



Ilustrasi: Haifa Susan

Infodemi: Gagalnya Komunikasi di Masa Pandemi

Wawancara oleh: Anis Nurul Ngadzimah dan Nadia Intan Fajarlie

Tahun 2020 boleh jadi titik balik dan pelajaran hidup berharga bagi umat manusia. Pasalnya, wabah penyakit COVID-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan, namun juga tatanan kehidupan sosial masyarakat. Satu penyebabnya yaitu anjuran Organisasi Kesehatan Dunia atau World Health Organization (WHO) untuk memutus rantai penularan COVID-19 dengan menjaga jarak sosial (*social distancing*). Praktis, semua kegiatan sosial yang melibatkan banyak orang dihentikan, bahkan dilarang oleh otoritas terkait. Dampaknya, semua orang dipaksa menjalani kehidupan dengan *The New Normal* atau normal baru. Aktivitas belajar, bekerja, hingga berjualan, dilakukan melalui perangkat digital yang memukul rata semua kalangan. Tak peduli kaya atau miskin, tua atau muda, semua orang harus cakup menggunakan perangkat milenium kedua yang saling terhubung melalui internet. Dari sini, timbul masalah baru yang tidak pernah terjadi secara masif sebelumnya, kekacauan informasi.

Meroketnya pengguna perangkat digital dan internet di Indonesia tidak berjalan beriringan dengan meningkatnya kemampuan berinternet atau literasi digital. Banyak orang tergegap dengan fitur-fitur futuristik yang belum pernah dipelajari dari dasar sebelumnya. Dengan akses internet yang belum merata di seluruh wilayahnya, Indonesia memilih mengikuti anjuran WHO. Negara memaksa sebagian besar masyarakat untuk bekerja, belajar, berdagang, dan saling berbagi informasi melalui perangkat digital. Tak heran, sebagian orang mengupayakan diri atau keluarganya untuk memiliki perangkat

digital demi menyekolahkan anak atau sekadar terhubung dengan dunia luar. Sayangnya, upaya itu tidak diiringi dengan kemampuan untuk membedakan informasi fakta dengan informasi palsu. Tanpa disadari, masyarakat menomorduakan informasi fakta dengan informasi yang sesuai dengan preferensi masing-masing. Mereka pun terlena dengan kata-kata bermuatan fanatisme yang menyasar sisi emosional mereka di kanal-kanal percakapan daring.

Fenomena tersebut sering disebut sebagai fenomena infodemi, yaitu kondisi ketika informasi tentang suatu isu yang bergulir di masyarakat sudah berlebih. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan terganggunya usaha pencarian solusi terhadap suatu masalah. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang fenomena ini, pada 19 September 2020 BALAIRUNG berkesempatan mewawancarai Prof. Hermin Indah Wahyuni. Ia merupakan Profesor Ilmu Komunikasi sekaligus ahli komunikasi massa di Universitas Gadjah Mada. Berikut wawancara kami dengan Prof. Hermin Indah Wahyuni.

Apa itu infodemi?

Banyak persepsi ketika orang berbicara tentang infodemi. Sebenarnya, infodemi merupakan fenomena saat informasi justru menjadi tak ubahnya pandemi karena kondisi-kondisi tertentu yang kurang ideal, di antaranya jumlah informasi yang berlimpah (*overload of information*) menyebar secara cepat walaupun tidak jelas akurasi dan ketepatannya. Fenomena ini biasanya muncul pada situasi-situasi yang penuh ketidakpastian, salah satunya ketika pandemi. Banyak orang yang kemudian

menggunakan istilah infodemi. Secara harfiah, infodemi atau *infodemic* diambil dari kata *information* dan *pandemic*. Apabila disandingkan menjadi “pandemi informasi”. Akibat dari infodemi bisa fatal menyamai dan bahkan bisa lebih berbahaya dari pandemi itu sendiri. Biasanya di dalam kondisi-kondisi yang tidak pasti itu *overload of information* diiringi dengan kondisi *equivocality* atau kondisi ketika semua informasi seolah memiliki kebenaran yang sama (*equal*). Luapan informasi dan dominasi media baru membuat kebenaran suatu informasi sulit dipastikan. Dalam kondisi pandemi, suasana lingkungan informasi bisa jadi kurangnya informasi karena kondisi *uncertain* atau tidak pasti, sekaligus suasana *equivocality*, sangat riuh oleh banyaknya informasi

Bagaimana infodemi menjadi sebuah masalah?

