

KOMUNIKASI EMPATI DALAM PANDEMI COVID-19



Kata Pengantar:
Muhamad Sulhan
Ketua Umum

Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi (ASPIKOM)

Editor:

Nurudin | Suprihatin | Awang Dharmawan
Maria M Widiyanti | Fitria Widiyani Roosinda

Komunikasi Empati dalam Pandemi COVID-19

Kata Pengantar:

Muhamad Sulhan

Ketua Umum Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi (ASPIKOM)

Editor:

Nurudin

Suprihatin

Awang Dharmawan

Maria M Widiantari

Fitria Widiyani Roosinda



ASPIKOM
ASOSIASI PENDIDIKAN TINGGI ILMU KOMUNIKASI
Korwil Jawa Timur

Komunikasi Empati dalam Pandemi COVID-19

@ Penulis

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
All Rights Reserved

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
All Rights Reserved
356 hal (xviii + 338 hal), 15 cm x 23 cm
Cetakan Pertama, Mei 2020
ISBN: 978-602-5681-70-7

Penulis:

Vinda Maya Setianingrum, Anang Sujoko, Awang Dharmawan, Ali Nurdin, Akhirul Aminulloh, Satya Irawatiningrum, Surokim, M. Himawan Sutanto, Rahadi, Amrullah Ali Moebin, Sanhari Prawiradiredja, Monika Teguh, Silvia Arviana, Putri Aisyiyah Rachma Dewi, Maria M Widiantari, Prima Ayu Rizqi Mahanani, Winda Hardyanti, Nurhana Marantika, Bambang Setyo Utomo, Suyono, Fathul Qorib, Sri Wahyuningsih, Suprihatin, Finsensius Yuli Purnama, Nurudin, Eko Pamuji, Sugeng Winarno, Ratna Puspita Sari, Theresia Intan Putri Hartiana, Novin Farid Styo Wibowo, Rila Setyaningsih, Nikmah Suryandari, Novan Andrianto, Aditya Dwi Putra Bhakti, Siti Muyasaroh, Andiwi Meifilina, Zulaikha, A.A.I Prihandari Satvikadewi, Frida Kusumastuti, Fitria Widiyani Roosinda, Muhammad Bahrudin, Gatut Priyowidodo, Ido Prijana Hadi, Moch Fuad Nasvian, Didik Hariyanto, Imam Sofyan, Maya Diah Nirwana

Editor:

Nurudin
Suprihatin
Awang Dharmawan
Maria M Widiantari
Fitria Widiyani Roosinda

Perancang Sampul:

Tata Letak:

Ibnu Teguh W

Penerbit:

ASPIKOM Korwil Jawa Timur

Bekerjasama dengan

Buku Litera

Minggiran MJ II/1378 RT. 63/17, Kel. Suryodiningratan, Mantrijeron, Yogyakarta

Telp: 0271 388895, 08179407446

Email: bukulitera3@gmail.com

Daftar Isi

Kata Pengantar

Berani Berhenti Mengutuk 'Gelap': Wacana Empati Versi Ilmu
Komunikasi

Muhamad Sulhan v

Pengantar Editor ix

BAGIAN 1.

COVID-19 DAN PROBLEM KOMUNIKASI ELITE POLITIK 1

Menyoal Komunikasi Pemerintah dan Peran Jubir di Tengah Pandemi
Covid-19

Vinda Maya Setianingrum 3

Retorika Politik Elit Penguasa Menjawab Isu Covid-19

Anang Sujoko 9

Covid 19: Disruptor Komunikasi Krisis Digital Pemerintah Provinsi
Jawa Timur

Awang Dharmawan 19

Erosi Komunikasi Pencegahan Covid-19

Ali Nurdin 25

Problem Komunikasi dan Makna di Masa Krisis Covid-19

Akhirul Aminulloh 31

Pencitraan di Tengah Pandemi

Satya Irawatiningrum 37

Optimalisasi Komunikasi Sosial Satgas Gugus Covid-19 Desa
Melalui Peningkatan Kompetensi Reportase Publik Menuju
Komunikasi Rasional

