PENTINGNYA KOMUNIKATOR PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS INFORMASI TERKAIT COVID-19

Senin, 06 April 2020 - Kgs. Chris Fither

Di era transformasi teknologi sekarang banyak informasi-informasi yang mudah dan cepat diterima masyarakat melalui *smartphone* tetapi tidak semua informasi-informasi yang didapatkan bisa dikatakan benar. Kini informasi atau berita yang dianggap benar tidak lagi mudah ditemukan. Berdasarkan Survei Masyarakat Telematika Indonesia (Mastel) di tahun 2019 mengungkapkan bahwa dari 941 responden, 34,6% di antaranya menerima berita hoaks setiap hari dan 14,7% menerima lebih dari satu kali dalam sehari. Bahkan media arus utama yang diandalkan sebagai media yang dapat dipercaya terkadang ikut terkontaminasi penyebaran hoaks. Media arus utama juga menjadi saluran penyebaran informasi/berita hoaks, masing-masing sebesar 8,10% (televisi/radio) dan 6,4% (media cetak).

Tidak saja oleh media arus utama, kini hoaks sangat banyak beredar di masyarakat melalui media *online.* Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mastel (2019) menyebutkan bahwa saluran yang banyak digunakan dalam penyebaran hoaks adalah media sosial (Facebook, Twitter, Instagram) sebesar 87,5%, aplikasi *chatting* (Whatsapp, Line, Telegram) sebesar 67%, dan *website* sebesar 28,2%. Hasil penelitian Mastel (2019) juga menyebutkan bahwa bentuk hoaks yang sering diterima masyarakat adalah tulisan sebesar 70,7%, foto dengan *caption* palsu sebesar 66,3% dan berita/foto/video lama disebar ulang sebesar 69,2%.

Fenomena ini mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah dalam mengatasi wabah Covid-19 yang sedang terjadi. Berdasarkan data rilis Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tertanggal 1 April 2020 bahwa terdapat termuan 450 hoaks soal Covid-19 yang menyebabkan masyarakat menjadi panik dan ketakutan. Fenomena ini harus menjadi perhatian yang sangat penting bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah agar tercipta kolaborasi pemerintah dengan masyarakat dalam menciptakan informasi yang berkualitas terkait wabah Covid-19 serta bersama mengatasi wabah Covid-19 yang sedang terjadi.

Komunikator Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2015) komunikator adalah orang/pihak yang bertindak sebagai pengirim/penyampai pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber pesan dalam sebuah proses komunikasi. Seorang komunikator tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan kepada penerima, namun juga memberikan tanggapan, serta menjawab pertanyaan dan masukan yang disampaikan oleh penerima dan publik yang terkena dampak dari proses komunikasi yang berlangsung, baik secara langsung maupun tidak langsung (Wiryanto, 2000:63). Komunikator adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Cangara (2008) mengungkapkan bahwa komunikator memegang peranan yang sangat penting terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Menurutnya, seorang komunikator juga harus memiliki kepercayaan(*credibility*), dan daya tarik*(attractive*).

Komunikator pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dari birokrasi publik yang mengirim/menyampaikan berita/pesan dan memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan dengan prinsip tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus secepatnya menyiapkan komunikator pelayanan publik dalam menyampaikan informasi berkualitas kepada masyarakat terkait situasi dan kondisi di tengah masyarakat maupun terkait kebijakan-kebijakan pemerintah yang dikeluarkan untuk dilaksanakan.

Peran Komunikator Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas InformasiTerkait Covid-19

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Oleh karena itu, komunikator biasa disebut pengirim, sumber, *source* atau *encoder*. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi.

Komunikator pelayanan publik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat wajib berpedoman pada Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25/2009 yang menyebutkan bahwa bahwa pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berperilaku tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat serta tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.

Terdapat beberapa peran penting komunikator pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas informasi yang beredar di masyarakat terkait wabah covid-19. Pertama , memberikan informasi berkualitas kepada masyarakat terkait wabah Covid-19. Dengan adanya komunikator pelayanan publik maka informasi yang beredar di tengah masyarakat berada di satu frekuensi sehingga informasi yang didapatkan masyarakat menjadi utuh dan berkualitas.

Kedua , mengatasi informasi hoaks yang beredar di masyarakat terkait wabah Covid-19 . Ketika ada sesuatu permasalahan terjadi di tengah masyarakat maka akan timbul-timbul informasi yang belum tentu benar. Informasi tersebut ibarat jamur yang tumbuh subur ketika musim hujan. Oleh sebab itu pentingnya terdapat komunikator pelayanan publik dalam menangkal atau mengatasi serangan informasi-informasi hoaks yang beredar di masyarakat terutama dalam menghadapi wabah Covid-19 yang tersedang terjadi serta diharapkan wabah ini cepat hilang dan selesai.

Ketiga, memberikan edukasi terkait kebijakan-kebijakan pemerintah yang sudah dilakukan untuk mengatasi wabah Covid-19. Dalam mengatasi wabah Covid-19 baik pemerintah pusat dan pemerintah daerah sudah mengeluarkan beberapa kebijakan untuk mengatasi penyebaran wabah Covid-19. Di sinilah peran penting komunikator pelayanan publik untuk mensosialisasi kebijakan-kebijakan yang sudah dikeluarkan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah agar masyarakat dapat mendukung kebijakan tersebut.

Keempat, menciptakan rasa aman dan semangat bagi masyarakat dalam menghadapi wabah Covid-19. Rasa aman dan semangat bagi masyarakat dalam menghadapi wabah Covid-19 merupakan dampak positif keberadaan komunikator pelayanan publik dikarenakan selalu memberikan informasi yang berkualitas dan terbarui terkait penanganan Covid-19. Kelima, menciptakan kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat dalam menghadapi wabah Covid-19. Kolaborasi juga menjadi dampak positif yang dihasilkan dari peran komunikator pelayanan publik di tengah masyarakat dengan menjembatani visi misi masyarakat dengan visi misi pemerintah dalam menghadapi wabah Covid-19. Dengan demikian tugas mengatasi wabah Covid-19 bukannya hanya dibebankan kepada pemerintah tetapi bersama antara pemerintah dengan masyarakat gotong royong mengatasi wabah Covid-19.

Melihat betapa pentingnya peranan komunikator dalam meningkatkan kualitas informasi yang beredar di masyarakat terkait wabah Covid-19, diharapkan agar pemerintah daerah dapat membentuk komunikator pelayanan publik dalam menghadapi wabah Covid-19 sehingga akan tercipta kolaborasi pemerintah dengan masyarakat dalam memusnahkan wabah Covid-19. Komunikator pelayanan publik merupakan ujung tombak mengatasi selisih paham antara pemerintah dengan masyarakat dan ujung tombak memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sehingga seluruh permasalahan yang datang bisa diatasi bersama.