Ada tiga elemen dalam proses komunikasi menurut sosiolog Jerman, Niklas Luhmann, yaitu elemen informasi (*information*), elemen *utterance* (*statement*) dan pemahaman (*understanding*). Dalam suasana pandemi, elemen pertama, informasi terkait konstruksi realitas dalam bentuk data, fakta, atau berbagai hal yang berkembang di sekitar masyarakat. Saat masyarakat berkomunikasi melalui berbagai medium khususnya media sosial dalam media baru, informasi bersifat sangat cair dan sangat mungkin terjadi *overwhelming*, atau *tsunami of information*. Pada elemen kedua, *utterance*, yaitu bagaimana orang berkomunikasi mengenai pandemi, apa yang orang ucapkan dan pilihan kata atau pun tone akan memengaruhi konstruksi realitas pandemi. Pada momen *utterance* atau pengucapan

bisa menimbulkan polemik karena logika yang tidak utuh. Pada elemen ketiga, sampailah pada tahap *understanding*, paham atau tidak pahamnya masyarakat. Hal ini yang bisa menyebabkan dinamika dalam tiap masyarakat sangat beragam dalam konteks pandemi ini. Pengolahan informasi melalui proses *utterance* akan berdampak pada pemahaman atau sebaliknya ketidakpahaman dalam masyarakat.

Tsunami of information memberikan ciri pada karakter masyarakat modern. Kondisi tersebut kemudian diiringi dengan ketidakpastian. Dari sisi komunikasi, tentunya dalam situasi yang tidak menentu tersebut, akan banyak menimbulkan masalah. Masalah infodemi ini bukan karena kita kurang informasi, namun justru karena terlalu banyak alternatif informasi. Bahkan, dalam beberapa laporan WHO, mereka mengatakan bahwa infodemi yang mengiringi pandemi berakibat lebih parah daripada pandemi itu sendiri.

Siapa saja aktor yang berperan dalam penyebaran infodemi ini?

Saya kira aktornya berlapis-lapis. Pemerintah, media massa (*intermediary actor*), dan masyarakat (*civil society*) harus terlibat. Pemerintah, sebagai pemimpin orkestrasi, harus membuat semua pihak sepakat untuk mengutamakan satu kode kunci yaitu kesehatan. Jika memang dari awal pemerintah memilih kode kesehatan dan ekonomi harus berjalan secara bersamaan, maka keduanya harus disampaikan dan selanjutnya di *follow up* secara *clear*. Di Indonesia, satu informasi diinterpretasikan berbeda oleh banyak aktor. Terkadang satu aktor bilang, “Iya ini bahaya”, satu aktor bilang, “Ini nggak

masalah". Karena setiap problem itu akan direspons secara berbeda-beda, pemerintah memang perlu menunjukkan posisi bahwa, "Ya ini memang kritis". Baru setelah itu bergerak berdiskusi lebih jauh

Bagaimana peran media dalam penyebaran infodemi ini?

Saya mendapati bahwa kode komunikasi yang sangat kuat dibawa oleh media adalah kode politik. Kode politik ini kami definisikan sebagai hal-hal mengenai cara aktor-aktor politik dan birokrasi menyampaikan penyelesaian-penyelesaian tentang COVID-19. Kode politik tersebut banyak dan dominan di berbagai media. Sedangkan kode-kode kesehatan, yang seharusnya menjadi andalan, justru kurang kita dapatkan. Harapan saya seharusnya media menjadi *platform* yang "mencerahkan", dengan secara komprehensif membahas tuntas satu persoalan secara spesifik, bukan justru mengaburkan dan menambah *keruwetan* masalah. Tak dapat dipungkiri, pembingkai informasi atau *framing* media dalam isu-isu pandemi tidak lepas dari "gorengan" dalam konteks politis. Hal ini menyebabkan masalah makin runyam dan justru membahayakan pada sisi penyelesaiannya.