Surokim 41

Komunikasi, Medium, dan Empati Sosial

M. Himawan Sutanto 53

Menjebak Covid dalam Perangkap Politik

Rahadi 59

BAGIAN 2.	
KOMUNIKASI EMPATI, COVID-19 DAN KETAHANAN	
MASYARAKAT	65
Penguatan Komunikasi Spiritual Saat Pandemi Covid-19	
<i>Amrullah Ali Moebin</i>	67
Pandemi Covid-19 dan Penguatan Komitmen Relasional Komunikasi	
Keluarga	
<i>Sanhari Prawiradiredja</i>	73
Upaya Komunikasi Kesehatan di Puskesmas Trenggalek	
dalam Pencegahan Penyebaran COVID-19	
<i>Monika Teguh dan Silvia Arviana</i>	81
Perempuan yang Tak Pernah (Lagi) Menangis	
<i>Putri Aisyiyah Rachma Dewi</i>	89
Perempuan-Perempuan Tangguh di Tengah Pandemi Covid-19	
<i>Maria M Widiantari</i>	95
Suara Perempuan Bercadar di Tengah Pandemi Covid-19	
<i>Prima Ayu Rizqi Mahanani</i>	105
<i>Mik, Jangan Main HP!’, Dilema Komunikasi Keluarga</i>	
Saat Wabah Corona	
<i>Winda Hardyanti</i>	111
Pesantren dan Covid-19: Komunikasi Kesiapsiagaan Pesantren	
dalam Menanggulangi Covid-19	
<i>Nurhana Marantika dan Bambang Setyo Utomo</i>	117
Lambung Pangan Berbasis Masjid: Solidaritas Sosial yang Tumbuh	
di tengah Bencana	
<i>Suyono</i>	123
<i>Epidemic Psychology: Memahami Cara Masyarakat Indonesia</i>	
Hadapi Covid-19	
<i>Fathul Qorib</i>	131
Lock Down-MU Menjadikan Mentalku Down: Pendekatan Psikologi	
Komunikasi di Masa Pandemi Covid-19	
<i>Sri Wahyuningsih</i>	137

BAGIAN 3.	
PERAN MEDIA DI ERA PANDEMI.....	149
Media Menyikapi Pandemi	
<i>Suprihatin</i>	151
Dengungan Optimisme untuk Jawa Timur	
<i>Finsensius Yuli Purnama</i>	157
Mengkaji Ulang Objektivitas Media dalam Pemberitaan Covid-19	
<i>Nurudin</i>	165
Industri Media dalam Pandemi Covid-19	
<i>Eko Pamuji</i>	169
Hiperrealitas Covid-19	
<i>Sugeng Winarno</i>	175
<i>Pass the Brush Challenge</i> sebagai Media Interaksi Virtual	
Saat #dirumahaja	
<i>Ratna Puspita Sari</i>	183
100 Buruh Positif Covid-19: Perspektif Krisis Perusahaan	
dan Pemberitaan Media	
<i>Theresia Intan Putri Hartiana</i>	189
Covid 19 dan TikTok: Sebuah Abnormalitas atau Adopsi Baru?	
<i>Novin Farid Styo Wibowo</i>	193
BAGIAN 4.	
PANDEMI DAN TANTANGAN DUNIA LITERASI.....	199
Ujian Literasi Digital di Balik Pandemi Covid-19	
<i>Rila Setyaningsih</i>	201
Stigma dan Labelling Theory dalam Kasus Covid 19:	
Sebuah Pendekatan Fenomenologi	
<i>Nikmah Suryandari</i>	207
Tantangan Pembelajaran Berbasis Media Digital Pada Pandemi	
Covid-19	
<i>Novan Andrianto</i>	213
Infografis sebagai Instrumen Penanganan Pandemi COVID-19	
<i>Aditya Dwi Putra Bhakti</i>	219

Interaksi Edukasi Guru dalam Berkomunikasi dengan Murid di Masa Pandemi Covid-19 <i>Siti Muyasaroh</i>	227
Kampanye Berbasis Budaya Lokal dan Penguatan Modal Sosial Masyarakat Jawa sebagai Upaya Pencegahan Covid 19 <i>Andiwi Meifilina</i>	233
Obral Data Pribadi Di Saat Pandemi <i>Zulaikha</i>	239
Digitalisasi Seni: Determinisme Teknologi dan Represi Corona <i>A.A.I Prihandari Satvikadewi</i>	245

BAGIAN 5.

