e-ISSN: 2550-0813 | p-ISSN: 2541-657X | Vol 9 No 10 Tahun 2022 Hal. : 3856-3867

NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial

available online http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index

PERAN KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN PASCA PANDEMI COVID-19

Ambia B. Boestam, Adi Prakosa, Bhakti Nur Avianto

Universitas Nasional, Jakarta Selatan

Abstrak

Komunikasi adalah bagian terpenting dalam menghadapi ancaman pandemi. Kepercayaan publik perlu dibangun dan dijaga agar tidak terjadi kepanikan dalam masyarakat dan agar penanganan dapat berjalan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi pemerintah dalam penanganan Covid-19 di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literature. Berdasarkan hasil penelitian diketahui Pola Komunikasi Pemerintah dalam penangan Covid-19 di masyarakat dapat dikatakan belum berjalan efektif. Berdasarkan pola komunikasi yang dibentuk oleh pemerintah terkesan tidak serius, fokus, dan terintegrasi dalam melahirkan kebijakan penanganan atau pencegahan Covid-19. Komunikasi yang disampaikan oleh pemerintah terkesan buru-buru dan tidak adanya integritas antar pimpinan. Informasi terkait penanganan Covid-19 sering berubah-ubah serta kurangnya transparansi dari pemerintah terkait bahaya Covid-19. Sehingga partisipasi masyarakat dalam mencegah penyebaran Covid-19 ini masih dianggap minim partisipasi. Pesan-pesan yang disampaikan pemerintah baik verbal ataupun non verbal serta secara simbolik, tidak diikuti oleh konsistensi perilaku para pimpinan pemerintahan, sehingga menjadikan pesan pencegahan atau penanganan Covid-19 tidak efektif.

Kata Kunci: Komunikasi, Pemerintah, Covid-19.

PENDAHULUAN

Covid-19 memberikan efek serius yang melahirkan krisis multi dimensi bagi kehidupan manusia, baik pada aspek kesehatan, sosial-budaya, ekonomi dan bahkan politik. Diperlukan upaya serius, fokus, dan terintegrasi dari pemerintah dan masyarakat wajib taat

*Correspondence Address : ambia.boestam@yahoo.com, adiprakosaunas@gmail.com
DOI : 10.31604/jips.v9i10.2022.3856-3867
© 2022UM-Tapsel Press

ikut serta mencegah dan menghambat berkembangnya virus tersebut.

Kebijakan yang serius, fokus, dan terintergrasi yang diiringi dengan suri tauladan dari otoritas kebijakan dan pimpinan pemerintahan merupakan salah satu kekuatan sebagai upaya pencegahan, disamping tentunya pesan-pesan dan informasi yang kredibel, terpercaya menjadikan tingkat ketaatan masyarakat untuk secara bersama melakukan pencegahan dan penghambatan perkembangan virus tersebut menjadi efektif.

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. 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.

Dalam penanganan wabah penyakit di dunia, Anthony de Mello pernah mengingatkan bahwa jumlah korban bisa menjadi lima kali lipat, kalau terjadi ketakutan di saat terjadi wabah penyakit. Seribu orang menjadi korban karena sakit, sedangkan empat ribu orang menjadi korban karena panik. Berkaca pada hal tersebut, komunikasi adalah bagian terpenting dalam menghadapi ancaman pandemi. Kepercayaan publik perlu dibangun dan dijaga agar tidak terjadi kepanikan dalam masyarakat dan agar penanganan dapat berjalan lancar.

Salah satu instruksi yang diberikan Presiden Joko Widodo adalah Pemerintah harus menunjukan bahwa Pemerintah serius, Pemerintah siap dan Pemerintah mampu untuk menangani outbreak ini. Persepsi tentang kesiapan dan keseriusan Pemerintah perlu disampaikan kepada publik melalui penjelasan yang komprehensif dan berkala, dengan menjelaskan apa yang sudah dan akan dilakukan oleh Pemerintah.

Pola komunikasi merupakan modal utama untuk menjalankan roda pemerintahan, salah satunya pola atau model komunikasi antarlembaga negara atau instansi pemerintah. Hal ini sangat penting karena instansi pemerintah mempunyai peran yang sangat vital dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga komunikasi harus dilakukan secara intens serta dilakukan dengan baik. Jika kita lihat mengenai pola komunikasi di masa pandemi ini ada beberapa komunikasi yang belum berjalan dengan baik antar instansi pemerintah. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pola komunikasi pemerintah dalam penanganan pandemic Covid-19 di Indonesia.

