

PENANGANAN COVID-19

PROTOKOL KOMUNIKASI PUBLIK

Dokumen ini menjelaskan tentang hal-hal terkait komunikasi penanganan COVID-19 sebagai respon dari berkembangnya COVID-19 yang teridentifikasi pertama kali di Provinsi Wuhan, China. Dokumen ini adalah petunjuk teknis untuk Indonesia yang akan membantu Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam menanggapi dan menyampaikan informasi tentang COVID-19 kepada masyarakat.

Dokumen ini dapat diperbarui sesuai dengan perkembangan informasi tentang COVID-19 di dunia. Protokol ini diadopsi dari beberapa protokol yang ada, khususnya yang dibuat oleh WHO.

LATAR BELAKANG

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. (Mello, A. D. (1997). *The heart of the enlightened: a book of story meditations*. Glasgow: Fount Paperbacks)

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 menunjukkan 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.

TUJUAN KOMUNIKASI

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

EMPAT PILAR KOMUNIKASI PUBLIK TERKAIT COVID-19

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

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

RUJUKAN

<http://covid19.kemkes.go.id/>

Untuk koordinasi komunikasi dan informasi dapat menghubungi:

Nama : dr. Achmad Yurianto
Jabatan : Juru Bicara COVID-19 / Sesditjen P2P Kemenkes
Nomor Telepon : 0813 1025 3107

KEGIATAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PUSAT

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 Pemantauan (ODP).
 - b. Jumlah dan sebaran, Pasien dalam Pengawasan (PDP).
 - c. Jumlah dan sebaran, pasien yang sudah dinyatakan sehat.
 - d. Jumlah dan sebaran, spesimen yang diambil.
 - e. 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 detail tentang fasilitas HOTLINE Pemerintah Pusat: 119.
- o. Penjelasan mengenai hoax dan disinformasi yang terjadi.

KEGIATAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH

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 Pemantauan (ODP) khusus di daerah tersebut.
 - b. Jumlah dan sebaran, Pasien dalam Pengawasan (PDP) khusus di daerah tersebut.
 - c. Jumlah dan sebaran, pasien yang sudah dinyatakan sehat khusus di daerah tersebut.
 - d. Jumlah dan sebaran, spesimen yang diambil khusus di daerah tersebut.
 - e. Jumlah dan sebaran, hasil pemeriksaan laboratorium terhadap spesimen khusus di daerah tersebut.
 - f. 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 detail tentang fasilitas HOTLINE Pemerintah Pusat: 119.
 - o. 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.

PIHAK-PIHAK YANG TERLIBAT

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/STAKEHOLDERS

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 & Keluarga
3. Media

4. Guru & Anak sekolah
5. Kelompok berisiko (usia lanjut, orang sakit, ibu menyusui)
6. Organisasi agama/pemuda/masyarakat
7. Swasta

KANAL KOMUNIKASI

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:

- Website sebagai rujukan pertama. Silahkan merujuk kepada website resmi Kemenkes khusus untuk COVID-19.
- Televisi
- Media Cetak
- Media Online
- Radio
- SMS gateway
- Media Sosial
- Jaringan sekolah
- Jaringan organisasi kepemudaan/agama/politik
- Jaringan informal lainnya

PENDEKATAN/DO'S AND DONT'S

Tindakan yang boleh dilakukan:

- Sampaikan himbauan untuk tetap tenang;
- Pemerintah Daerah agar berkomunikasi secara intens dengan pemerintah pusat;
- Apabila ada kasus di daerah Anda, langsung lapor ke Dinas kesehatan secepat-cepatnya;
- Memberikan akses kepada media untuk mengetahui informasi terkini mengenai virus
- Lakukan koordinasi dengan instansi terkait/Forkopimda untuk menjaga situasi tenang dan kondusif;
- Meningkatkan kewaspadaan pada kelompok-kelompok yang berpotensi terdampak;
- Memonitor tanggapan dari masyarakat tentang isu terkait;
- Ketika bertemu media, berikan informasi sejelas-jelasnya kepada publik;
- Jubir harus bisa ditemui dan bisa dihubungi setiap saat.
- Selalu sampaikan pesan Pola Hidup Bersih dan Sehat;
- Apabila bertemu media, gunakan bahasa Indonesia yang sederhana sehingga bisa dipahami masyarakat awam.
- Menunjukkan bahasa tubuh yang menampilkan pesan “siap dan mampu” menangani COVID-19.
- Sampaikan update informasi secara berkala (jumlah kasus, penanganan, dll) yang disampaikan oleh otoritas resmi

- Saat memberikan update informasi, pastikan mencantumkan keterangan waktu untuk menjamin ketepatan informasi (sebagai contoh, status pada hari Senin tanggal 3 Februari 2020 Pukul 10.00 WIB, tidak ada warga yang terinfeksi COVID-19)
- Pada setiap perubahan yang terjadi, informasikan bahwa ini merupakan perubahan dari informasi sebelumnya.
- Sampaikan juga bahwa stok sembako cukup sehingga masyarakat tidak perlu panik

Tindakan yang tidak boleh dilakukan:

- Jangan gunakan kata “genting”, “krisis” dan sejenisnya.
- Pastikan identitas dan lokasi pasien tidak disampaikan ke publik..
- Jangan memberikan informasi yang berisi asumsi dan dugaan.
- Jangan menggunakan bahasa teknis atau bahasa asing yang sulit dipahami masyarakat awam.
- Jangan menunjukkan bahasa tubuh yang tidak serius apalagi meremehkan situasi dengan bercanda.