PERAN KOMUNIKASI PASCA PANDEMI	251
Memelihara Kebiasaan Baik Pasca Pandemi Covid-19 <i>Frida Kusumastuti</i>	253
Kita, (Bisa Jadi) COVIDIOT! <i>Fitria Widiyani Roosinda</i>	257
Teknologi Komunikasi dan Pembelajaran yang Berempati <i>Muhammad Bahrudin</i>	263
Infodemik Versus Pandemi Covid-19 <i>Gatut Priowidodo</i>	269
Pandemi Covid 19 dan Tantangan Penelitian Kualitatif <i>Ido Prijana Hadi</i>	275
Generasi Phi dalam Komunikasi Masa Covid-19 <i>Moch Fuad Nasvian</i>	281
Matinya Komodifikasi Bulan Ramadhan sebagai Dampak dari Covid -19 <i>Didik Hariyanto</i>	287
<i>Work From Home: Hikmah Lompatan Menuju Masyarakat 5.0</i> <i>Imam Sofyan</i>	295
Bisnis dan Common Communication Platforms: "Jantungku Terus Berdetak Selama Pandemi Covid-19 dari Best Cruise Port in Asia" <i>Maya Diah Nirwana</i>	301

Daftar Pustaka 311

Biodata Penulis..... 329

BAGIAN I.
COVID-19 DAN PROBLEM
KOMUNIKASI ELITE POLITIK

Media Menyikapi Pandemi

Suprihatin

Sebuah webinar bertajuk “Media Menyikapi Pandemi”, belum lama ini (Kamis, 23/4) diselenggarakan oleh ikatan alumni dari satu kampus jurnalistik di Surabaya. Seminar daring ini menghadirkan A. Spto Anggoro (CEO Tirto.id), Iman D. Nugroho (Koordinator liputan CNN Indonesia TV), EkoSetiawan (Dinas Komunikasi & Informatika Jawa Timur), dan Joko Tetuko (Ketua Komisi Informasi Jawa Timur 2010-2014). Dalam sesi diskusi, seorang peserta bertanya kepada nara sumber yang mewakili Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Pertanyaannya kira-kira demikian:

“Bagaimana sebenarnya mekanisme penyaluran informasi tentang korban covid-19? Sebagai wartawan saya sering mendapat protes, mengapa informasi jumlah korban bisa berbeda-beda datanya? Apakah sebenarnya ada informasi yang sengaja ditutup-tutupi? Ketika ada data pasien yang sembuh, informasinya cepat sekali dibuka dan disampaikan pada pers. Namun ketika bicara tentang angka korban yang meninggal, seperti ada data yang tidak transparan”.

Menjawab pertanyaan ini, jawaban dari para narasumber menarik untuk kita perbincangkan. Wakil dari Dinas Kominfo menjelaskan bahwa data tentang Covid-19 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur harus menunggu data dari pusat. Data dari pusat inilah yang kemudian harus disinkronkan dengan data dari kabupaten/ kota. Perbedaan data timbul antara lain karena input data dari beberapa tempat uji laboratorium terkadang tidak bisa dilakukan bersamaan. Misalnya ketika tes dilakukan di laboratorium Kemenkes dan Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya, dibutuhkan waktu sekitar 3-10 hari. Ketika hasilnya keluar, data akan dikirim lebih dulu kepusat. Sementara itu terkadang dari Pemkab/Pemkot yang warganya melakukan tes tersebut, sudah mengeluarkan *press release* ke media. Padahal data tersebut belum masuk ke Pemerintah Provinsi.

