

EDISI 3

PROBLEM *INFODEMIC* DALAM MERESPON PANDEMI COVID-19

Narasumber:
Hermin Indah Wahyuni
Kuskridho Ambardi

Perumus:
Poppy S. Winanti
Wawan Mas'udi

Sumber foto sampul:
[https://whatsnewinpublishing.com/
when-the-infodemic-strikes-who-do-you-trust/](https://whatsnewinpublishing.com/when-the-infodemic-strikes-who-do-you-trust/)

"...infodemic...spreads faster and more easily than this virus"
(Tedros Adhanom Ghebreyesus,
Direktur Jenderal - World Health Organization (WHO))

Kutipan dari pernyataan Direktur Jenderal WHO di awal tulisan ini mencerminkan persoalan krusial yang dihadapi pemerintah dan masyarakat dalam penanganan COVID-19. Tidak hanya bagaimana berjuang menangani virus itu sendiri, namun yang tidak kalah pentingnya adalah melawan atau mengatasi yang disebut sebagai *infodemic* ketika wabah COVID-19 melanda. *Infodemic* secara sederhana dapat dimaknai sebagai informasi yang berlebihan dan tidak dapat dilacak kebenarannya, terutama yang beredar dan berkembang pada saat situasi emergensi kesehatan. Situasi ini kemudian diperparah dengan ketidakmampuan pemerintah sebagai otoritas yang berwenang untuk menyediakan informasi yang akurat dan dapat menjadi pegangan masyarakat luas.

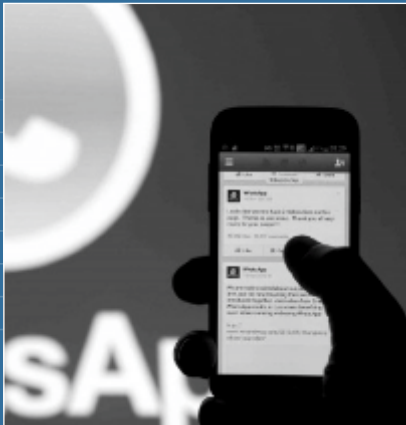
Hasil kajian Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES) yang dirilis pada tanggal 7 April 2020 lalu menunjukkan sejumlah pernyataan *blunder* pejabat pemerintah Indonesia terkait wabah COVID-19. Mulai dari menganggap remeh tingkat urgensi maupun dampaknya terutama di awal ketika wabah ini muncul, hingga ketidakselarasan pernyataan yang disampaikan para pejabat tinggi negara yang memunculkan kebingungan di masyarakat. Temuan-temuan tersebut merefleksikan ketidakmampuan pemerintah dalam mengelola informasi dan komunikasi publik secara tepat di masa krisis pandemi. *Policy brief* ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan, bagaimana komunikasi publik yang efektif dikembangkan oleh pemerintah di tengah merebaknya *infodemic* dalam pengelolaan COVID-19?

Contact Person: +62 822 2074 2201 (Media FISIPOL UGM)

Urgensi Komunikasi Publik pada Masa Krisis Kesehatan

Komunikasi publik yang efektif menjadi garda terdepan dari upaya untuk memberikan informasi yang akurat, menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada publik dalam situasi krisis. Pemerintah dituntut agar dapat menjadi rujukan informasi yang otoritatif bagi masyarakat, di tengah situasi yang penuh dengan ketidakpastian. Tersedianya sumber informasi yang terpercaya semakin krusial, mengingat arus informasi yang kian tak terbendung karena kemajuan teknologi informasi yang pesat. Informasi dapat tersebar dengan cepat melalui media sosial dan kerap kali mengaburkan antara informasi yang akurat dengan misinformasi yang justru menyesatkan.

Ada beberapa urgensi yang dapat diidentifikasi dari kebutuhan pengelolaan komunikasi publik yang efektif di masa krisis COVID-19.



Pertama

Carut Marut Komunikasi Publik di Tengah Masa Krisis

Situasi ini melahirkan kekacauan informasi publik atas situasi krisis, yang akan menyebabkan tidak hanya tergerus, bahkan hilangnya kepercayaan publik, terhadap kredibilitas pemerintah, namun juga akan melahirkan kebingungan di tengah masyarakat. Krisis komunikasi publik semacam ini akan memperdalam kerentanan masyarakat akibat krisis yang berlangsung. Lebih jauh, kondisi ini memberi peluang bagi tumbuh suburnya *infodemic* yang bisa berdampak lebih buruk dibandingkan pandemi itu sendiri.



Kedua

Kegagalan Masyarakat Menangkap Informasi yang Akurat

Kegagalan pemerintah mengelola komunikasi publik yang efektif mengakibatkan publik kehilangan kemampuan untuk memahami persoalan secara akurat dan terpercaya, terutama untuk membantu mereka menyikapi wabah dengan tepat. Informasi yang akurat dapat menjadi basis bagi masyarakat bertindak dan merespon situasi krisis dengan lebih baik. Sebaliknya misinformasi dapat menjauhkan masyarakat dari solusi yang tepat dalam merespon wabah, bahkan dapat memperparah situasi. Kesalahpahaman tentang pola penyebaran virus misalnya, justru dapat menyebabkan masyarakat ikut berperan menyebarkan virus. Pun halnya informasi yang tidak komprehensif atas prosedur pemakaman korban COVID-19 misalnya, justru melahirkan reaksi masyarakat yang berlebihan dan tidak pada tempatnya. Ketidakjelasan pesan informasi publik yang disampaikan pemerintah, akan menyebabkan masyarakat gagal memahami persoalan krisis secara tepat.