LAMPIRAN

RENCANA AKSI

1. Sistem komunikasi risiko
 - a. Memastikan bahwa pemerintah di tingkat pusat sepakat untuk memasukkan protokol komunikasi dalam aktivitas penanganan dan kewaspadaan dan siap untuk mendiseminasi informasi untuk melindungi kesehatan publik dalam cara yang cepat, transparan dan dapat diakses.
 - b. Mengkaji protokol komunikasi yang sudah ada dan memastikan apakah perlu penyesuaian.
 - c. Menyetujui prosedur pelepasan informasi, seperti alur persetujuan dan produk komunikasi. Usahakan prosedur persetujuan sesingkat mungkin.
 - d. Menyiapkan anggaran komunikasi.
 - e. Membentuk tim komunikasi dan memastikan peran dan tanggung jawab dari masing-masing anggota tim.
2. Koordinasi internal dan mitra
 - a. Identifikasi mitra - seperti instansi lain, organisasi, komunitas dan pekerja kesehatan - dan kontak informasinya, untuk bekerja secara lintas sektoral.
 - b. Mengkaji kapasitas komunikasi dari semua mitra, identifikasi sasaran khalayak dan bekerja bersama sebagai tim penanganan lintas sektoral.
 - c. Merencanakan dan menyetujui peran dan tanggung jawab komunikasi menggunakan tata laksana (sebagai contoh, instansi mana yang menjadi titik kontak pertama untuk isu spesifik, mitra mana yang paling relevan dengan sasaran khalayak yang mana, dst.)
3. Komunikasi Publik
 - a. Mengidentifikasi para juru bicara pada seluruh tingkat (pusat dan daerah) dan keahlian masing-masing, dan beri pelatihan bila diperlukan.
 - b. Susun standar pesan yang digunakan untuk mengumumkan kasus-kasus yang ditemukan, tindakan yang akan dilakukan, himbauan kesehatan dan komunikasi selanjutnya.
 - c. Identifikasi media-media kunci yang digunakan, siapkan daftar jurnalis dan bangun hubungan baik dengan para jurnalis dengan menyediakan informasi berkala mengenai semua perkembangan.
 - d. Identifikasi media dan kanal media serta influencers lainnya dan kaji potensi mereka untuk mencapai sasaran khalayak; gunakan kanal influencer yang terpercaya. Dalam konteks COVID-19, pastikan bahwa pekerja kesehatan memahami kekhawatiran yang ada di publik dan terlatih untuk menyediakan himbauan kesehatan kepada masyarakat.
4. Pendekatan Terhadap Komunitas
 - a. Siapkan metode untuk memahami kekhawatiran, kebiasaan dan kepercayaan sasaran khalayak.
 - b. Identifikasi sasaran khalayak, dan kumpulkan informasi mengenai pengetahuan dan kebiasaan mereka.
 - c. Gunakan media sosial, secara proaktif informasikan kepada publik, serta kumpulkan dan jawab semua pertanyaan.

- d. Gunakan kanal radio sehingga terjadi interaksi dengan publik.
 - e. Identifikasi influencer di komunitas seperti tokoh agama, tokoh masyarakat, pekerja kesehatan, dll dan juga jaringan komunikasi diantara para relawan kesehatan, organisasi kepemudaan, organisasi agama, dll yang dapat membantu menjangkau komunitas.
 - f. Antisipasi informasi untuk komunitas disabilitas.
5. Menghadapi ketidakpastian dan persepsi serta menangani disinformasi
- a. Persiapkan kegiatan komunikasi dengan cermat pada saat mengumumkan kasus pertama, untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan menjawab kekhawatiran yang akan terjadi. Pada saat yang sama berikan himbauan bagaimana masyarakat dapat melindungi diri sendiri dari penyebaran.
 - b. Siapkan sistem monitor pembicaraan yang terjadi dan persepsi yang terbentuk di publik, terutama mengenai hoax dan disinformasi. Salah satu yang bisa digunakan adalah monitor media sosial serta menangkap masukan dari pekerja kesehatan dan call center.
 - c. Siapkan sistem untuk menanggulangi hoax dan siapkan daftar *Frequently Asked Questions*.
 - d. Usahakan selalu berdialog dengan target khalayak untuk mendapatkan berbagai masukan
6. Peningkatan Kapasitas
- a. Pertimbangkan pelatihan yang diperlukan oleh berbagai pihak yang terlibat dalam protokol komunikasi, terutama mengenai apa yang sudah dan belum diketahui mengenai COVID-19, prosedur dan rencana penanganan, dan juga kesiapan daerah dalam menangani pandemi.