Menurut mantan Ketua Komisi Informasi Jawa Timur, Joko Tetuko, perbedaan data terjadi karena kurangnya koordinasi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah mestinya perlu mengacu pada UU No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Menurutnya, di sinilah sebenarnya peran media massa sebagai penyalur informasi. Ketika terjadi krisis seperti saat ini, pemerintah boleh meminta media untuk hanya menyebarkan informasi yang dianggap perlu. Tidak semua data atau fakta perlu disebarluaskan ketika hal itu dianggap membahayakan atau tidak bermanfaat.

Dari diskusi tersebut tampaknya ada beberapa problem yang dihadapi kawan-kawan media dalam menyikapi pandemic saat ini. Pertama, soal kesimpang siuran data, utamanya berkait dengan jumlah penderita. Kedua, soal saluran informasi dan komunikasi yang tidak selaras antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, dan ketiga soal standar pemberitaan tentang pandemi covid-19.

Validitas data, menjadi salah satu hal penting dalam liputan tentang pandemi. Dalam konteks ini, angka yang valid menjadi rujukan masyarakat dalam mengetahui persebaran virus dan upaya penanganannya. Bagi publik, secara sederhana naik turunnya angka menjadi indikasi kegagalan atau keberhasilan pemerintah dalam menangani pandemi. Meskipun hal itu juga tidak sepenuhnya benar. Ketika data yang diterima publik berbeda antara satu sumber dan sumber lainnya, kesannya adalah ada fakta yang disembunyikan. Ada yang menyebut jumlah korban meninggal diturunkan angkanya dari yang sebenarnya, ada pula selebritis yang dengan mudah membuat konten di media sosial youtube bahwa bisa jadi pandemi ini hanya rumor dan jumlah korban dibesar-besarkan. Kondisi ini menjadi satu kontra produktif dengan upaya pemerintah memberikan pesan bahwa pemerintah bersungguh-sungguh dalam melakukan berbagai upaya untuk menangani pandemi.

Untuk mengecek kondisi terkini dari isu tersebut, mari kita lihat tabel perbandingan data berikut ini tentang kondisi penderita covid-19 untuk wilayah Jawa Timur:

No	Isi data	Sumber data			
		Covid19.go.id	Infocovid19.jatim.go.id	Kompas.com	Merdeka.com
1.	Terkonfirmasi	785orang	768orang	785orang	785 orang
2.	Sembuh	138orang	138orang	138orang	138 orang
3.	Meninggal	87orang	86orang	87orang	87 orang

*Data diambil dari masing-masing situs per tanggal 26 April 2020

**Media dipilih secara random

Jika melihat angka tersebut, tampaknya proses input data telah menemukan ritmenya. Sudah ada relevansi data baik dari situs pemerintah pusat, daerah, maupun media. Hal ini seperti disampaikan EkoSetiawan, mewakili Kominfo Jatim yang diwawancara penulis melalui telepon pada Sabtu (25/4). Menurut Eko, Gubernur Jawa Timur telah meminta masing-masing kepala daerah kota dan kabupaten untuk tidak mengeluarkan *release* kepada media massa sebelum pemerintah provinsi. Sedangkan pemerintah provinsi baru akan mengeluarkan data setelah pemerintah pusat melakukan pembaruan data setiap hari. Artinya Kominfo menegaskan bahwa tidak benar ada fakta yang ditutup-tutupi tentang jumlah korban. Yang ada adalah *delay* waktu dalam input data baik karena faktor teknis maupun non teknis.

Dari persoalan problem komunikasi antara pemerintah pusat dan daerah, sebenarnya telah dikeluarkan Protokol Komunikasi terkait penanganan covid-19. Dokumen ini berisi petunjuk teknis dalam komunikasi publik yang dapat digunakan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam menanggapi dan menyampaikan informasi tentang covid-19 kepada masyarakat. Protokol ini menjadi bagian dari sejumlah protokol lain yang telah ditetapkan mengingat komunikasi merupakan aspek penting untuk menjaga agar tidak terjadi kepanikan dalam masyarakat sehingga penanganan dapat berjalan lebih lancar. Beberapa hal yang dimuat dalam protocol tersebut meliputi empat pilar komunikasi yakni (1) himbauan kepada masyarakat untuk tetap tenang dan waspada; (2) koordinasi dengan instansi terkait; (3) pemberian akses informasi ke media; dan (4) pengarusutamaan gerakan cuci tangan dengan sabun.