Konsep Komunikasi

Menurut Sendjaja S.djuarsa, Jadi pengertian komunikasi dari aspek etimologis seperti yang dikemukakan ahli tersebut adalah: pemberitahuan, pemberi bagian, pertukaran, berdialog atau bermusyawarah. Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi yang efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan.

Secara terminologi, para ahli komunikasi memberikan pengertian komunikasi menurut sudut pandang dan pendapat mereka masing-masing menurut Vardiasnyah, mengungkapkan beberapa definisi komunikasi secara istilah yang dikemukakan para ahli :

1. Jenis & Kelly menyebutkan “Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator)

menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak)".
2. Berelson & Stainer "Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lain-lain"
3. Gode "Komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari yang semula yang dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki dua orang atau lebih"
4. Brandlun "Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego"
5. Resuch "Komunikasi adalah suatu proses yang menghubungkan satu bagian dengan bagian lainnya dalam kehidupan"
6. Weaver "Komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya"

Istilah komunikasi dikutip dari buku pengantar ilmu komunikasi Deddy Mulyana yang dikemukakan beberapa pendapat para ahli antara lain adalah :

1. Theodore M.Newcomb, "Komunikasi merupakan setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri dari rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima."
2. Carl.I.Hovland, "Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah prilaku orang lain (komunikate)."
3. Gerald R.Miller, "Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan suatu penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima."

Komunikasi Pemerintahan

Erliana Hasan dalam bukunya Komunikasi Pemerintahan, mendefinisikan tentang komunikasi pemerintahan, yakni: "Komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan". Sesuai dengan definisi komunikais pemerintahan sangat jelas denga apa yang menjadi judul dari penelitian ini yaitu komunikasi pemerintah dalam upaya pencegahan covid-19 tersebut. Dapat dijelaskan bahwa komunikasi pemerintah adalah bentuk, cara, penyampaian informasi tentang pencegahan covid 19 kepada masyarakat. Pemerintahan dapat diposisikan sebagai komunikator dari upaya pencegahan covid-19 tersebut sementara masyarakat adalah khalayak yang diharapkan merubah perilaku untuk mengikuti anjuran ataupun aturan yang sudah dibuat oleh pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut Erliana Hasan menyebutkan ada unsur-unsur dalam komunikasi pemerintahan sebagai berikut:

1. Adanya sumber (pemerintah);
2. Adanya pesan;

3. Adanya penerima pesan (masyarakat);
4. Adanya media yang digunakan (software & hardware);
5. Adanya interaksi;
6. dan lingkungan yang mempengaruhi.

Model Komunikasi S-O-R

Model komunikasi SOR (Stimulus- Organism-Response), merupakan teori dalam proses komunikasi yang berkenaan dengan perubahan sikap adalah aspek " how" bukan " what" dan "why". Jelasnya how to communicate dalam hal ini how to change the attitude, bagaimana mengubah sikap komunikan. Dalam proses perubahan sikap, tampak bahwa sikap dapat berubah, hanya jika stimulus yang menerpa benar-benar melebihi semula.

Titik penekanan dalam model komunikasi ini lebih kepada pesan yang disampaikan mampu menumbuhkan motivasi, menumbuhkan gairah kepada komunikan sehingga komunikan cepat menerima pesan yang diterima dan selanjutnya terjadi perubahan sikap perilaku. Onong Uchjana Efendy 2003.253) menjelaskan unsur penting dalam model komunikasi S-O-R itu ada tiga yaitu : Pesan (Stimulus, S), Komunikan (Organims, O) dan Efek (Response, R).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dimana penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada kata-kata dan mengumpulkan informasi secara terperinci. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dimana bertujuan menggambarkan sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, penelitian deskriptif dapat dilakukan di laboratorium/pustaka atau dilapangan. Jenis penelitian ini adalah studi literature dimana sumber data diperoleh dari produk hukum, artikel jurnal, dokumen terkait dan sumber media massa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Protokol Komunikasi Pemerintah dalam Pencegahan Covid-19

Berikut adalah petunjuk teknis untuk Indonesia yang akan membantu Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam menanggapi dan menyampaikan informasi tentang COVID-19 kepada masyarakat. Protokol ini diadopsi dari beberapa protokol yang ada, khususnya yang dibuat oleh WHO.

