

Upaya Pemerintah Melawan *Infodemic* dengan Membangun Informasi Akurat

Lelita Azaria Rahmadiva^{1*}, Alia Bihrajihant Raya², Dina Ruslanjari³

^{1,2,3}Magister Penyuluhan dan Komunikasi Pembangunan Universitas Gadjahmada, Bulaksumur, Yogyakarta

E-mail: lelitaazaria@mail.ugm.ac.id^{1*}; alia.bihrajihant.r@ugm.ac.id²; druslanjari@ugm.ac.id³

*Corresponding Author

Abstract

The COVID-19 pandemic has brought problems related to the spread of the virus and the infodemic phenomenon accompanying it. An infodemic is more dangerous than a virus because it can impair public health responses and reduce public trust in government and health authorities. This happens due to disinformation that is consumed by the public. Accurate information is an urgency that needs to be pursued by the government as the owner and policy maker. This research aims to examine the Klaten Regency Government's efforts to build accurate information to fight the infodemic. This research method is a qualitative study with observations and in-depth interviews with Government Public Relations in Klaten Regency, which had the highest fatality rate during the initial quarter of PPKM Emergency Level 4. The results show five criteria for accurate information: source, time, journalistic rules, area-based, and leadership signs, which are implemented to build accurate information on COVID-19. This research contributes to formulating policy implications for handling the local and national infodemi.

Keywords: *Accurate information; Disinformation; Government Public Relations; Infodemic*

Abstrak

Pandemi COVID-19 tidak hanya membawa permasalahan terkait persebaran virus saja tetapi juga fenomena infodemik yang mengiringinya. Infodemik menjadi lebih berbahaya dari virus itu sendiri karena dapat merusak respon kesehatan masyarakat dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pemerintah dan kesehatan. Hal ini terjadi akibat disinformasi yang dikonsumsi masyarakat. Informasi akurat menjadi suatu urgensi yang perlu diupayakan oleh pemerintah sebagai pemilik dan pembuat kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji upaya Pemerintah Kabupaten Klaten dalam membangun informasi akurat untuk melawan infodemik. Metode penelitian ini merupakan studi kualitatif dengan observasi dan wawancara mendalam pada Humas Pemerintah di Kabupaten Klaten yang memiliki tingkat fatalitas tertinggi selama kuartal awal PPKM Darurat Level 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat lima kriteria informasi akurat yaitu sumber, waktu, kaidah jurnalistik, berbasis wilayah, dan paraf pimpinan yang diterapkan sebagai salah satu upaya dalam membangun informasi akurat COVID-19. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam merumuskan implikasi kebijakan yang berpotensi berguna dalam penanganan infodemik di tingkat lokal dan nasional.

Kata Kunci: Disinformasi; Humas Pemerintah; Infodemik; Informasi akurat

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan berbagai kemudahan untuk manusia dapat terhubung tanpa terhambat jarak maupun waktu. Masyarakat dewasa ini menjadi lebih mudah dalam berkomunikasi dan mengakses segala informasi dari berbagai wilayah, hingga belahan dunia dengan cepat. Internet dan media sosial adalah produk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang merubah aspek kehidupan dan budaya bermedia masyarakat. Kehadiran internet dan media sosial telah memberikan

ruang bagi masyarakat untuk dapat berekspresi secara bebas, bergantung pada orientasi masing-masing.

Kebebasan berekspresi dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini dapat ditinjau dari dua sisi, Pertama, sisi optimis perkembangan teknologi ini dapat dimaknai sebagai kemudahan bagi para penggunanya dalam mengoptimalkan akses informasi. Sedangkan, sisi pesimis perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin mengukuhkan dominasi para penguasa atau pemilik modal melalui teknologi (Wahyuni, 2020).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini dapat diartikan bahwa saat ini orang-orang yang memiliki teknologi komunikasi dan informasi dapat menggunakannya untuk memenuhi kepentingan baik individu maupun kelompok. Kondisi ini memungkinkan informasi yang diproduksi bergantung pada kepentingan pemilik modal, teknologi komunikasi dan informasi tersebut. Semakin banyak orang yang dapat membuat dan menyebarkan informasi, akan semakin banyak informasi yang berkembang sesuai dengan persepsi, kepentingan, dan penafsiran pembuat informasi (Marwan & Ahyad, 2016).

Pandemi COVID-19 yang terjadi sejak awal tahun 2020 turut memberikan dampak terhadap perilaku konsumsi media masyarakat. Pada masa pandemi, media sosial menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk memberikan informasi dan hiburan, terlebih ketika orang-orang menjalani karantina dan *social distancing* yang membatasi interaksinya dengan orang lain (Global Infectious Hazard Preparedness, 2021).

Berdasarkan riset data di Tahun 2021, rata-rata orang mengakses internet adalah 6 jam 57 menit perharinya (Oberlo, 2021). Tingginya akses terhadap internet juga ditunjukkan melalui jumlah pengguna internet di Indonesia pada masa pandemi COVID-19 meningkat sebesar 40% (Al Bakki, 2021). Informasi yang beredar melalui teknologi komunikasi dan informasi baik dalam media konvensional maupun dalam media digital memungkinkan munculnya *hoax*, *hate speech*, *misleading content*, disinformasi dan misinformasi.

Penyebaran *hoax* di media sosial dan media *online* tidak terjadi begitu saja tanpa adanya kepentingan individu yang melatar belakanginya. Kepentingan tersebut baik berupa politik, kekuasaan, ekonomi, ideologis, sentiment pribadi atau bahkan hanya untuk kepuasan dirinya sendiri (Atik, 2017; LaPoe et al., 2022). *Hoax* dan misinformasi banyak beredar melalui internet dan sosial media dan sebagian besar kontennya

didominasi oleh informasi yang menakutkan, dan tidak berdasar pada bukti ilmiah (Kulkarni, 2020). *Hoax* yang beredar di tengah masyarakat ini memberikan rasa takut dan khawatir juga kepanikan terlebih di tengah pandemi COVID-19 (Balakrishnan et al., 2022; Muzykant et al., 2021).

Penyebaran informasi atau berita bohong cenderung tidak mengenal waktu, tetapi tren *hoax* cenderung meningkat pada momen-momen tertentu (Senaharjanta & Fendista, 2021) tidak terkecuali pada masa pandemi COVID-19. Tahun 2021 menjadi puncak pandemi COVID-19, di mana mutasi varian virus Delta menjadi varian yang jauh lebih berbahaya dari varian sebelumnya. Indonesia, pada situasi ini menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM Darurat Level 4) Darurat Level 4 yang merupakan level tertinggi dalam kesiagaan bencana Pandemi COVID-19. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) Republik Indonesia menemukan sebanyak 1.742 kabar bohong (*hoax*) terkait PPKM Darurat dan COVID-19 yang beredar di Grup WhatsApp dan media sosial selama masa PPKM Darurat Level 4 (Jaelani, 2021).

Terpaan informasi yang salah ini juga terjadi di Kabupaten Klaten. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Klaten pada masa PPKM Darurat Level 4, menunjukkan 88% masyarakat terpapar tidak melapor, 32,8% tidak ingin di vaksin, 35,92% jarang menerapkan prokes, dan 12,2% tidak menerapkan prokes (BPS Kabupaten Klaten, 2021). Ketidakpatuhan, ketidakpercayaan dan keraguan terhadap COVID-19 beserta penanganannya ini salah satunya dipengaruhi oleh keyakinan dan kepercayaan terhadap informasi tertentu yang diperoleh baik melalui media, tokoh, maupun orang terdekat (BPS Kabupaten Klaten, 2021; wawancara Diskominfo Kab. Klaten, 2022). Kondisi ini terjadi sebagai akibat dari banyaknya informasi yang beredar melalui berbagai sumber, dan terpaparnya masyarakat terhadap informasi salah sehingga masyarakat menjadi sulit untuk memilah dan memilih

(Senaharjanta & Fendista, 2021). Kondisi ini menjadi salah satu persoalan dalam penanganan COVID-19 di Kabupaten Klaten. Akibatnya, Kabupaten Klaten menjadi wilayah dengan tingkat keterpaparan dan kematian COVID-19 tertinggi di Indonesia pada kuartal pertama Bulan Juli 2021, yaitu saat diberlakukannya kebijakan PPKM Darurat Level 4.

