi pandemi covid-19 telah berhasil dilakukan oleh Pemerintah Korea Selatan. Pemerintah Korea Selatan dinilai berhasil dalam mengkomunikasikan informasi yang transparan (www.prnewsonline.com, 16 Maret 2020). Kebijakan pemerintah terkait transparansi terkait data pasien positif Covid-19 itu bertujuan mencegah meluasnya pandemic sesuai dengan kebijakan nasional dalam penanganan Covid-19 (www.mofa.go.kr, Maret 2020).

Pemerintah negara lain yang memilih transparan dalam menyampaikan data terkait pasien Covid-19 adalah Taiwan dan Singapura. Yang menarik, meskipun Singapura membuka data terkait dengan riwayat tempat yang didatangi pasien positif Covid-19, namun terkait pengungkapan nama dan identitas lainnya, pemerintah tetap meminta persetujuan terlebih dahulu kepada pasien. Sementara pemerintah Iran dan Arab Saudi cenderung bersikap tertutup terkait data pasien Covid-19.

Sementara di Indonesia, kontroversi terkait dengan privasi pasien bahkan terjadi dalam tataran pengaturannya dalam perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 57 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan. Namun pada ayat (2) ditegaskan bahwa hak tersebut tidak berlaku dalam hal: perintah undang-undang, perintah pengadilan, izin yang bersangkutan, kepentingan masyarakat, atau kepentingan orang tersebut. Di sisi lain, berdasarkan Pasal 26 ayat (1) UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik (ITE), setiap informasi menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.

Pada prakteknya, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memilih kebijakan menampilkan kasus yang dipilih sebagai representasi guna memudahkan visualisasi dalam menggambarkan kronologi dan perkembangan kasus Covid-19. Sementara terkait data pribadi atau personal tidak ditampilkan (corona.jakarta.go.id, 8 April 2020).

Fokus Pada Tujuan: Menghentikan Pandemi

Belajar dari praktik komunikasi melalui media yang dilakukan negara lain yang dinilai berhasil, komunikasi media pada pandemi Covid-19 perlu difokuskan pada satu tujuan, yaitu upaya mencegah meluasnya penularan Covid-19. Perlu diingat, gejala Covid-19 sebagaimana diungkap Shereena, yang mirip dengan influenza dan gangguan pernafasan akibat alergi (Shereena, Khana, Kazmic, Bashira, & Siddiqu, 2020) membutuhkan kebijakan tersendiri dalam menyampaikan konten yang akan dikomunikasikan. Konten yang perlu disampaikan kepada masyarakat adalah bagaimana melakukan deteksi dini yang tepat terhadap gejala Covid-19.

Mengambil contoh salah satu video edukasi yang diputar berulang kali melalui media televisi, dengan narasi yang disampaikan dalam video tersebut, "Tak perlu takut secara berlebihan dengan yang namanya virus corona. Virus corona dari data yang saya terima, 94 persen lebih penderitanya dapat disembuhkan" (SCTV *Youtube Channel*, 6 Maret 2020). Konten tersebut menjadi kontraproduktif ketika angka kematian akibat Covid-19 di Indonesia justru lebih tinggi dibandingkan dengan angka kesembuhan pasien Covid-19. Sebagai contoh data per-1 April 2020 menunjukkan angka kematian akibat Covid-19 mencapai 157 jiwa, sedang pasien sembuh 103 jiwa (infeksiemerging.kemkes.go.id, 1 April 2020). Tingginya angka kematian tersebut menurut Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia Ari Fahrial Syam akibat tidak sedikit pasien sudah dalam kondisi buruk saat ditangani dokter di rumah sakit

rujukan (www.cnnindonesia.com, 27 Maret 2020). Karena itu, pemerintah termasuk di dalamnya Gugus Tugas Covid-19 perlu segera fokus mengedepankan konten-konten yang wajib diketahui masyarakat terkait dengan pandemi Covid-19, terutama upaya deteksi dini Covid-19.

Penutup

Komunikasi media yang dilakukan pemerintah masih belum efektif karena terlalu memberikan keyakinan yang berlebihan dan belum adanya konsistensi. Untuk itu, DPR RI perlu mendorong pemerintah meningkatkan efektivitas komunikasi media pada pandemi Covid-19 dengan fokus pada tujuan menghentikan terjadinya pandemi. Terkait hambatan utama yang dihadapi, yaitu kontroversi antara privasi pasien v.s. kepentingan mencegah meluasnya pandemi, DPR RI hendaknya melakukan inventarisasi ketentuan apa saja yang saling bertentangan dalam peraturan perundang-undangan dan melakukan penyesuaian atas berbagai ketentuan tersebut. Penyesuaian itu hendaknya mempertimbangkan budaya masyarakat Indonesia dalam menghadapi pandemi Covid-19. Oleh karena itu perlu dilakukan studi tentang budaya masyarakat menghadapi pandemi Covid-19 guna menentukan strategi apa yang paling sesuai untuk diterapkan di Indonesia.