Tujuan dibentuknya protocol komunikasi dalam pencegahan Covid-19 adalah sebagai berikut:

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.

Adapun empat pilar komunikasi publik terkait Covid-19 sebagai berikut:

1. Himbauan masyarakat tetap tenang dan waspada
2. Koordinasi dengan instansi terkait.
3. Pemberian akses informasi ke media
4. Pengarusutamaan gerakan "cuci tangan dengan sabun"

Narasi utama dalam penyampaian komunikasi oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah kepada masyarakat yaitu:

"Pemerintah Serius, Siap dan Mampu Menangani COVID-19"

"Masyarakat Tetap Tenang dan Waspada"

"COVID-19 Bisa Sembuh"

#LAWANCOVID19

Adapun kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat sebagai berikut

1. Membentuk Tim Komunikasi.
2. Menunjuk Juru Bicara dari Kementerian Kesehatan yang memiliki artikulasi dan kemampuan dalam menghadapi media.
3. Membuat media center.
4. Membuat website sebagai rujukan informasi utama.
5. Menyampaikan data harian nasional secara berkala melalui konferensi pers (yang dilakukan HANYA oleh Juru Bicara COVID-19), rilis dan update di website:
   a. Jumlah dan sebaran, Orang dalam Risiko (ODR).
   b. Jumlah dan sebaran, Orang dalam Pemantauan (ODP).
   c. Jumlah dan sebaran, Pasien dalam Pengawasan (PDP).
   d. Jumlah dan sebaran, pasien yang sudah dinyatakan sehat.
   e. Jumlah dan sebaran, spesimen yang diambil.
   f. Jumlah dan sebaran, hasil pemeriksaan laboratorium terhadap spesimen.
6. Membuat produk komunikasi dan menyebarkan Informasi lain tentang:
   a. Penjelasan dasar mengenai apa COVID-19
   b. Penjelasan Pencegahan wabah COVID-19.
   c. Protokol penanganan dari Orang dalam Pengawasan sampai dinyatakan sehat.
   d. Kriteria Pasien dalam Pengawasan.
   e. Tindakan terhadap Pasien dalam Pengawasan.
   f. Penjelasan tentang karantina dan karantina yang dapat dilakukan di rumah.
   g. Kriteria Orang dalam Pemantauan.
   h. Protokol penanganan orang masuk dari negara berisiko dan pengawasan di perbatasan.
   i. Protokol WHO tentang penggunaan masker dan alat pelindung diri yang digunakan.
   j. Protokol komunikasi sekolah.
   k. Kesiapan logistik dan pangan.
   l. 132 rumah sakit rujukan penanganan COVID-19.
   m. Penjelasan tentang pemeriksaan kesehatan beserta biaya yang dibebankan.
   n. Penjelasan virus mati dalam 5-15 menit.
   o. Penjelasan detail tentang fasilitas HOTLINE Pemerintah Pusat: 119.
   p. Penjelasan mengenai hoax dan disinformasi yang terjadi.

Selanjutnya, kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah sebagai berikut:

1. Membentuk Tim Komunikasi yang diketuai oleh Pimpinan Daerah.
2. Menunjuk Juru Bicara dari Dinas Kesehatan yang memiliki artikulasi dan kemampuan dalam menghadapi media.
3. Informasi berikut dapat disampaikan setelah mendapat persetujuan dari Pemerintah Pusat, dan HANYA disampaikan oleh

Juru Bicara COVID-19 Pemerintah Daerah :

a. Jumlah dan sebaran, Orang dalam Risiko (ODR) khusus di daerah tersebut.
b. Jumlah dan sebaran, Orang dalam Pemantauan (ODP) khusus di daerah tersebut.
c. Jumlah dan sebaran, Pasien dalam Pengawasan (PDP) khusus di daerah tersebut.
d. Jumlah dan sebaran, pasien yang sudah dinyatakan sehat khusus di daerah tersebut.
e. Jumlah dan sebaran, spesimen yang diambil khusus di daerah tersebut.
f. Jumlah dan sebaran, hasil pemeriksaan laboratorium terhadap spesimen khusus di daerah tersebut.
g. Data dan identitas pasien tidak disebarluaskan ke publik.