Logika-logika inilah yang menyebabkan diskusi-diskusi mengenai COVID-19 bercampur dengan logika politik yang sangat kuat. Cara kita berkomunikasi tentang pandemi ini tidak mengarah pada pencapaian solusi yang optimal. Semakin lama, kita akan terbiasa dengan semua hal yang dijadikan polemik. Kondisi di Indonesia, infodemi yang belum terverifikasi kebenarannya sudah menyebar dengan

sangat cepat. Saya tidak membayangkan memang, di masyarakat modern, kita tidak bisa melakukan kontrol yang sama seperti zaman Orde Baru dulu. Tapi membuat strukturnya lebih bisa dipertanggungjawabkan saya kira merupakan langkah yang harus dipikirkan mulai dari sekarang. Dalam suasana krisis, akan banyak infodemi yang terjadi jika kita tidak memiliki struktur komunikasi yang baik.

Apakah dampak infodemi terjadi pada lapisan masyarakat tertentu?

Sebenarnya kalau secara logika, kita melihat peta besarnya, masyarakat yang terkena dampak lebih parah adalah masyarakat dengan literasi digital yang rendah. Hal itu terjadi karena masyarakat dengan literasi yang rendah gampang sekali percaya dan mudah dipermainkan emosinya terhadap sesuatu yang belum pasti kebenarannya. Akan tetapi, kita juga tidak bisa menjamin, bahwa dalam situasi ini, kelas menengah pun kemudian terkena dampak karena kondisi ekonomi yang tidak menentu. Itu artinya, infodemi akan berdampak berlapis-lapis pada semua lapisan masyarakat. Lebih khusus pada orang dengan tipe *the worried well*, atau orang yang baik-baik saja tetapi selalu merasa khawatir.

Apa perbedaan fenomena infodemi COVID-19, jika dibandingkan dengan kondisi pandemi sebelumnya/yang pernah ada?

Sebelumnya kita memang pernah mengalami masa pandemi, yaitu ketika flu babi, flu burung, SARS, dan sebagainya. Tetapi di masa COVID-19, semua orang masih bertanya-tanya tentang karakter virus ini karena

eskalasi virusnya merupakan virus yang bermutasi baru. Ditambah lagi, saya kira Indonesia itu biasa berpikir positif, “Oh, *Insyah Allah* ini semua bisa diselesaikan,” Sehingga respons-respons yang kita lihat cenderung kurang tajam, sehingga *sense of crisis* kita itu tidak muncul. Sampai sekarang pun, masih ada orang-orang yang harus diingatkan untuk pakai masker dan marah-marah kalau ditangkap. Itu sebenarnya termasuk penghindaran ketidakpastian yang rendah dan belum memahami apa yang terjadi.

Bagaimana perbedaan infodemi yang terjadi di Indonesia dengan negara lain?

Saya kira semua negara merasakan gejala yang sama, hanya saja efeknya yang terjadi mungkin tidak sama karena banyak hal yang memengaruhi. Tapi seiring berjalannya waktu, negara-negara dengan struktur komunikasi publik yang kuat biasanya akan cepat mereduksinya. Artinya, tidak sampai terjadi polemik. Namun, struktur komunikasi yang sangat komunal di Indonesia membuat ketidakpastian cepat sekali menyebar. Selain itu, dari sisi komunikasi publik, negara lain dengan struktur komunikasi publik yang kuat umumnya memiliki lembaga-lembaga dengan dapur kepublikan yang kuat. Lembaga itu juga dipercaya seluruh masyarakat untuk menyaring berbagai informasi.