Kondisi di mana jumlah informasi yang beredar sangat banyak di masyarakat dan terjadi selama wabah penyakit disebut sebagai *infodemic*. Fenomena ini memungkinkan hadirnya informasi salah di tengah masyarakat secara terus menerus hingga seolah-olah informasi salah tersebut adalah fakta yang sebenarnya (Gupta et al., 2022). Keberadaan *infodemic* menyebabkan kebingungan dan perilaku pengambilan risiko yang dapat membahayakan kesehatan. Ini juga menyebabkan ketidakpercayaan pada otoritas kesehatan, dan merusak respon kesehatan masyarakat. *Infodemic* dapat mengintensifkan atau memperpanjang wabah ketika masyarakat tidak yakin tentang apa yang perlu dilakukan untuk melindungi diri sendiri dan lingkungannya (Araújo, 2022; Chowdhury et al., 2021; Patel et al., 2020). *Infodemic* menjadi jauh lebih berbahaya dari persebaran virus COVID-19 itu sendiri (Gisoni et al., 2022; Patel et al., 2020).

Misinformasi dan disinformasi menjadi jenis informasi yang banyak ditemukan dan menimpa masyarakat selama masa pandemi COVID-19 (Chowdhury et al., 2021; Zhang & Ghorbani, 2020). Kurangnya literasi media, pengetahuan ilmiah dan kepercayaan pada pemerintah mendorong konsumsi informasi yang salah, yang disebarluaskan dengan cepat oleh media, khususnya media sosial (Chowdhury et al., 2021; Singh & Banga, 2022). Salah satu dampak yang ditimbulkan oleh *infodemic* ini adalah resistensi terhadap kebijakan dan upaya pemerintah untuk menangani pandemi COVID-19 salah satunya adalah seruan *anti-vaccination* di media sosial (Germani & Biller-Andorno, 2021). Di tengah terpaan informasi yang tidak teratur

ini, kepercayaan terhadap otoritas kesehatan dan pemerintah menjadi salah satu hal yang penting untuk di garis bawahi. Konsumsi terhadap informasi salah dapat berkurang salah satunya mengurangi efek keraguan terhadap vaksinasi COVID-19 (Chen et al., 2022).

Fenomena *infodemic* di Indonesia banyak disoroti melalui tinjauan komunikasi pemerintah. Keterbukaan dan komunikasi publik pemerintah menjadi salah satu faktor dalam memberikan edukasi masyarakat tentang perilaku dan penanganan COVID-19 yang benar (Annisarizki & Surahman, 2022; Dharma & Kasim, 2021). Kompleksitas data mengakibatkan ketidakakuratan pelaporan dalam kasus COVID-19 dan keterlambatan terhadap pengambilan kebijakan di semua level pemerintahan, sehingga membatasi upaya untuk menghentikan penyebaran COVID-19 (Arvisais-Anhalt et al., 2021). Kecepatan dan ketepatan konten informasi yang disajikan oleh pemerintah menjadi sebuah urgensi untuk ditingkatkan sebagai upaya penanganan *infodemic* (Dharma & Kasim, 2021).

Prasasti & Indriani (2022) dalam penelitiannya mengemukakan jika komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh Kemenkes RI bertujuan untuk mengatasi lonjakan kasus pada gelombang ke dua COVID-19. Komunikasi kesehatan yang dilakukan berupa deteksi, terapeutik, dan vaksinasi. Sementara pada penelitian Roosinda (2022) terkait komunikasi pemerintah Surabaya, sosialisasi protokol kesehatan COVID-19 dilakukan dengan memanfaatkan media sosial.

Melalui penelitian ini, peneliti mencoba untuk mengisi kekosongan kajian terkait komunikasi pemerintah dalam menangani COVID-19 dengan mengambil perspektif yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Berbeda dengan beberapa penelitian serupa yang sebelumnya pernah dilakukan, isu yang diangkat pada penelitian ini berfokus pada upaya membangun informasi akurat. Komunikasi

menjadi sebuah urgensi dalam penanganan informasi COVID-19, tetapi hal ini juga perlu diimbangi dengan konten informasi yang akurat.

Berdasarkan studi penelitian terkait *infodemic*, masih jarang ditemukan topik yang membahas bagaimana mengatasi fenomena ini terlebih di Indonesia. Kajian penelitian serupa didominasi oleh pembahasan *Infodemic* dan mis atau dis informasi itu sendiri. Informasi akurat menjadi sebuah urgensi yang perlu dibangun dan diupayakan di mana hal ini juga menjadi isu global kaitannya dengan *infodemic*. Terlebih, pandemi COVID-19 merupakan pandemi global yang perlu ditangani secara kasuistik dalam arti masing-masing wilayah memiliki situasi dan kondisi yang berbeda. Pengelolaan informasi yang tepat merupakan kewajiban pemerintah yang diatur pada UU 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Kaitannya dengan informasi di masa Pandemi COVID-19, peraturan untuk mengumumkan persebaran penyakit menular secara berkala, termasuk daerah yang berpotensi menjadi sumber penularan, disampaikan juga pada Pasal 154 ayat (1) UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Gap penelitian terdapat pada kekurangan penelitian sebelumnya yang secara khusus membahas upaya pemerintah dalam membangun informasi akurat untuk mengatasi infodemi di Indonesia, keterbatasan tinjauan pada komunikasi pemerintah, terutama di tingkat daerah seperti Kabupaten Klaten dalam menghadapi infodemic dan kurangnya pemahaman tentang bagaimana konteks lokal berperan dalam pengelolaan informasi akurat untuk melawan infodemic. *Novelty* pada penelitian ini adalah fokus pada pentingnya akurasi informasi dalam penanganan *infodemic* dan bagaimana pemerintah Kabupaten Klaten mengupayakan terbangunnya informasi yang akurat untuk melawan *infodemic*.

Informasi akurat yang diupayakan oleh pemerintah dapat menjadi salah satu solusi untuk mengatasi *Infodemic* atau setidaknya meminimalisir dampak yang ditimbulkan.

Pemerintah dalam situasi ini sebagai pembuat kebijakan memiliki peran strategis untuk mengupayakan informasi yang akurat di masa pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji upaya Pemerintah Kabupaten Klaten dalam membangun informasi akurat untuk melawan *infodemic*.

Informasi Akurat di Masa Pandemi COVID-19

Informasi menjadi sebuah kebutuhan yang sangat esensial di masa Pandemi COVID-19. Segala jenis dalam kondisi pembatasan masyarakat, perkembangan kondisi yang terjadi hanya dapat diketahui oleh masyarakat melalui informasi yang diterima. Informasi memiliki kekuatan yang sangat dahsyat terkait dengan dampak yang diberikan. Selama masa krisis kesehatan seperti pandemi COVID-19, informasi yang akurat dapat membantu menyelamatkan nyawa, artinya akses informasi yang tepat waktu dapat menjadi masalah hidup dan mati (Gerwin, 2021; Pousadela, 2020; Sarker et al., 2021).

Segala perkembangan informasi terkait kondisi COVID-19, baik dari segi kebijakan pemerintah, kondisi ekonomi, sosial, agama, dan lain sebagainya diinformasikan oleh lembaga yang memiliki otoritas melalui media. Sehingga dalam kondisi ini proses transfer pesan yang dilakukan oleh pengirim (komunikator) sangat penting untuk meminimalisir bias pesan yang terjadi. Narasi terkait informasi akurat banyak disebut dan digencarkan selama pandemi COVID-19.

Melalui rilis DPR RI, penanganan COVID-19 sejak awal telah ditegaskan bahwa tujuan komunikasi pemerintah RI dalam Pedoman Penanganan COVID-19 Protokol Komunikasi Publik adalah menciptakan masyarakat yang tenang, dan paham dengan apa yang harus mereka lakukan bagi lingkungan terdekatnya, dan membangun persepsi masyarakat bahwa negara hadir dan tanggap dalam keadaan situasi krisis yang terjadi (Ardiyanti, 2020). Tujuan

komunikasi Pemerintah RI ini menyiratkan bahwa pemerintah harus menyediakan informasi yang akurat dan benar pada masyarakat untuk menghindari keresahan dan kepanikan masyarakat dalam menghadapi pandemi COVID-19.