4. Juru Bicara dari tingkat Provinsi dapat mengumumkan informasi yang disebut di nomor 3 di atas pada tingkat provinsi masing-masing.
5. Juru Bicara dari tingkat kab/kota dapat mengumumkan informasi yang disebut di nomor 3 di atas pada tingkat Kab/Kota masing-masing.
6. Menggunakan materi yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Pusat (Kementerian Kesehatan dan Kementerian Komunikasi dan Informasi) untuk dapat disebarluaskan di daerah masing-masing:
   a. Penjelasan dasar mengenai apa COVID-19
   b. Penjelasan Pencegahan wabah COVID-19.
   c. Protokol penanganan dari Orang dalam Pengawasan sampai dinyatakan sehat.
   d. Kriteria Pasien dalam Pengawasan.
   e. Tindakan terhadap Pasien dalam Pengawasan.
   f. Penjelasan tentang karantina dan karantina yang dapat dilakukan di rumah.
   g. Kriteria Orang dalam Pemantauan.
   h. Protokol penanganan orang masuk dari negara berisiko dan pengawasan di perbatasan.
   i. Protokol WHO tentang penggunaan masker dan alat pelindung diri yang digunakan.
   j. Protokol komunikasi sekolah.
   k. Kesiapan logistik dan pangan.
   l. 132 rumah sakit rujukan penanganan COVID-19.
   m. Penjelasan tentang pemeriksaan kesehatan beserta biaya yang dibebankan.
   n. Penjelasan virus mati dalam 5-15 menit.
   o. Penjelasan detail tentang fasilitas HOTLINE Pemerintah Pusat: 119.
   p. Penjelasan mengenai hoax dan disinformasi yang terjadi.

7. Seluruh pimpinan daerah di tingkat provinsi dan kab/kota dihimbau untuk mensosialisasikan informasi yang disebutkan di nomor 6 di atas kepada seluruh lapisan masyarakat, dengan dipandu oleh Dinas Kesehatan

setempat, dan menggunakan narasi-narasi yang disiapkan di website rujukan Kementerian Kesehatan.
8. Pemerintah Daerah dapat membuat produk komunikasi sesuai dengan data dan kebutuhan daerah masing-masing.

Berikut merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi penanganan COVID-19:

1. Instalasi Kesehatan Tingkat Pertama.
2. Rumah Sakit Rujukan.
3. Dinas Kesehatan Provinsi dan Kota/Kabupaten.
4. Dinas Kominfo Provinsi dan Kota/Kabupaten
5. Kementerian Kesehatan RI.
6. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
7. Kantor Staf Presiden RI.

Sasaran khalayak dibagi menjadi 2 klaster utama seperti dibawah ini. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah bersama-sama menyusun dan menyebarkan produk komunikasi yang sesuai untuk kedua klaster tersebut secara nasional dan spesifik sesuai dengan daerah masing-masing. Klaster sasaran khalayak:

1. Pelaksana penanganan/pihak-pihak yang terlibat.
   a. Para pelaksana harus mengerti rencana aksi yang dilakukan pemerintah pusat dan daerah dalam penanganan dan komunikasi. Pastikan jalur informasi dua arah berlaku dan disepakati oleh seluruh pihak.
   b. Sistem komunikasi harus dibentuk untuk memastikan komunikasi terjadi dengan lancar.
2. Publik.
   a. Perkotaan
   b. Pedesaan
   c. Generasi tua
   d. Generasi muda

Sasaran khalayak dapat dijangkau melalui berbagai kanal, baik melalui media mainstream, media sosial maupun melalui jaringan komunikasi yang telah terbentuk. Berikut adalah daftar kanal yang bisa digunakan:

1. Website sebagai rujukan pertama. Silahkan merujuk kepada website resmi Kemenkes khusus untuk COVID-19.
2. Televisi
3. Media Cetak
4. Media Online
5. Radio
6. SMS gateaway
7. Media Sosial
8. Jaringan sekolah
9. Jaringan organisasi kepemudaan/agama/politik
10. Jaringan informal lainnya.