Sementara itu, di Indonesia kita terlanjur percaya dengan media-media privat-komersial. Hal ini menjadi problematis karena kita mudah tertarik pada informasi yang populer dan menarik untuk diperbincangkan, meskipun belum tentu kebenarannya. Padahal, cara komunikasi kita juga akan memengaruhi cara perlawanan

pada pandemi. Misalnya di Taiwan, mereka menggunakan lembaga riset yang sebelumnya bertanggung jawab pada SARS. Ketika COVID-19 merebak, lembaga itulah yang berperan dan dipercaya oleh masyarakat. Sedangkan di Indonesia, lembaga-lembaga semacam itu tidak muncul cepat, sehingga membuat kita bingung mana yang harus dipercayai. Kesalahan tidak bisa dibebankan pada si A atau si B, tetapi ini terkait sistem besar yang bekerja. Cara kita berkomunikasi itu sangat dipengaruhi oleh lingkungan kita dan siapa penyaji informasi-informasi tersebut.

Apa yang seharusnya bisa dilakukan untuk mencegah keadaan *uncontrolled* dalam fenomena infodemi ini?

Infodemi ini kan terkait informasi, bagaimana itu menjadi elemen yang sangat penting dalam masyarakat modern. Jadi *the way people communicate* itu akan menunjukkan kualitas dari perlawanan (*fighting*) pada pandemi ini. Ketika informasi itu disebar, maka sebenarnya secara langsung atau tidak langsung bisa menggerakkan seluruh elemen yang terlibat. Elemen-elemen itu bisa mengambil posisi yang tepat di dalam merespons ini. Dalam komunikasi, kita mengenal *ubiquitously*, yaitu kondisi ketika peringatan tentang bahaya tersebar di mana-mana, sehingga bisa menciptakan kewaspadaan. Akan tetapi, yang terjadi di Indonesia adalah respons yang kurang tepat. Data yang disampaikan sudah mengerikan sebenarnya, bahwa angka korban meninggal akibat COVID-19 terus bertambah. Tetapi, masyarakat masih ada yang menilai bahwa itu adalah angka yang kecil jika dibandingkan dengan

jumlah penduduk Indonesia. Sehingga, data yang ada tinggal data. Di sinilah peran komunikasi untuk mengolah informasi agar dapat menggerakkan logika dan mempersuasi orang. Namun, jika masih banyak pro dan kontra, kita tidak akan sampai pada tahap *understanding*.

Satu sisi, masyarakat membutuhkan informasi sebanyak-banyaknya, tapi di sisi lain masyarakat harus waspada. Apa yang bisa diupayakan oleh masyarakat?

Kita biasanya mengarahkan masyarakat pada poin-poin yang umum. *Pertama*, mengingatkan tentang protokol kesehatan dan kesadaran, sehingga dari awal kita bisa melakukan intervensi untuk mencegah orang mengelompok terlalu banyak dan sebagainya. *Kedua*, kehadiran para petugas sebenarnya juga menjadi peringatan atas keseriusan penegakan protokol kesehatan ini. Jadi, yang penting memberikan sinyal bahwa situasi ini benar-benar krisis. *Ketiga*, kurangnya kesadaran menyebabkan terjadinya hal-hal yang sebenarnya bisa kita antisipasi, atau sering kita sebut risiko. Dalam ilmu komunikasi, yang paling sulit memang mengkomunikasikan risiko tersebut. Sebagian besar orang itu akan paham ketika sudah kejadian. Risiko itu sendiri jika kita tangkap sebagai informasi dan kita diskusikan, itu malah akan riil. Berbeda halnya ketika terserah pada masyarakat bagaimana memaknai, maka akan menimbulkan banyak kasus-kasus.

Ada pola-pola yang sebenarnya bisa kita ulang. Standar operasional prosedur (SOP) dalam pandemi itu memang harus menjadi garda terdepan dalam situasi seperti ini. Kita harus mengikuti anjuran orang kesehatan, karena yang punya ilmu adalah orang kesehatan, kemudian yang lain mengikuti. Beberapa waktu yang lalu kan presiden sudah menyampaikan efek serius dari pandemi dan mengajak orang kembali menaati protokol kesehatan. Ini ada efeknya saya kira, karena di Indonesia orang masih melihat apa yang dikatakan pemerintah. Tapi sebenarnya, dalam negara demokrasi, inisiatif-inisiatif warga itu sangat penting dan bahkan lebih efektif. Maka dari itu, kontribusi dan peran dari berbagai lapis atau layer itu penting untuk menghadapi situasi yang memprihatinkan mengenai COVID-19 ini bersama-sama.