Kualitas informasi sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh tiga (3) hal pokok, yaitu *relevance*, *timeliness*, dan *accuracy* (Wahyono, 2004). Informasi dikatakan berkualitas jika relevan bagi pemakainya. Informasi akan relevan (*relevance*) jika memberikan manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Informasi yang dihasilkan dari suatu proses pengolahan data, tidak boleh terlambat (*timeliness*). Informasi yang terlambat tidak akan mempunyai nilai yang baik, sehingga jika digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dapat menimbulkan kesalahan dalam tindakan yang akan diambil.

Kualitas informasi selanjutnya diukur melalui tingkat akurasi (*accuracy*). Sebuah informasi dapat dikatakan akurat jika informasi tersebut tidak bias atau menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksud informasi tersebut. Tidak akuratnya sebuah informasi dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesenjangan sehingga merusak atau merubah data-data asli tersebut. Beberapa hal yang dapat berpengaruh terhadap keakuratan sebuah informasi antara lain adalah: 1) Kelengkapan (*completeness*) informasi. Informasi yang lengkap adalah informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus utuh; 2) Kebenaran (*correctness*) informasi. Informasi yang dihasilkan sesuai dengan fakta yang ada dalam proses tersebut; 3) Keamanan (*security*) informasi. Informasi yang dihasilkan tidak menimbulkan bias makna dan tidak mudah direkayasa (Wahyono, 2004).

Keakuratan dalam konteks komunikasi meliputi pembentukan pesan verbal dan nonverbal yang dipahami oleh orang lain sehingga pesan tersebut dikenali, dipahami, diingat, dan ditafsirkan. Keakuratan sebuah

informasi mengacu pada metrik yang dapat diukur secara objektif di mana komunikasi yang dikirim atau diterima dapat dibandingkan dengan beberapa standar objektif, atau apa yang sering disebut sebagai kebenaran dasar (Reis & Sprecher, 2012). Keakuratan Informasi berkaitan dengan kebenaran keluaran informasi (Ho, 2011). Ashrafi (Ashrafi-rizi & Kazempour, 2020) pada penelitiannya terkait informasi, mengklasifikasikan jenis informasi di masa pandemi COVID-19 menjadi 11 tipe yaitu: 1) Informasi Valid, yaitu informasi yang didasarkan pada bukti ilmiah terbaru dan dapat dikutip serta dapat diterapkan pada orang lain; 2) Informasi Menghibur, yaitu informasi yang produksi dan penyebarannya membuat orang senang dan santai selama krisis; 3) Informasi Membingungkan, yaitu jenis informasi ilmiah, tetapi dikirim ke audiens yang tidak sesuai; 4) Misinformasi, yaitu informasi tidak akurat dan tidak dapat diandalkan, tetapi disebarkan secara tidak sengaja; 5) Disinformasi, yaitu jenis informasi yang tidak akurat, di mana diproduksi dan disebarkan dengan sengaja; 6) Informasi Mengejutkan, yaitu jenis informasi yang tidak dapat dipercaya dan menakutkan bagi masyarakat; 7) Informasi Kontradiktif, yaitu terdapat perbedaan pendapat dari beberapa ahli terkait suatu topik; 8) Informasi Diragukan, yaitu jenis informasi yang tidak dapat divalidasi karena bukti ilmiah yang tidak memadai; 9) Informasi Progresif, yaitu jenis informasi yang mendorong atau mengarah pada inovasi, kreativitas, dan produksi konten baru di masa depan; 10) Informasi yang Ditunda, yaitu informasi yang disajikan kepada orang lain dengan penundaan; 11) Informasi Rahasia, yaitu jenis informasi yang tidak pernah diungkapkan karena berbagai alasan, pertimbangan dan kebijaksanaan.

Komunikasi Efektif

Penanganan Pandemi COVID-19 banyak dihadapkan pada berbagai masalah, terutama adalah dalam bidang komunikasi yang dilakukan

pemerintah. Carut-marut permasalahan yang kompleks di masa pandemi mendesak pemerintah untuk mampu melakukan komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif adalah proses pertukaran ide, pemikiran, pengetahuan dan informasi sedemikian rupa sehingga tujuan, makna, dari pesan dapat tersampaikan dengan benar dan akurat (Griffin et al., 2012; Stephen W. Littlejohn et al., 2012). Komunikasi efektif juga dapat diartikan sebagai penyajian pandangan, informasi, pesan oleh pengirim dengan cara yang paling dipahami oleh penerima (Abrams & Dreyer, 2021; Broom & Sha, 2013). Komunikasi yang efektif penting untuk meminimalkan kemungkinan reaksi publik yang negatif dan juga untuk memaksimalkan kemungkinan kepatuhan dengan perilaku yang direkomendasikan (Abrams & Dreyer, 2021; Gerwin, 2012; Team, 2011).

Banyak terjadi anomali dan kesenjangan dalam pengetahuan publik (*gap of public knowledge*) selama masa pandemi COVID-19 (Nasucha & Moenawar, 2020). Kondisi ini dapat terjadi akibat dari ketidakcukupan informasi publik (*inequality of public information*) yang diperoleh. Bisa jadi dikarenakan kurangnya akses terhadap informasi, proses transmisi komunikasi yang kurang baik, maupun dari segi latar belakang masyarakat (status sosial, pendidikan, ekonomi, situasi dan kondisi) (Pousadela, 2020; Robert & Augustine, 2020; Wang et al., 2021; Yusri, 2013).

Komunikasi perlu dilakukan dengan cara yang tepat dengan mempertimbangkan latar belakang dari aktor-aktor komunikasi. Dibutuhkan komunikasi yang efektif untuk dapat tercapai kesepahaman makna pesan. Tidak hanya pada penguatan komunikator yaitu pemerintah saja, tetapi juga bagaimana konten (pesan) memiliki dampak besar terhadap keefektifan komunikasi. Faktor yang dapat mempengaruhi keefektifan komunikasi dari segi pesan dapat dilihat melalui aspek kredibilitas narasumber (*Credibility*), kesesuaian pesan dengan situasi dan kondisi (*Context*), konten informasi (*Content*), kejelasan pesan (*Clarity*), dan keberlangsungan

pesan yang terus-menerus (*Continuity and consistency*) (Broom & Sha, 2013).

Pemerintah melalui fungsi hubungan masyarakat memiliki fungsi yang strategis untuk melakukan komunikasi efektif selama masa pandemi. Hubungan masyarakat pemerintah melakukan komunikasi persuasif yang efektif untuk mempengaruhi persepsi publik dengan tujuan memenuhi tujuan organisasi. Pada proses ini terjadi adanya interaksi di mana Hubungan masyarakat pemerintah menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak, dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan saling adanya pengertian, dan citra yang baik dalam penanganan pandemi COVID-19.

Proses komunikasi efektif, hubungan masyarakat pemerintah mempunyai dua tugas terhadap publiknya, yaitu: 1) menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai; dan 2) menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan, dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari (Black, 2013).

Komunikasi efektif tidak berhenti pada menyampaikan pesan saja tetapi sampai kepada tercapainya tujuan pengirim pesan. Komunikasi efektif akan tercapai apabila kesepahaman makna antara pengirim dan penerima pesan semakin besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji upaya Pemerintah Kabupaten Klaten dalam membangun informasi akurat untuk melawan *infodemic*. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam merumuskan implikasi kebijakan yang berpotensi berguna dalam penanganan infodemi di tingkat lokal dan nasional.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif untuk menganalisis sebuah fenomena

secara spesifik dan mendalam. Permasalahan yang diangkat adalah upaya pemerintah dalam membangun informasi akurat di tengah *infodemic*. Hasil dari penelitian ini kemudian dideskripsikan secara deskriptif berdasar data yang di dapatkan. Lokasi dan subjek penelitian dipilih secara *purposive* dengan mempertimbangkan permasalahan yang diteliti. Lokasi penelitian adalah Kabupaten Klaten yang pada masa PPKM Darurat Level 4 menjadi wilayah dengan *fatality rate* tertinggi di Indonesia. Subjek penelitian adalah Bidang Informasi dalam Gugus GTPPC-19 yang terdiri dari Dinas Kesehatan, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta Bagian Hubungan Masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi non-partisipatoris dan studi dokumen. Wawancara dilakukan baik melalui tatap muka, maupun dengan memanfaatkan media yaitu berbasis *chat* maupun *virtual meeting*. Observasi dilakukan dengan mengamati situasi, lingkungan, perilaku pada lingkup Pemerintah Kabupaten Klaten dalam penanganan informasi selama masa PPKM Darurat Level 4. Peneliti mengambil sudut pandang sebagai *complete observer* yaitu peneliti sepenuhnya tidak berpartisipasi atau terlibat (Creswell & Creswell, 2018). Pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan kredibilitas informan. Pemilihan narasumber dikelompokkan menjadi dua yaitu narasumber pada level pimpinan dan staf teknis, sehingga diharapkan data yang diperoleh menjadi lebih absah.

Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai sebuah langkah *cross check* pada data yang dikumpulkan melalui sumber dan metode yang berbeda. Uji keabsahan data dilakukan untuk meminimalisir adanya kesalahan interpretasi dan kecenderungan subjektif dari peneliti. Analisis data dilakukan berdasarkan tahapan yang dikemukakan Burhan Bungin yaitu pengumpulan, reduksi, display dan verifikasi penegasan kesimpulan (Bungin,

2017). Setiap proses analisis dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat melalui metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi dokumen.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peredaran informasi COVID-19 yang sangat banyak menjadi sebuah permasalahan tersendiri dalam rangkaian penanganan COVID-19 di Kabupaten Klaten. Hal ini menjadi permasalahan terlebih dalam penanganan di masa PPKM Darurat Level 4. Kabupaten Klaten menjadi wilayah dengan tingkat fatalitas tertinggi di Indonesia, yang mana termasuk pada zona hitam saat kebijakan PPKM Darurat Level 4 diterapkan. Masalah informasi sebenarnya menjadi suatu urgensi untuk ditangani dengan serius. Banyak dibahas pada penelitian sebelumnya bahwa *infodemic* menjadi sebuah *problem* yang sangat mengkhawatirkan karena dapat merusak respon kesehatan masyarakat (Chen et al., 2022; Gisondi et al., 2022; Muzykant et al., 2021; Patel et al., 2020).

Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Klaten, kaitannya dengan penanganan COVID-19 di masa PPKM Darurat Level 4 adalah pandemi COVID-19 ini terjadi juga beriringan dengan era *post-truth*. Kondisi ini sebelumnya telah menjadi permasalahan tersendiri sebelum pandemi COVID-19 hadir. Di era *post-truth*, kebenaran tidak lagi disepakati dan diterima secara umum karena masyarakat seringkali lebih memilih mengabaikan fakta-fakta objektif (Corner, 2017). Setiap orang memiliki versi kebenaran masing-masing dalam memandang sesuatu yang dipengaruhi oleh aspek emosional dan keyakinan pribadi.

“Pandemi kemarin pemberitaannya luar biasa ya. Masyarakat diterpa dengan informasi yang sangat banyak, dan sulit membedakan benar atau salah informasi itu. Istilahnya kita sedang dalam era pertarungan *post-truth*. Banyak juga *hoax*

yang kita tangani kemarin.” (Wawancara JP, 06/06/22)

“Hampir semua informasi di media baik nasional yang juga hoax itu sampai ke masyarakat. Kebetulan covid ini terjadi saat masyarakat lagi *booming-booming* nya medsos ya.” (Wawancara AB, 14/06/22)

Fenomena *post-truth* terjadi akibat dari perubahan teknologi yang dihasilkan dari penggunaan media sosial yang luas. Akibatnya, terjadi perubahan signifikan dalam lingkungan media dan diperparah oleh ketidakpercayaan publik pada elit politik, pemerintah, media tradisional dan pakar. Situasi tersebut telah membentuk kondisi yang memungkinkan untuk memunculkan *post-truth* (Marshall & Drieschova, 2018). Fenomena ini merupakan permasalahan yang hadir dari perkembangan masyarakat informasi, di mana sistem informasi dan peraturan terkait persebaran informasi belum siap (A. Ibrahim Almuttaqi, 2020). Era *post-truth* ini lah yang menghadirkan fenomena *infodemic* di masa pandemi.

Peredaran informasi yang banyak ini disatu sisi menjadi suatu hal yang wajar sebagai ciri penting masyarakat informasi (Wahyuni, 2020). Pada sisi lain, peredaran hal ini menjadi tidak wajar ketika terjadi di situasi yang genting seperti pandemi dan tidak diiringi dengan sistem informasi terpusat dan peraturan kelola informasi yang baik oleh pemerintah. Terpaan informasi yang sangat banyak ini salah satunya dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, khususnya adalah internet dan sosial media.

“Informasi yang di medsos itu belum tentu benar. Contohnya kenapa saat COVID-19 itu masyarakat begitu panik, karena itu sudah ada bombardir informasi yang membuat masyarakat cemas duluan. Ada orang yang sehat jalan-jalan tiba-tiba jatuh, meninggal. Saat itu banyak informasi-informasi seperti itu yang beredar di tengah masyarakat. Dan ternyata berita itu salah.”

(Wawancara HS, 15/06/22)

“Informasi-informasi yang mengganggu saat itu ya terkait penularan COVID-19, kemudian pengobatan apa yang efektif. Terutama paling banyak itu pengobatan. Banyak sekali di masyarakat berkembang luas. Seperti di uap dapat menghilangkan covid, lalu bawang putih dapat menangkal covid.” (Wawancara AB, 14/06/22)

Beberapa contoh topik dis dan misinformasi ditampilkan pada Tabel 1.

Penyebaran *hoax* di media sosial dan media *online* tidak terjadi begitu saja tanpa adanya kepentingan individu yang melatar belakanginya. Kepentingan tersebut baik berupa politik, kekuasaan, ekonomi, ideologis, sentimen pribadi atau bahkan hanya untuk kepuasan dirinya sendiri. *Hoax* dan misinformasi banyak beredar melalui internet dan sosial media dan sebagian besar kontennya didominasi oleh informasi yang menakutkan, dan tidak berdasar pada bukti ilmiah (Kulkarni, 2020). *Hoax* yang beredar di tengah masyarakat ini memberikan rasa takut dan khawatir juga kepanikan terlebih di tengah pandemi COVID-19. Tabel 1 memperlihatkan beberapa ilustrasi informasi salah yang beredar di Kabupaten Klaten. Dilihat dari konten informasinya, informasi salah yang diterbitkan memang bertujuan untuk menimbulkan rasa takut dan cemas. Seperti informasi terkait Tim Relawan Kubur Cepat (TKC) yang dinarasikan sengaja menguburkan peti jenazah COVID-19 yang kosong untuk menakut-nakuti masyarakat.

Kondisi yang sebenarnya terjadi adalah terjadi miskomunikasi antara Tim TKC dengan pihak rumah sakit yang mengakibatkan kesalahan teknis. Tetapi informasi ini menjadi viral hingga terjadi penolakan di masyarakat terhadap Tim TKC tersebut. Penolakan ini sampai kepada bentuk penolakan fisik mulai dari penodongan senjata tajam, lemparan batu, dan upaya menghalangi Tim TKC dalam melaksanakan tugas.

Tabel 1. Topik Disinformasi dan Misinformasi di Kabupaten Klaten

No.	Topik Informasi	Media	Keterangan
1.	Mobil plat Merah yang Menghalangi Ambulan	Media Massa dan Media Sosial	Informasi ini sempat menjadi informasi blunder yang berakibat pada berkurangnya simpati masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Klaten
2.	Anak-anak yang tidak memakai masker ditangkap dan didenda Rp 125.000	Media Sosial dan Chat Whatsapp	Aduan informasi salah dari masyarakat melalui kolom aduan Diskominfo yang selanjutnya telah diklarifikasi oleh Diskominfo
3.	Sholat Ied Adha diperbolehkan seperti biasa	Media Sosial dan Media berbasis Chat	Informasi salah yang beredar dengan sengaja sehingga banyak kelompok Islam yang melaksanakan shalat Ied Adha tanpa mentaati prokes dan aturan PPKM Darurat Level 4
4.	Link palsu pendaftaran Vaksin COVID-19	Media Whatsapp	Aksi penipuan dengan tujuan pencurian data
5.	Video relawan Tim Kubur Cepat menguburkan peti kosong untuk menakut-nakuti warga	Media Sosial dan Media berbasis Chat	Informasi salah yang beredar dengan sengaja mengakibatkan penolakan dan kekerasan terhadap relawan TKC di beberapa daerah di Kabupaten Klaten
6.	Pemotongan bansos sebesar Rp 350.000 oleh pemerintah Kabupaten Klaten	Media Sosial dan Media berbasis Chat	Menjadi informasi blunder karena banyak dilakukan <i>self-reporting</i> oleh masyarakat
7.	Pesan berantai COVID-19 di Klaten meledak hingga 11.876 orang	Media Whatsapp	Informasi salah yang beredar dengan sengaja bertujuan membuat masyarakat cemas
8.	Ketersediaan oksigen aman	Media Sosial dan Media berbasis Chat	Informasi salah dimana oksigen di masa PPKM Darurat menjadi sesuatu yang langka. Hal ini menimbulkan keributan di masyarakat
9.	Batang kayu putih dan bawang putih dapat menangkal COVID-19	Media Sosial dan Media berbasis Chat	Informasi salah yang beredar dengan sengaja yang menyesatkan dan menghambat penegakan aturan prokes