Ketiga

Terhambatnya Implementasi Kebijakan Akibat Kelemahan Komunikasi Publik

Komunikasi publik menjadi kunci dalam proses kebijakan krisis, untuk memastikan pesan kebijakan secara cepat dan tepat ditangkap oleh berbagai pihak terkait, baik di internal maupun eksternal pemerintahan. Ketidakmampuan pemerintah untuk mengelola komunikasi publik terkait dengan kebijakan yang diambil, akan berdampak pada terhambat dan bahkan gagalnya implementasi kebijakan penanganan pandemi. Lemahnya komunikasi publik dalam konteks kebijakan ini ditunjukkan dengan ketidakselarasan pernyataan antar pejabat publik yang berwenang, sehingga menyulitkan proses implementasi kebijakan. Ketidakjelasan informasi mengenai perlu tidaknya *lockdown*, dilarang atau tidak dilarangnya mudik sebagai contoh, menunjukkan kelemahan komunikasi publik yang berpengaruh pada implementasi.



Keempat

Tidak Adanya Kanal Tunggal Informasi Publik

Di awal krisis COVID-19, yang berkembang adalah *multiple sources of information*, baik yang berbasis informasi daerah dan nasional, maupun antar lembaga. Selain itu, tidak ada satu rujukan kanal informasi (misalnya dalam bentuk *official website*) yang sedari awal dipersiapkan oleh pemerintah yang memuat berbagai informasi terkait dengan COVID-19. Tidak adanya rujukan informasi membuat berbagai pihak mengambil langkah-langkah mandiri yang tidak sepenuhnya berbasis data yang akurat. Akibatnya, banyak tindakan yang dilakukan baik oleh pemerintah daerah maupun masyarakat cenderung bersifat *over reactive*, tidak tepat sasaran, dan bahkan tidak relevan dengan penanganan COVID-19. Krisis informasi ini menyebabkan dampak sampingan dari situasi krisis yang tidak mudah untuk dikelola.

Rekomendasi :

Meminimalisir *Infodemic*, Mengembangkan Komunikasi Publik yang Efektif

Mengingat urgensi dari komunikasi publik yang efektif pada masa krisis, berikut sejumlah rekomendasi yang dapat ditawarkan terutama untuk meminimalisir *infodemic*:

1 Pentingnya menerapkan prinsip-prinsip utama dalam komunikasi publik

Komunikasi publik di masa krisis yang perlu dikembangkan adalah komunikasi yang bersifat akurat dan cepat, serta meminimalkan rumor serta kesalahpahaman. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan kemampuan dalam menyediakan informasi yang memadai, dengan berpegang pada prinsip keterbukaan, kesegeraan, konsistensi, dan akurasi.

2 Pengelolaan dan penataan ulang pusat informasi publik

Komunikasi publik yang efektif perlu ditopang dengan ketersediaan sistem informasi publik yang berbasis data yang *valid*. Pusat informasi publik yang dikelola pemerintah mestinya dapat menjadi rujukan masyarakat luas terutama terkait dengan informasi dasar yang dapat memenuhi insting *survival* masyarakat di era pandemi.

3 Peran *leadership* dalam komunikasi publik

Komunikasi publik yang efektif di masa krisis menuntut *leadership* yang kuat. *Leadership* yang kuat dibutuhkan untuk memberikan *guidance* kepada semua pihak yang terlibat dalam penanganan krisis. *Leadership* yang kuat juga akan memastikan pejabat publik tidak mengeluarkan pernyataan yang tidak sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya, serta saling bertentangan satu sama lain.

4 Jaminan akses publik atas informasi krisis

Informasi tentang krisis yang komprehensif harus menjadi pengetahuan bersama, bukan hanya di kalangan pemerintahan namun juga masyarakat luas. Adanya informasi yang setara akan memudahkan pengambilan kebijakan dan sekaligus memastikan kebijakan berjalan efektif. Menimbang kondisi sosial dan geografis Indonesia yang sangat beragam, sistem komunikasi publik perlu dikembangkan sehingga bisa menjangkau seluruh kawasan dan lapisan masyarakat, tanpa tersandera oleh bias perkotaan dan segmen masyarakat tertentu.

5 Ketegasan dalam mengontrol misinformasi dan disinformasi

Misinformasi dan disinformasi menjadi bahaya tersendiri yang bisa memperparah kondisi pandemi. Untuk itu, sangat penting pemerintah mengembangkan sistem untuk mendeteksi misinformasi dan disinformasi yang berkembang, serta menyiapkan *counter* informasi yang *valid*. Dengan adanya sistem ini, masyarakat akan memperoleh rujukan sumber informasi yang jelas dan terpercaya.

6 Penguatan peran media massa (*digital* dan konvensional) dalam advokasi krisis.

Media massa memiliki peran krusial dalam penyebaran informasi yang akurat terkait dengan COVID-19, karena kemampuannya menjangkau masyarakat luas. Selain menjalankan fungsi kritisnya melihat berbagai sisi kelemahan penanganan krisis yang masih berlangsung, media massa juga perlu melakukan edukasi publik terkait aspek-aspek COVID-19.