Di lapangan, model komunikasi publik yang sekarang ini dilakukan oleh pemerintah memang belum seideal apa yang dimaklumkan dalam protokol. Dalam kondisi normal saja, komunikasi publik kita cenderung bermasalah karena satu pejabat dalam lingkup departemen yang sama dapat mengeluarkan wacana kebijakan yang berbeda. Terlebih dalam kondisi seperti sekarang, risiko dalam praktik komunikasi merupakan satu tantangan yang mesti diselesaikan. Dalam kondisi krisis, dengan model komunikasi publik pemerintah pusat dan daerah yang kurang terkoordinasi, media memegang peran penting untuk menyaring dan memilih informasi yang relevan dan bermanfaat bagi publik ketimbang sekadar mencari *click bait* dari berita yang sensasional.

Krisis, dapat didefinisikan sebagai sebuah kondisi dengan indikasi sebagai berikut; *An incident that is unexpected, negative, and overwhelming* (Barton, 2001:2). Sebuah laporan penelitian tentang pemodelan efek media selama masa pandemic menyimpulkan bahwa media massa dapat memengaruhi penularan penyakit selama epidemic atau pandemi influenza. Hal ini terjadi karena perhatian publik terhadap berita kesehatan kian meningkat. Dalam situasi ini, media massa memegang peran sebagai sumber informasi utama dan mampu memicu perubahan perilaku di masyarakat. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa respon individu terhadap ancaman penyakit bergantung pada persepsi risiko yang sebagian besar informasinya diperoleh dari reportase media massa sebagaimana disediakan oleh pemerintah (Collinson dan Heffernan, 2014).

Berkenaan dengan problem standar pemberitaan tentang covid-19, sebenarnya telah banyak imbauan dan rujukan yang dapat diacu oleh media massa. Dewan Pers misalnya mengeluarkan siaran pers tentang imbauan untuk memperhatikan kode etik jurnalistik dalam liputan tentang virus corona. Dalam siaran pers tersebut, media diminta untuk tidak memberitakan kasus virus corona secara berlebihan hingga melupakan prinsip-prinsip dasar kode etik jurnalistik. Media massa diimbau untuk memperhatikan kepentingan publik yang lebih luas sebelum memuat berita atau laporan mengenai kasus virus covid-19. Asosiasi Media Siber Indonesia (AMSI) juga telah menetapkan standar pemberitaan terkait virus covid-19 dan mengeluarkan imbauan bagi para jurnalisnya untuk tidak memuat identitas korban penderita.

Protokol Keamanan Liputan & Pemberitaan covid-19 yang dikeluarkan Aliansi Jurnalis Independen (AJI) lebih terperinci dan detail. Dalam protocol tersebut, AJI memberikan panduan atau standar bagaimana publikasi yang etis dalam pemberitaan kasus covid-19. Beberapa poin panduan yang lebih detail ketimbang versi Dewan Pers adalah sebagai berikut:

1. Jurnalis perlu menghindari penggunaan kata sifat yang bisa menambah kecemasan dalam masyarakat. Misalnya, "virus yang mematikan ini" atau mengasosiasikan virus dengan warga negara tertentu yang bernada rasisme atau *xenophobia*, serta memicu stigma terhadap kelompok tertentu.
2. Jurnalis menghindari publikasi konten yang memicu kepanikan publik.
3. Jurnalis memberikan tambahan informasi tentang pencegahan termasuk cara mencuci tangan berdasarkan standar WHO, serta mengedukasi publik bahwa pasien dapat sembuh dari virus jika mengikuti protocol atau asihat yang diberikan oleh ahli atau otoritas.