Sumber: Diperoleh dari Data Primer (2022)

Fenomena *infodemic* di mana berbagai jenis informasi dapat dengan mudah diakses, dan memungkinkan informasi yang benar dan salah bercampur menjadi sebuah hal yang tidak terelakkan di masa pandemi COVID-19. Dampak yang ditimbulkan oleh kesalahan dalam mengkonsumsi informasi di masa pandemi COVID-19 menjadi jauh lebih berbahaya dibanding virus COVID-19 itu sendiri (Germani & Biller-Andorno, 2021; Gisondi et al., 2022). Di Kabupaten Klaten, efek samping yang ditimbulkan oleh mis/disinformasi adalah memunculkan resistensi terhadap aturan dan kebijakan COVID-19, menimbulkan kesalahpahaman terhadap pencegahan,

penanganan, dan pengobatan COVID-19 yang berujung pada naiknya angka kasus hingga tingkat kematian, dan keterlambatan dalam penanganan COVID-19.

Pandemi COVID-19 merupakan sebuah Kejadian Luar Biasa (KLB) baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Tidak hanya di Indonesia bahkan di dunia. Data maupun informasi terkait virus, pengobatan, penanganan terhadap pandemi ini juga belum banyak tersedia. Pandemi COVID-19 merupakan suatu penyakit atau mutasi virus baru, sehingga dalam segala aspek, data-data yang akurat tentang COVID-19 belum banyak tersedia.

Informasi publik dari pemerintah adalah wajib berbasis kebenaran yang berasal dari sumber-sumber ilmiah. Informasi yang dirumuskan harus melewati proses-proses ilmiah yang terukur kebenarannya untuk memenuhi standar kebenaran dan fakta. Sesuatu yang ilmiah memerlukan tahapan telaah dan juga verifikasi. Hal ini menyebabkan terjadinya keterlambatan data sebagai dasar dalam menerbitkan informasi terkait COVID-19. Disisi lain, masyarakat sudah terlebih dahulu mendapat informasi yang bias dari sumber yang belum tentu asal usulnya atau terverifikasi dan kebenaran yang belum di validasi.

Peredaran informasi yang sangat banyak ini menuntut Pemerintah kabupaten Klaten untuk mengimbangnya dengan informasi yang akurat agar masyarakat tidak salah dalam melakukan penanganan atau pemahaman terhadap kebijakan baru yang diterbitkan. Upaya terhadap penyediaan informasi oleh pemerintah ini juga tampaknya mendapatkan permasalahan baru disamping gempuran informasi yang sangat banyak beredar. Permasalahan lain yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Klaten kaitannya dengan penyediaan informasi adalah kecepatan tersedianya data akurat.

Membangun Informasi Akurat COVID-19

Upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Klaten dalam mengatasi permasalahan misinformasi atau disinformasi yang beredar secara masif adalah dengan menerapkan kriteria informasi akurat COVID-19. Memastikan keakuratan informasi di masa PPKM Darurat Level 4 menjadi sebuah tantangan tersendiri yang pemerintah Kabupaten Klaten hadapi. Informasi yang akurat di masa pandemi menjadi suatu hal yang sulit untuk dipastikan, tetapi hal ini setidaknya dapat diupayakan. Sudah banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya bahwa informasi akurat menjadi sebuah solusi untuk melawan *infodemic* (Gerwin, 2012; Loukas et al., 2022; Pousadela, 2020; Roosinda, 2022), tetapi

informasi akurat seperti apa yang dimaksudkan?

Salah satu prinsip mendasar dalam membangun informasi yang akurat adalah dengan data yang akurat. Prinsip dasar Pemerintah Kabupaten Klaten dalam mengupayakan keakuratan informasi yang disiapkan adalah dengan mempertimbangkan lima kriteria pedoman informasi akurat yang dirilis yang terdiri dari kriteria sumber, waktu, kaidah jurnalistik, berbasis wilayah, dan paraf pimpinan.

Penerapan kriteria informasi akurat yang dirilis oleh Pemerintah Kabupaten Klaten didasari pada jenis informasi yang diterbitkan. Informasi terkait COVID-19 yang dirilis oleh Pemerintah Kabupaten Klaten sebelumnya diklasifikasikan dalam dua jenis informasi yaitu informasi publik yang berkaitan dengan situasi dan informasi terkait ketidakpahaman masyarakat. Informasi publik yang berkaitan dengan situasi merupakan jenis informasi yang wajib disediakan oleh pemerintah. Informasi ini berorientasi pada kepentingan pemerintah kaitannya dengan penanganan pandemi COVID-19. Sementara informasi terkait ketidakpahaman masyarakat merupakan jenis informasi pendukung. Informasi ini bisa berupa penjelasan terkait informasi publik, dan orientasi informasi ini berdasar pada kebutuhan dan situasi masyarakat terkait dengan COVID-19.

Kriteria informasi akurat yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten sangat bergantung pada jenis informasi. Orientasi dan karakteristik dari kedua jenis informasi ini berbeda. Lima kriteria informasi akurat yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten digunakan sebagai dasar menyaring dan menyusun informasi yang akan dirilis. Penjelasan lebih lanjut terkait kriteria informasi akurat COVID-19.

Sumber

Kriteria sumber menjadi prinsip utama yang ditetapkan dalam menyusun informasi

Tabel 1. Topik Disinformasi dan Misinformasi di Kabupaten Klaten

Kriteria	Ketentuan		Tujuan
	Informasi publik yang berkaitan dengan situasi	Informasi terkait ketidakpahaman masyarakat	
Sumber	Pemerintah (jelas, kredibel, kompeten dalam bidangnya)	Pemerintah dan non-pemerintah (jelas, kredibel, kompeten dalam bidangnya)	Informasi benar sesuai dengan fakta
Waktu	Secepat setelah informasi instruksi atasan	mungkin Secepat mungkin atau perkembangan informasi dan kondisi yang ada	Informasi sesuai dengan situasi dan kondisi pada situasi saat informasi keluar
Kaidah Jurnalistik	Memenuhi secara singkat dan jelas	5W+1H Memenuhi 5W+1H secara padat dan terperinci	Informasi menjadi jelas dan tidak bias
Berbasis Wilayah	Informasi dengan Kabupaten Klaten	sesuai Informasi sesuai dengan kondisi Inbup dan urgensi di masyarakat	Informasi sesuai dengan situasi dan kondisi wilayah pada saat informasi keluar
Paraf Pimpinan	Informasi harus	dsetujui oleh pimpinan sebelum diterbitkan	Verifikasi

Sumber: Diperoleh dari data primer (2022)

akurat COVID-19. Sumber menjadi salah satu penentu konten informasi yang selanjutnya disusun. Sumber dapat berupa seorang individu sebagai informan maupun sumber lainnya seperti lembaga, website, jurnal, laporan, aturan, kebijakan dan instruksi bergantung pada jenis informasi apa yang akan dirilis. Informasi publik yang berkaitan dengan situasi merupakan informasi yang wajib bersumber dari pemerintah. Informasi ini pada dasarnya merupakan informasi publik yang membawa kepentingan pemerintah baik berupa himbuan, aturan, kebijakan, dan informasi publik lainnya.

Informasi terkait ketidakpahaman masyarakat tidak mengharuskan sumber berasal dari pemerintah. Sumber yang digunakan sebagai referensi, rujukan, dan materi informasi dapat diperoleh dari pemerintah maupun non-pemerintah, yaitu masyarakat umum, tokoh, seniman, *influencer*, relawan, atau

maupun sumber-sumber pendukung lainnya seperti website, dan jurnal. Informasi terkait ketidakpahaman masyarakat ini dikelola bertujuan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Klaten.