Pola Komunikasi Pemerintah dalam Pencegahan Covid-19

Berlangsungnya pandemi Covid-19 berkaitan dengan komunikasi. Komunikasi sebagai garda terdepan dari upaya untuk memberikan informasi akurat. Karena situasi pandemi ini bisa menimbulkan kekacauan informasi publik atas kondisi krisis, yang bisa menghilangkan kepercayaan publik dan kebingungan di tengah masyarakat. Tentunya penyampaian informasi upaya pencegahan tersebut melibatkan semua pihak yang dikoordinasi oleh Pemerintah melalui Gugus Tugas Penangganan Covid-19 dan juga pihak-pihak terkait lainnya. Berdasarkan hal tersebut pola komunikasi pemerintah dalam penanganan Covid-19 yang ditinjau melalui model Komunikasi S-O-R dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pesan (Stimulus)

Berdasarkan protocol komunikasi yang telah disusun oleh pemerintah sebagai bentuk upaya pencegahan Covid-19. Pemerintah mempunyai pesan utama dalam komunikasi terhadap masyarakat berdasarkan petunjuk teknis yang akan menjadi acuan pemerintah sebagai berikut :

a. Himbauan masyarakat tetap tenang dan waspada
b. Koordinasi dengan instansi terkait.
c. Pemberian akses informasi ke media
d. Pengarusutamaan gerakan "cuci tangan dengan sabun

Selanjutnya, juga pemerintah memiliki narasi utama dalam menyampaikan pesannya terhadap masyarakat berupa tagline; "Pemerintah Serius, Siap dan Mampu Menangani COVID-19", "Masyarakat Tetap Tenang dan Waspada", "COVID-19 Bisa Sembuh", dan hashtag #LAWANCOVID19. Dengan demikian, diharapkan pesan tersebut dapat menumbuhkan motivasi, dan menumbuhkan gairah masyarakat untuk tetap tenang dan tahu apa yang harus mereka lakukan bagi lingkungan terdekatnya. Selanjutnya, pesan tersebut diharapkan dapat membangun persepsi masyarakat bahwa negara hadir dan tanggap dalam mengendalikan situasi krisis yang terjadi.

Meskipun demikian, nyatanya pola komunikasi pemerintah belum fokus, serius, dan terintegrasi. Hal tersebut terbukti dengan pesan komunikasi yang disampaikan pemerintah banyak terjadi kesimpang siuran di masyarakat terlebih banyaknya hoax yang beredar. Lebih dari itu pesan yang disampaikan pemeintah terkesan tidak terintegrasi yang ditandai dengan perbedaan pandangan diantara pimpinan. Baru-baru ini Menteri Luhut menjadi sorotan karena statementnya sebagai penanggung jawab atas diberlakukanya PPKM Darurat, sebagaimana yang di lansir media suara.com sebagai berikut:

Gambar 1. Perbedaan Pernyataan Pimpinan Terkait Covid-19
Sumber: Suara.com

Dalam berita yang dilansir media suara.com, dikatakan bahwa perbedaan pernyataan antara wapres dan Luhut soal Covid-19 disisi lain wapres mengatakan bahwa pemerintah pontang-panting menghadapai kasus covid-19 akan tetapi Menko Luhut menyatakan bahwa Covid-19 ini terkendali. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pola komunikasi antar pimpinan itu sendiri tidak terintergrasi secara baik. Bahkan setelah itu Menko Luhut meralat kembali pernyataanya mengenai kasus Covid-19, beliau meminta maaf dan mengakui bahwa sulit mengendalikan kasus Covid-19 ini. Artinya, komunikasi yang disampaikan oleh pemerintah terkesan buru-buru dan tidak adanya integritas antar pimpinan.

2. Komunikan (Organism)

Berdasarkan protocol komunikasi yang telah dibentuk pemerintah, ada dua sasaran khalayak yang menjadi komunikan dalam pencegahan Covid-19 ini diantaranya yaitu; a). Pelaksana penanganan/Pihak-pihak yang terlibat. Hal ini ditujukan agar

para pelaksana mengerti rencana aksi yang dilakukan pemerintah pusat dan daerah dalam penanganan dan komunikasi. Memastikan jalur informasi berlaku dua arah dan disepakati oleh seluruh pihak. Memastikan Sistem komunikasi yang dibentuk dapat berjalan dengan lancar. b). publik/masyarakat. dalam hal ini masyarakat adalah sasaran utama dari komunikasi pemerintah dalam pencegahan Covid-19. Unsur utama dalam pencegahan Covid-19 ini adalah bagaimana masyarakat untuk bisa disiplin dan menerapkan protocol kesehatan sehingga dapat mencegah rantai virus Covid-19. Selain itu, juga diharapkan masyarakat dapat mendukung pemerintah untuk mencegah pandemic Covid-19 memang diperlukan upaya dari semua kalangan.