Problemnya apakah masyarakat mengakses informasi dari media massa? Dalam hutan rimba jagad maya, media sosial seperti grup whatsapp dan jejaring sosial macam Facebook dan Instagram kini juga menjadi salah satu sumber informasi yang kerap diakses publik. Masyarakat tidak lagi menjadikan media massa sebagai saluran informasi terpercaya karena mudahnya mendapatkan informasi dari berbagai sumber lain. Padahal, informasi di ruang-ruang media sosial sangat mudah dimodifikasi-diubah-diganti-atau sengaja disebarkan untuk kepentingan tertentu semacam *hoax*. Hal ini makin menjadi-jadi ketika masyarakat belum memiliki kebiasaan untuk melakukan verifikasi atau mengecek kebenaran informasi yang diterimanya.

Maka inilah saatnya bagi publik, mengembalikan mandate saluran informasi yang bernas dan terpercaya ke pundak media massa. Ada tanggung jawab sosial, etis, dan bahkan hukum yang tentu berbeda kualitasnya dibandingkan dengan media sosial. Alih-alih sekadar menyebar data statistic tentang penderita covid-19, media massa memiliki peran penting dalam mengedukasi masyarakat tentang upaya-

upaya preventif yang dapat dilakukan, menyebarkan informasi tentang gaya hidup sehat, dan mendorong berbagai pihak untuk membantu pemerintah dalam melakukan penanganan pandemi. Sebaliknya bagi media, ini adalah momen untuk kembali ke khitah media. Bahwa media massa memiliki tanggung jawab sosial kepada masyarakat untuk member informasi yang benar atau factual dan bukan menutup-nutupi fakta, dengan berpegang teguh pada etika dan standar peliputan. Meski media dan jurnalis sendiri harus menghadapi persoalan bisnis media yang juga sedang terengah-engah

Pandemi COVID-19 yang berkembang pesat saat ini menjadi teror ketakutan di berbagai negara. Indonesia bukan negara yang sangat siap dalam menghadapi pandemi ini. Komunikasi publik yang dibangun pemerintah juga tanpa tata kelola yang memadai. Masyarakat +62 juga bukan komunitas yang mudah diatur. Suasana saling menyalahkan pun mulai mengemuka. Dalam situasi saat ini kita perlu memupuk semangat empati yang tinggi.

Salah satu aspek penting untuk mengatasinya melalui komunikasi empati. Cara ini dimulai dari membangun wacana, melakukan aksi, evaluasi, kemudian tata kelola kebijakan. Buku dari kalangan akademi komunikasi ini disusun dari berbagai sudut pandang berdasar data akurat dan solusi yang tepat.

Penulis

Vinda Maya Setianingrum, Anang Sujoko, Awang Dharmawan, Ali Nurdin, Akhirul Aminulloh, Satya Irawatiningrum, Surokim, M. Himawan Sutanto Amrullah Ali Moebin, Sanhari Prawiradiredja, Monika Teguh, Silvia Arviana, Putri Aisyiyah Rachma Dewi, Maria M Widiyanti, Prima Ayu Rizqi Mahanani, Winda Hardyanti, Nurhana Marantika, Bambang Setyo Utomo, Suyono, Fathul Qorib, Sri Wahyuningsih, Suprihatin, Finsensius Yuli Purnama, Nurudin, Eko Pamuji, Sugeng Winarno, Ratna Puspita Sari, Theresia Intan Putri Hartiana, Novin Farid Styo Wibowo, Rila Setyaningsih, Nikmah Suryandari, Novan Andrianto, Aditya Dwi Putra Bhakti, Siti Muyasaroh, Andiwi Meiflina, Zulaikha, A.A.I Prihandari Satvikadewi, Frida Kusumastuti, Fitria Widiyani Roosinda, Muhammad Bahrudin, Gatut Priyowidodo, Ido Prijana Hadi, Moch Fuad Nasvian, Didik Hariyanto, Imam Sofyan, Maya Diah Nirwana

Buku ini terbit atas dukungan:



ISBN 978-602-5681-70-7



9 786025 681707