Perbedaan sumber dari kedua jenis informasi dapat dilihat melalui Gambar 1. Pemerintah menjadi satu-satunya sumber yang dapat digunakan untuk memberikan informasi publik yang berkaitan dengan situasi. Gambar 1 (kiri) merupakan rilis harian perkembangan situasi COVID-19 Kabupaten Klaten yang bersumber dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten. Selanjutnya pada Gambar 1 (kanan) merupakan informasi ringan yang tergolong sebagai informasi terkait ketidakpahaman masyarakat yang bersumber dari seniman.

Ketentuan yang digarisbawahi dalam memilih sumber yang digunakan adalah dapat dipertanggungjawabkan, diverifikasi dan



Gambar 1. Sumber Informasi Akurat COVID-19 Pemerintah (Kiri), Non-pemerintah (Kanan Sumber: Bagian Humas (2021); Diskominfo (2021))

divalidasi. Penentuan sumber menurut Pemerintah Kabupaten Klaten tidak cukup dengan sumber tersebut jelas, tetapi juga harus kompeten dalam bidangnya. Sumber yang digunakan sebagai rujukan informasi publik yang berkaitan dengan situasi juga disesuaikan dengan kapabilitas dan kompetensi bidang yang ditangani.

Sebagai contoh, informasi publik yang berkaitan dengan situasi terkait perkembangan kasus harian dan protokol kesehatan didasari pada informasi yang bersumber dari Kepala Dinas Kesehatan, sementara informasi terkait kebijakan penginformasian maupun wacana terkait *hoax* bersumber pada Kepala Dinas Kominfo.

“Dan dikeluarkan oleh ahli yang kompeten. Ini perlu di garis bawahi. Sekalipun orang tersebut seorang guru besar, ahli, punya kredibilitas, tetapi ketika yang disampaikan di luar kompetensinya tanpa ada dasar, itu menjadi sulit. Artinya waktu itu banyak orang-orang yang berbicara di luar kompetensinya... Kecuali ketika dia berbicara melalui atau berdasar referensi yang kompeten...” (Wawancara HS, 15/06/22)

Sekalipun sumber tersebut kredibel, dan dapat diverifikasi, tetapi apabila konten yang dibicarakan tidak sesuai dengan kompetensinya, hal ini menjadi sulit dikatakan menjadi sumber informasi yang akurat. Sebagai ilustrasi kasus yang pernah terjadi di Indonesia adalah seorang pakar ekonomi yang berbicara terkait penggunaan

thermogun dapat merusak otak manusia (Hidayat, 2020). Jika dilihat melalui latar belakang dan kredibilitas pakar tersebut telah memenuhi, hanya saja apa yang dikatakan dan pendapatnya tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Pendapat yang disampaikan kemudian dibantah oleh pakar dan ahli dalam bidang kesehatan bila *statement* tersebut adalah salah. Ini merupakan salah satu gambaran bagaimana sumber yang digunakan untuk informasi akurat tidak cukup hanya dengan jelas, dapat dipertanggungjawabkan, diverifikasi dan divalidasi tetapi juga kompeten dalam bidangnya.

Waktu

Keakuratan informasi juga perlu dilihat dari waktu penyampaian. Sebagai ilustrasi, di 2020 bilik *chamber* yang digunakan untuk pencegahan COVID-19 menjadi informasi yang akurat. Saat itu penggunaan bilik *chamber* telah menjadi sebuah kebijakan pemerintah untuk digunakan di setiap pintu masuk perkantoran, pasar, toko, dan ruang publik lainnya. Informasi tersebut sudah tidak lagi akurat untuk saat ini. Seiring dengan perkembangan pengetahuan dan penelitian terkait penanganan COVID-19, bilik *chamber* ternyata memiliki dampak yang membahayakan.

Contoh lain adalah terkait kebijakan PPKM Darurat Level 4 yang diberlakukan Kabupaten Klaten. Rilis Instruksi Bupati yang dilakukan oleh Diskominfo tanggal 3 Juli 2021 menyatakan

bahwa PPKM Darurat Level 4 diberlakukan di Kabupaten Klaten mulai tanggal 3 sampai 25 Juli 2021. Kemudian pada rilis Instruksi Bupati selanjutnya disampaikan bila PPKM Darurat Level 4 diperpanjang sampai dengan Bulan Agustus 2021. pada periode tersebut, informasi terkait pemberlakuan PPKM Darurat Level 4 di tanggal 3 sampai 25 Juli 2021 tidak lagi akurat.

Penjelasan tersebut merupakan beberapa contoh bagaimana informasi di masa pandemi COVID-19 sangat cepat berubah, dan keakuratan informasi dipengaruhi oleh waktu perilsan informasi. Kriteria waktu menjadi salah satu yang paling sulit untuk dilakukan.

“...Dan dalam kondisi itu semuanya harus serba cepat. Karena kondisi sedang darurat. Covid kemarin itu perubahan datanya sangat cepat ya. Selisih waktu pelaporan 10 menit saja, datanya sudah berbeda...” (Wawancara AB, 14/06/22)

“...Segala informasi terkait nya itu cepat sekali berubah. Kita di pemerintahan itu sebenarnya juga sangat dituntut untuk *update* perkembangan informasi terkini. Ya dari berbagai perspektif, sumber juga. Kita gak Cuma cepat tapi harus tepat. Maksudnya sesuai dengan kondisi dan situasi.” (Wawancara JP, 06/06/22)

Tidak hanya dari segi kecepatan informasi, kriteria waktu sebagai informasi akurat juga ditinjau dari kesesuaian waktu informasi diterbitkan dengan kebijakan, situasi dan kondisi yang sedang berlangsung. Informasi terkait COVID-19 berubah dengan sangat cepat baik itu informasi terkait pengetahuan seputar virus itu sendiri, pola pengobatan, penanganan, hingga kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah. Data terkait COVID-19 masih terbatas. Informasi akurat harus cepat dirilis untuk mengimbangi terpaan informasi salah yang sebelumnya sudah diterima masyarakat. Informasi akurat di masa pandemi COVID-19 sangat relatif bergantung pada waktu informasi diterbitkan.

Kaidah Jurnalistik

Kaidah jurnalistik merupakan aturan dasar dalam pemberitaan secara umum. Hal ini lah yang menjadi salah satu ciri paling dasar yang membedakan informasi yang valid dengan disinformasi atau informasi salah yang disengaja (*hoax*). Informasi yang valid dan akurat selain memiliki sumber yang jelas, juga berdasar pada kaidah jurnalistik. Kaidah jurnalistik yang dimaksud adalah terpenuhinya unsur 5W+1H, yaitu *What* (Apa), *Who* (Siapa), *Why* (Mengapa), *When* (Kapan), *Where* (Di mana), dan *How* (Bagaimana).

“... Maka dalam proses pembuatan pesan, maka kalau itu sebuah berita, kaidah jurnalistik 5W+1H harus terpenuhi. Jadi misalnya waktu tempat, penyebutan pelaku dalam peristiwa harus jelas jangan sampai salah.” (Wawancara JP, 06/06/22)

Selama pandemi COVID-19 banyak ditemukan informasi *blunder*, yang diakibatkan oleh pemberitaan ulang melalui *self-reporting*, atau *mem-forward* informasi yang tidak lengkap. Sebagai contoh, pernah beredar informasi tentang Ketua MUI yang memperbolehkan merapatkan shaf shalat pada masa PPKM Darurat Level 4. Informasi ini merupakan *blunder* di mana Ketua MUI hanya memperbolehkan merapatkan shaf shalat di wilayah Zona Hijau atau PPKM Level 1, bukan seluruh wilayah di Indonesia (Hoaxbuster, 2021). Penerapan kaidah jurnalistik dalam menyusun informasi akurat dapat meminimalisir kemungkinan informasi yang dirilis menjadi bias. Salah satu ciri informasi akurat adalah *security* yaitu terhindar dari kemungkinan informasi dapat dimanipulasi (Wahyono, 2004).

Berbasis Wilayah

Kriteria informasi akurat berbasis wilayah yang dimaksudkan adalah kondisi dan situasi COVID-19 di Indonesia antar satu wilayah dengan wilayah lain berbeda. Pada jenis informasi publik berkaitan dengan situasi,

kriteria ini menjadi salah satu penentu informasi akurat yang utama. Kebijakan dan aturan yang diberlakukan pada tiap wilayah di Indonesia tidak semuanya sama.