Referensi

- Ahrens, F., "South Korea Coronavirus Communication", 16 Maret 2020, <https://www.prnewsonline.com/South+Korea-coronavirus-communication> diakses 31 Maret 2020.
- Aries Setiawan dan Zahrul Darmawan, 2 Maret 2020, "Menkes: Difteri

- Aja Kita Enggak Takut, Apalagi Corona?", https://www.vivanews.com/berita/nasional/38785-menkes-difteri-saja-kita-enggak-takut-apalagi-corona?fbclid=IwAR3tWQDkRkNXV9GBCSOzacfsY7xXT_i4rbuZValyaH0GDBhqX00VYsRVfZ8 diakses 30 Maret 2020.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. 2010. *The Hand Book of Crisis Communication*. Blackwell Publishing Ltd. doi:10.1002/9781444314885
- "Coronavirus privacy: Are South Korea's alerts too revealing?", 5 Maret 2020, <https://www.bbc.com/news/world-asia-51733145> diakses 31 Maret 2020.
- Indraini, A., "Komunikasi Jokowi dan Terawan Soal Corona?", https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4966114/komunikasi-jokowi-dan-terawan-belepotan-soal-corona?utm_source=facebook&utm_campaign=detikcomsocmed&utm_medium=btn&utm_content=financ&fbclid=IwAR2GhbnjlaVYjA7e1jOVH40NgdrDVvm03ykQXIhsS-jm2qtknijla diakses 8 April 2020.
- "Kata Dewan Pakar Kesehatan Masyarakat Soal Corona di Indonesia", <https://tirto.id/kata-dewan-pakar-kesehatan-masyarakat-soal-corona-di-indonesia-eB1U> diakses 8 April 2020. Kementerian Kesehatan, 1 April 2020, <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/> diakses 2 April 2020.
- Mawardi, I., "Ini Daftar 37 Pernyataan Blunder Pemerintah Soal Corona Versi LP3ES?", https://news.detik.com/berita/d-4967416/ini-daftar-37-pernyataan-blunder-pemerintah-soal-corona-versi-lp3es?utm_source=facebook&utm_campaign=detikcomsocmed&utm_medium=btn&utm_content=news&fbclid=IwAR1UFBHP9zfCxeUOqFOQokS4CxYzx188zkuRlfts-oUuajpdYQ9gm8rVD diakses 8 April 2020.
- "Menkes Tantang Harvard Buktikan Virus Coronadi Indonesia?", 11 Februari 2020. https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200211195637-20-473740/menkes-tantang-harvard-buktikan-virus-corona-di-indonesia?fbclid=IwAR3tWQDkRkNXV9GBCSOzacfsY7xXT_i4rbuZValyaH0GDBhqX00VYsRVfZ8, diakses 30 Maret 2020.
- Ministry Of Foreign Affairs Republic of Korea*, http://www.mofa.go.kr/eng/brd/m_5674/view.do?seq=320048&srchFr=&srchTo=&srchWord=&srchTp=&multiitm_seq=0&itm_seq_1=0&itm_seq_2=0&company_cd=&company_nm=&page=1&titleNm= diakses 30 Maret 2020.
- "Peta Kasus Covid-19", <https://corona.jakarta.go.id/id/peta> diakses 9 April 2020.
- Sandman, P. M. (2004). <https://www.psandman.com/handouts/AIHA/page13.pdf> diakses 1 April 2020.
- SCTV *Youtube Channel*, 6 Maret 2020. <https://www.youtube.com/watch?v=toTQ7DZn3Ac> diakses 2 April 2020.
- Seeger, M., "The Conversation", 7 Maret 2020, <https://theconversation.com/crisis-communication-researcher-shares-5-key-principles-that-officials-should-use-in-coronavirus-133046> diakses 31 Maret 2020.

Shereena, M. A., Khana, S., Kazmic, A., Bashira, N., & Siddiqu, R. (2020, July). COVID-19 infection: Origin, transmission, and characteristics of human corona viruses. *Journal of Advanced Research*, Volume 24, 91-98.

"UI Ungkap Penyebab Tingginya Angka Kematian Corona. 27 Maret 2020", <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200327163120-20-487589/ui-ungkap-penyebab-tingginya-angka-kematian-corona>, diakses 2 April 2020.

"Putin Klaim Penyebaran Virus Corona di Rusia Terkendali Karena Langkah Ini", <https://news.detik.com/internasional/d-4949713/putin-klaim-penyebaran-virus-corona-di-rusia-terkendali-karena-langkah-ini>, diakses 24 Maret 2020.

"Update Corona Covid-19 di Daerah-Daerah Rabu 25 Maret Tambah lagi 2 Provinsi, <https://www.liputan6.com/regional/read/4210656/update-corona-covid-19-di-daerah-daerah-rabu-25-maret-tambah-lagi-2-provinsi>, diakses 25 Maret 2020.

"Vietnam Punya Banyak Bilik 'Sakti' Hapus Virus Corona, Bagaimana dengan RI?, " [detik.com/news/internasional/d-4943890/vietnam-punya-banyak-bilik-sakti-hapus-virus-corona-bagaimana-dengan-ri](https://news.detik.com/internasional/d-4943890/vietnam-punya-banyak-bilik-sakti-hapus-virus-corona-bagaimana-dengan-ri)", diakses 18 Maret 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.