Lonjakan kasus Covid-19 yang terjadi di masyarakat baru-baru ini dipicu oleh ketidakdisiplinan masyarakat dalam mematuhi protocol kesehatan. Partisipasi masyarakat menjadi kunci dalam mencegah penyebaran virus Covid-19 ini. Sebagaimana yang dilansir CNN Indonesia sebagai berikut:

Gambar 2. Partisipasi Masyarakat dalam Pencegahan Covid-19
Sumber: CNN Indonesia

Berdasarkan informasi yang dilansir dari CNN bahwa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang berlakunya PPKM Darurat. Masyarkat belum sepenuhnya dapat melaksanakan anjuran dan arahan dari pemerintah karena disinformasi yang terjadi di masyarakat. Hal ini diakibatkan informasi yang sering berubah-ubah serta kurangnya transparansi dari pemerintah terkait bahaya Covid-19. Sehingga partisipasi masyarakat dalam mencegah penyebaran Covid-19 ini masih dianggap minim partisipasi.

3. Efek (Response)

Kesadaran masyarakat tentang pentingnya protocol kesehatan dalam upaya mencegah Covid-19 faktanya dapat dikatakan masih minim. Artinya, respon masyarakat terhadap komunikasi yang dibentuk pemerintah lambat dapat diterima masyarakat. hal tersebut dibuktikan dengan pemberitaan mengenai masyarakat yang patuh protocol kesehatan menurun sebagaimana dilansir Kompas.com sebagai berikut:

Gambar 3. Kepatuhan Masyarakat Terhadap Protokol Kesehatan
Sumber: Kompas.com

Berdasarkan kutipan dari Kompas.com diketahui bahwa masyarakat yang patuh terhadap protocol kesehatan menurun per Januari 2021. Pada Oktober 2020 kepatuhan masyarakat untuk memakai masker berkisar 70% dan pada Januari turun sebesar 28%. Artinya, pola komunikasi pemerintah untuk menghimbau masyarakat dalam mematuhi protocol kesehatan berjalan kurang efektif. Diliihat dari respon masyarakat yang mulai berangsur-angsur enggan

menerapkan protocol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah. Dapat dikatakan sikap abai masyarakat ini tidak semata-mata kesalahan masyarakat semata tetapi juga pemerintah turut andil yang mana pemerintah tidak mampu mengedukasi masyarakat untuk tetap mematuhi protocol kesehatan. Sehingga pola komunikasi publik harus segera dibenahi agar masyarakat patuh terhadap anjuran pemerintah tentang protocol kesehatan yang ada di masyarakat.

Pemerintah sudah seharusnya memperbaiki pola komunikasi dan strategi dalam penanganan pandemi dengan pendekatan ilmiah yang strategis dan komprehensif. Menurut ketua DPR RI Puan Maharani, pemerintah harus membenahi komunikasi publik, termasuk siapa yang pegang komando komunikasi, terutama terkait dengan keputusan pemerintah. Lebih lanjut Puan menyayangkan bahwa selama beberapa waktu ini ruang publik justru diramaikan oleh polemic kontraproduktif yang dipicu oleh pernyataan pejabat negara.

Berdasarkan pesan-pesan yang disampaikan pemerintah baik verbal ataupun non verbal serta secara simbolik, tidak diikuti oleh konsistensi perilaku para pimpinan pemerintahan, sehingga menjadikan pesan pencegahan atau penanganan Covid-19 tidak efektif. Komunikasi publik ini harus dilakukan secara dua arah. Hal ini ditujukan agar kebijakan dapat dipahami dan ditaati masyarakat serta bersifat mengingat. Informasi terkait kebijakan yang sering berubah-ubah dan kurangnya transparansi terkait Covid-19 menimbulkan kesan bahwa pemerintah tidak fokus, serius dan terintegrasi dalam kebijakan pengendalian pandemi.