Pemerintah Indonesia menerapkan Hak Otonomi Daerah yang mana masing-masing wilayah memiliki hak untuk mengatur dan mengelola wilayah masing-masing di bawah Negara. Hal serupa juga berlaku selama masa pandemi COVID-19. Instruksi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat melalui Inmendagri merupakan pedoman yang dapat digunakan oleh masing-masing wilayah untuk disesuaikan dengan situasi dan kondisi masing-masing. Informasi publik berkaitan dengan situasi dapat dikatakan akurat apabila sesuai dengan Instruksi Bupati (Inbup).

“Jadi informasi yang akurat kami upayakan ke masyarakat itu sangat bergantung pada kondisi dan indikator yang objektif. Karena masing-masing wilayah memiliki situasi yang berbeda. Belum tentu disini valid disana juga. tetap pedoman acuan itu berdasar pada masing-masing wilayah. Kita ada *game of rules*-nya. Segala informasi yang menyangkut penanganan covid itu berbasis wilayah” (Wawancara AB, 14/06/22)

Salah satu contoh informasi akurat yang berbasis wilayah adalah terkait kebijakan isoman. Kabupaten Klaten pada Bulan Agustus 2021 masih memberlakukan isoman selama 14 hari, sementara di Kabupaten Boyolali sudah memberlakukan kebijakan isoman selama 10 hari. Informasi terkait kebijakan isoman 10 hari memang benar dan valid karena ada dalam inmendagri terbaru. Kabupaten Klaten masih menggunakan aturan isoman 14 hari dikarenakan tingkat kematian yang masih sangat tinggi. Informasi isoman 10 hari menjadi tidak akurat di Kabupaten Klaten tetapi akurat untuk Kabupaten Boyolali.

Hal serupa juga berlaku pada jenis informasi terkait ketidakpahaman masyarakat. Secara

umum, informasi yang dirilis adalah berbasis kondisi dan urgensi di masyarakat Kabupaten Klaten. Situasi dan kondisi Kabupaten Klaten dengan Kabupaten lainnya berbeda seperti informasi ketersediaan oksigen, rujukan faskes, perkembangan PPKM Darurat Level 4, dan informasi COVID-19 lainnya.

Paraf Pimpinan

Segala jenis informasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo, maupun instansi lainnya harus merupakan informasi yang telah mendapatkan persetujuan dari pimpinan. Hal ini merupakan salah satu upaya preventif dan pengecekan berulang terhadap kesalahan informasi yang dirilis. Disisi lain, prosedur ini menjadikan informasi yang dirilis oleh pemerintah menjadi lebih lama dan membutuhkan tahapan yang panjang.

Pemerintah Kabupaten Klaten merupakan lembaga resmi yang memiliki tanggung jawab jelas terhadap segala informasi yang dirilis. Hal ini juga telah diatur melalui UU 14 Tahun 2008. Segala informasi yang diproduksi dan dikeluarkan oleh pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan secara lembaga. Paraf pimpinan merupakan salah satu bentuk penjamin verifikasi informasi yang akan dirilis. Paraf pimpinan merupakan sebuah tanda bahwa data, atau informasi telah memenuhi kaidah-kaidah yang ditetapkan, sudah melewati tahapan-tahapan, *check and recheck*, dan informasi diproduksi atas sepengetahuan lembaga pemerintah.

Kriteria informasi akurat ini menjadi sebuah terobosan penting yang dapat digunakan sebagai dasar perilsan informasi di tengah fenomena *infodemic*. Informasi akurat menjadi sebuah urgensi untuk dapat diterapkan pada komunikasi pemerintah dalam tanggap darurat bencana tidak hanya di masa pandemi COVID-19 saja tetapi juga tanggap darurat bencana serupa. Pemerintah Kabupaten Klaten dalam hal ini sayangnya masih belum membuat pedoman khusus yang digunakan sebagai dasar perilsan

informasi akurat. Kriteria informasi akurat yang digunakan sebagai dasar perilisan informasi di masa pandemi COVID-19 masih berdasar pada pemahaman dan kesepakatan tidak tertulis.

Simpulan

Informasi akurat menjadi suatu urgensi yang diupayakan oleh pemerintah untuk dapat mengatasi atau setidaknya meminimalisir kekacauan yang disebabkan oleh *infodemic* di masa pandemi COVID-19. Pemerintah Kabupaten Klaten membagi jenis informasi COVID-19 yang dirilis menjadi dua yaitu informasi publik yang berkaitan dengan situasi dan informasi terkait ketidakpahaman masyarakat sebagai upaya dalam menyediakan kebutuhan informasi terkait COVID-19. Pengelompokan jenis informasi dilakukan untuk memudahkan perilisan informasi COVID-19 dan penentuan kriteria informasi akurat. Penetapan kriteria informasi akurat yaitu didasari pada sumber yang kompeten, waktu yang tepat, kaidah jurnalistik, ketentuan berbasis wilayah, dan paraf pimpinan. Kriteria informasi akurat ini menjadi pedoman yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten sebagai upaya membangun informasi akurat di masa pandemi COVID-19. Pemerintah Kabupaten Klaten dalam hal ini perlu membuat pedoman atau Standar Operasional Prosedur (SOP) perumusan informasi akurat di masa tanggap darurat bencana.

Referensi

- A. Ibrahim Almuttaqi. (2020). Kekacauan Respons terhadap COVID-19 di Indonesia. *The Habibie Center Insights*, 1(13), 1–7. <http://habibiecenter.or.id/img/publication/66f28c-42de71fefe1c6fcdee37a5c1a6.pdf>
- Abrams, M. A., & Dreyer, B. P. (2021). Effective Communication Techniques. *Plain Language Pediatrics*, 31–38. <https://doi.org/10.1542/9781581104417-part01-ch04>
- Al Bakki, A. H. (2021). *Dampak Corona Terhadap Konsumsi Data di Dunia*. pantau.com
- Annisarizki, A. A., & Surahman, S. (2022). Upaya Komunikasi Publik Pemerintah Kota Cilegon dalam Mendukung Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 170. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.4344>
- Araújo, C. A. Á. (2022). Infodemic: The New Informational Reality of the Present Times. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 10(1), 59–72. <https://doi.org/10.1633/JISTaP.2022.10.1.5>
- Ardiyanti, H. (2020). Komunikasi Pemerintahan Dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Bidang Politik Dalam Negeri Info Singkat : Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*, 12(15), 25–30.
- Arvisais-Anhalt, S., Lehmann, C. U., Park, J. Y., Araj, E., Holcomb, M., Jamieson, A. R., McDonald, S., Medford, R. J., Perl, T. M., Toomay, S. M., Hughes, A. E., McPheeters, M. L., & Basit, M. (2021). What the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic Has Reinforced: The Need for Accurate Data. *Clinical Infectious Diseases*, 72(6), 920–923. <https://doi.org/10.1093/cid/ciaa1686>
- Ashrafi-rizi, H., & Kazempour, Z. (2020). Information Typology in Coronavirus (COVID-19) Crisis; a Commentary. *Archives of Academic Emergency Medicine*, 8(1), e19. <https://doi.org/10.22037/aaem.v8i1.591>
- Bal Krishnan, V., Ng, W. Z., Soo, M. C., Han, G. J., & Lee, C. J. (2022). Infodemic and fake news – A comprehensive overview of its global magnitude during the COVID-19 pandemic in 2021: A scoping review. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 78, 103144. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103144>
- Black, S. (2013). Practice of Public Relations. In *Practice of Public Relations*. <https://doi.org/10.4324/9780080938325>
- BPS Kab. Klaten. (2021). Perilaku Masyarakat

- Klaten pada Masa PPKM Darurat. In *BPS Kab. Klaten*.
- Broom, Glen M., & Sha, B.-L. (2013). Cutlip and Center's Effective Public Relations. In *Handbook of Public Relations* (Eleventh E). PEARSON.
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Chen, X., Lee, W., & Lin, F. (2022). Infodemic, Institutional Trust, and COVID-19 Vaccine Hesitancy: A Cross-National Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph19138033>
- Chowdhury, N., Khalid, A., & Turin, T. C. (2021). Understanding misinformation infodemic during public health emergencies due to large-scale disease outbreaks: a rapid review. *Journal of Public Health (Germany)*. <https://doi.org/10.1007/s10389-021-01565-3>
- Corner, J. (2017). Fake news, post-truth and media-political change. In *Media, Culture and Society* (Vol. 39, Issue 7). <https://doi.org/10.1177/0163443717726743>
- Creswell, J., & Creswell, J. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Dharma, A. A. S., & Kasim, A. (2021). Infodemi Covid-19 dalam Perspektif Open Government: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 105–125. <https://doi.org/10.14710/jiip.v6i1.10372>
- Germani, F., & Biller-Andorno, N. (2021). The anti-vaccination infodemic on social media: A behavioral analysis. *PLoS ONE*, 16(3 March). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247642>
- Gerwin, L. E. (2012). The Challenge of Providing the Public with Actionable Information during a Pandemic. *Journal of Law, Medicine and Ethics*, 40(3), 630–654. <https://doi.org/10.1111/j.1748-720X.2012.00695.x>
- Gisoni, M. A., Barber, R., Faust, J. S., Raja, A., Strehlow, M. C., Westafer, L. M., & Gottlieb, M. (2022). A Deadly Infodemic: Social Media and the Power of COVID-19 Misinformation. *Journal of Medical Internet Research*, 24(2). <https://doi.org/10.2196/35552>
- Global Infectious Hazard Preparedness. (2021). An overview of infodemic management during COVID-19. *Who, May*, 52. https://www.who.int/health-topics/infodemic#tab=tab_1
- Griffin, E. A., McClish, G. A., & Griffin, E. (2012). *A First Look at Communication Theory* (8th ed.). Mc Graw Hill. <http://www.amazon.com/First-Look-Communication-Theory/dp/0072291532>
- Gupta, A., Li, H., Farnoush, A., & Jiang, W. (2022). Understanding patterns of COVID infodemic: A systematic and pragmatic approach to curb fake news. *Journal of Business Research*, 140, 670–683. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.032>
- Hidayat, M. A. (2020). *Cek Fakta: Pakar Ekonomi Sebut Thermo Gun Bisa Merusak Otak*. Viva.Co.Id. <https://www.viva.co.id/ragam/cek-fakta/1286121-cek-fakta-pakar-ekonomi-sebut-thermo-gun-bisa-merusak-otak?page=3>
- Ho, K. K. W. (2011). An Exploratory Study on the Information Quality Satisfaction of Central Cyber Government Office of the Hong Kong Government. In *Encyclopedia of E-Business Development and Management in the Global Economy*. <https://doi.org/10.4018/9781615206117.ch060>
- Hoaxbuster. (2021). *[SALAH] Ketua MUI Memperbolehkan Merapatkan Shaf Shalat*. Hoax Buster. <https://covid19.go.id/p/hoax-buster/salah-ketua-mui-memperbolehkan-merapatkan-shaf-shalat>
- Jaelani, T. (2021). *Kemenkominfo Rilis Isu Hoaks Terkait PPKM Darurat dan Covid-19*. Bekasiab.Go.Id. <https://www.bekasikab.go.id/kemenkominfo-rilis-isu->

- hoaks-terkait-ppkm-darurat-dan-covid19 Kulkarni, et al. (2020). Infodemi Overtaking Pandemic? Time to Disseminate Fact Over Fear. *Indian Journal of Community Health*, 32(Special issue), 264–268.
- LaPoe, B. R., Carter Olson, C. S., LaPoe, V. L., Jain, P., Woellert, A., & Long, A. (2022). Politics, Power and a Pandemic: Searching for Information and Accountability During a Twitter Infodemic. *Electronic News*, 16(1), 30–53. <https://doi.org/10.1177/19312431211057488>
- Loukas, G., Murugesan, S., & Andriole, S. J. (2022). Information Hygiene: The Fight Against the Misinformation “Infodemic.” *IT Professional*, 24(2), 16–18. <https://doi.org/10.1109/MITP.2022.3163007>
- Marshall, H., & Drieschova, A. (2018). Post-truth politics in the UK’s brexit referendum. *New Perspectives*, 26(3), 89–105. <https://doi.org/10.1177/2336825x1802600305>
- Marwan, M. R., & Ahyad, A. (2016). Analisis Penyebaran Berita Hoax Di Indonesia. *Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi*, 5(1), 1–16. <http://ravii.staff.gunadarma.ac.id/Publications/files/3552/ANALISIS+PENYEBARAN+BERITA+HOAX++DI+INDONESIA.pdf>
- Muzykant, V. L., Muqsith, M. A., Pratomo, R. R., & Barabash, V. (2021). Fake News on COVID-19 in Indonesia. In *Pandemic Communication and Resilience. Risk, Systems and Decisions* (pp. 363–378). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-77344-1_22
- Nasucha, M., & Moenawar, M. G. (2020). Covid-19, Asimetri Dan Keterbukaan Informasi Publik. *Media, Komunikasi, Dan Informasi Di Masa Pandemi COvid-19*, 74–93. <https://eprints.uai.ac.id/1465/>
- Oberlo. (2021). How Much Time Does the Average Person Spend on the Internet? In Oberlo. <https://my.oberlo.com/statistics/how-much-time-does-the-average-person-spend-on-the-internet>
- Patel, M., Kute, V., & Agarwal, S. (2020). “Infodemic” of COVID 19: More pandemic than the virus. *Indian Journal of Nephrology*, 30(3), 188–191. https://doi.org/10.4103/ijn.IJN_216_20
- Pousadela, I. (2020). *Access to Information During a Pandemic - A Matter of Life or Death*. Just Security. <https://www.justsecurity.org/72557/access-to-information-during-a-pandemic-a-matter-of-life-or-death/>
- Prasasti, Ditha; Indriani, S. S. (2022). Strategi Komunikasi Kesehatan Pencegahan Lonjakan Kasus COVID-19 dalam Youtube Kemenkes RI. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20 (3), 398–412. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i3.6349>
- Reis, H., & Sprecher, S. (2012). Encyclopedia of Human Relationships. In *Encyclopedia of Human Relationships*. <https://doi.org/10.4135/9781412958479>
- Robert, C. P., & Augustine, M. O. (2020). Understanding The Concept Of Knowledge Gap And Knowledge Expansion : A Theoretical Perspective. *Researchjournali’s Journal of Management*, 7(3), 1–13. <http://www.researchjournali.com/view.php?id=4899>
- Roosinda, F. W. (2022). Communications of the Government of Surabaya In the Socialization Protocol Health through the Account of @sapawargasby. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(3), 309. <https://doi.org/10.31315/jik.v19i3.5546>
- Sarker, M. N. I., Raihan, M. L., Peng, Y., Chumky, T., Kamruzzaman, M. M., Shouse, R. C., & Deog, H. C. (2021). COVID-19: Access to Information, Health Service, Daily Life Facility and Risk Perception of Foreigners during Coronavirus pandemic in South Korea. *Archives of Medical Science*. <https://doi.org/10.5114/aoms/141164>
- Senaharjanta, I. L., & Fendista, S. F. S. (2021).

- Infodemik Covid-19 dalam Perspektif Jean Baudillard (Studi Kasus Berita Hoaks Covid-19 di Website covid19.go.id). *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 21(2), 97–107. <https://doi.org/10.31294/jc.v21i2.10072>
- Singh, N., & Banga, G. (2022). Media and information literacy for developing resistance to ‘infodemic’: lessons to be learnt from the binge of misinformation during COVID-19 pandemic. *Media, Culture and Society*, 44(1), 161–171. <https://doi.org/10.1177/01634437211060201>
- Stephen W. Littlejohn, Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2012). THEORIES OF HUMAN COMMUNICATION Eleventh Edition. In *Waveland Press, Inc.* (Vol. 53, Issue 95). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Team, P. I. P. (2011). Principles of effective communication Scientific Evidence Base Review. *UK Department of Health*, 1–18. https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/215678/dh_125431.pdf
- Wahyono, T. (2004). *Computer Based Computer Based Information System (CBIS)*. 1–5.
- Wahyuni, H. I. (2020). *Keriuhan Komunikasi*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Wang, H., Li, L., Wu, J., & Gao, H. (2021). Factors influencing COVID-19 knowledge-gap: a cross-sectional study in China. *BMC Public Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11856-9>
- Yusri, M. (2013). TEORI KOMUNIKASI MASSA (Analisis Kontemporer terhadap Teori Information Gaps). *Jurnal Al-Bayan*, 19(27), 10.
- Zhang, X., & Ghorbani, A. A. (2020). An overview of online fake news: Characterization, detection, and discussion. *Information Processing and Management*, 57(2). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.03.004>