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. Selain itu data bantuan sosial juga dinilai belum akurat. Permasalahan minimnya sosialisasi dan rendahnya kepercayaan masyarakat menimbulkan sejumlah permasalahan seperti penolakan rapid test, dan fenomena pengambilan paksa jenazah penderita Covid-19.

Hal itu, menurut sosiolog bencana Nanyang Technological University Singapore, Sulfikar Amir, adalah bukti ketidakpercayaan masyarakat. 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, pemberian ijin masuk bagi Tenaga Kerja Asing (TKA) di tengah pandemi Covid-19, dan pengaturan pengoperasian ojek daring.

Komunikasi Pemerintahan yang Efektif dalm 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. 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.

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

SIMPULAN

Pola Komunikasi Pemerintah dalam penangan Covid-19 di masyarakat dapat dikatakan belum berjalan efektif. Berdasarkan pola komunikasi yang dibentuk oleh pemerintah terkesan tidak serius, fokus, dan terintegrasi dalam melahirkan kebijakan penanganan atau pencegahan Covid-19. Komunikasi yang disampaikan oleh pemerintah terkesan buru-buru dan tidak adanya integritas antar pimpinan. Informasi terkait penanganan Covid-19 sering berubah-ubah serta kurangnya transparansi dari pemerintah terkait bahaya Covid-19. Sehingga partisipasi masyarakat dalam mencegah penyebaran Covid-19 ini masih dianggap minim partisipasi. Pesan-pesan yang disampaikan pemerintah baik verbal ataupun non verbal serta secara simbolik, tidak diikuti oleh konsistensi perilaku para pimpinan pemerintahan, sehingga menjadikan pesan pencegahan atau penanganan Covid-19 tidak efektif.

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. Berdasarkan hal tersebut pemerintah seharusnya jangan terjebak pada penyelenggaraan konferensi pers rutin oleh seorang juru bicara saja. Akan tetapi juga mempertimbangkan opini masyarakat terhadap isuisu 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

DAFTAR PUSTAKA

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-wargatolak-rapid-test-Covid-19-adaapa, diakses 19 Juli 2020

Deddy Mulyana, 2010. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Cet. XIV (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Egeham, L., “Jokowi ke Menteri: Kondisi Krisis, Jangan Kerja Biasa-Biasa Saja”, 8 Juli 2020, https://www.liputan6.com/news/read/4300133/jokowike-menteri-kondisi-krisisjangan-kerja-biasa-biasa-saja diakses 19 Juli 2021.

Flo, E. 2020. MPR Soroti Perbedaan Data Korban COVID-19 antara BNPB dan Kemenkes. Retrieved from merahputih.com website:

Handrini Ardiyanti. 2020. Komunikasi Pemerintahan Dalam Penanganan Pandemi Covid-19. Info Singkat : Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual dan Strategis. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI: Jakarta Pusat. Vol. XII, No.15/I/Puslit/Agustus/2020.

Hasan, Erliana 2005. Komunikasi pemerintahan .Bandung: Rafika aditama.

Kantor Staff Presiden. 2020. Penanganan Covid-19: Protokol Komunikasi Publik. Internet: https://ksp.go.id/wp-content/uploads/2020/03/Protokol-Komunikasi-COVID-19.pdf , Diakses pada 17 Juli 2021

Kompas.com. 2021. Satgas Covid-19: Kepatuhan Masyarakat terhadap Protokol Kesehatan Turun Sejak September. Website: https://nasional.kompas.com/read/2021/01/08/06310151/satgas-covid-19-kepatuhan-masyarakat-terhadap-protokol-kesehatan-turun-sejak. Diakses pada 19 Juli 2021.

Mello, D. A. 1997. Sadhana. Diterjemahkan oleh: Suhardja. Yogyakarta: Kanisius

Nitisemito, Alex. 1982. Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Onnong U. Effendy, 2003, Ilmu teori & Filsafat Komunikasi, Bandung, Citra Aditya Bakti

Sasa Djuarsa Sendjaja, 1993. Pengantar Komunikasi. Universitas Indonesia.

Vardiansyah, Dani. Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Cet. II (Jakarta: PT Indeks, 2008) h. 25-26