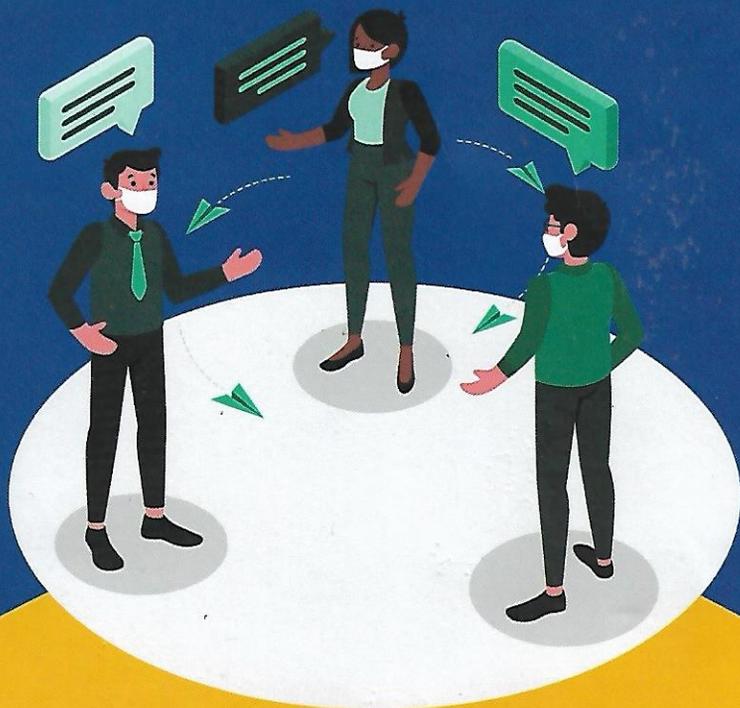


# KOMUNIKASI EMPATI DALAM PANDEMI COVID-19



**Kata Pengantar:**  
Muhamad Sulhan  
Ketua Umum

Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi (ASPIKOM)

**Editor:**

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

**ASPIKOM**  
Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi  
Korwil Jawa Timur

**BUKLI  
LITERA**

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

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

### Penulis

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

### Buku ini terbit atas dukungan:



Program Studi  
**ILMU KOMUNIKASI**  
Fisib Universitas Trunojoyo Madura



Prodi  
Ilmu  
Komunikasi



FISIP UB



**ASPIKOM**  
ASOSIASI PENDIDIKAN TINGGI ILMU KOMUNIKASI  
Korwil Jawa Timur



PROGRAM STUDI  
**ILMU KOMUNIKASI**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

ISBN 978-602-5681-70-7



9 786025 681707

LITERA

# Komunikasi Empati dalam Pandemi COVID-19

**Kata Pengantar:**

Muhamad Sulhan

Ketua Umum Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi (ASPIKOM)

**Editor:**

Nurudin

Suprihatin

Awang Dharmawan

Maria M Widiantari

Fitria Widiyani Roosinda



**ASPIKOM**

ASOSIASI PENDIDIKAN TINGGI ILMU KOMUNIKASI

Korwil Jawa Timur

# **Komunikasi Empati dalam Pandemi COVID-19**

@ Penulis

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
All Rights Reserved

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
All Rights Reserved

356 hal (xviii +338 hal), 15 cm x 23 cm  
Cetakan Pertama, Mei 2020  
ISBN: 978-602-5681-70-7

## **Penulis:**

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

## **Editor:**

Nurudin  
Suprihatin  
Awang Dharmawan  
Maria M Widiantari  
Fitria Widiyani Roosinda

## **Perancang Sampul:**

## **Tata Letak:**

Ibnu Teguh W

## **Penerbit:**

ASPIKOM Korwil Jawa Timur

*Bekerjasama dengan*

Buku Litera

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

Telp: 0271 388895, 08179407446

Email: bukulitera3@gmail.com

# Daftar Isi

## Kata Pengantar

Berani Berhenti Mengutuk 'Gelap': Wacana Empati Versi Ilmu Komunikasi	
<i>Muhamad Sulhan</i> .....	v
Pengantar Editor.....	ix

## BAGIAN I.

### COVID-19 DAN PROBLEM KOMUNIKASI ELITE POLITIK.....1

Menyoal Komunikasi Pemerintah dan Peran Jubir di Tengah Pandemi Covid-19	
<i>Vinda Maya Setianingrum</i> .....	3
Retorika Politik Elit Penguasa Menjawab Isu Covid-19	
<i>Anang Sujoko</i> .....	9
Covid 19: Disruptor Komunikasi Krisis Digital Pemerintah Provinsi Jawa Timur	
<i>Awang Dharmawan</i> .....	19
Erosi Komunikasi Pencegahan Covid-19	
<i>Ali Nurdin</i> .....	25
Problem Komunikasi dan Makna di Masa Krisis Covid-19	
<i>Akhirul Aminulloh</i> .....	31
Pencitraan di Tengah Pandemi	
<i>Satya Irawatiningrum</i> .....	37
Optimalisasi Komunikasi Sosial Satgas Gugus Covid-19 Desa Melalui Peningkatan Kompetensi Reportase Publik Menuju Komunikasi Rasional	
<i>Surokim</i> .....	41
Komunikasi, Medium, dan Empati Sosial	
<i>M. Himawan Sutanto</i> .....	53
Menjebak Covid dalam Perangkap Politik	
<i>Rahadi</i> .....	59

# Erosi Komunikasi Pencegahan Covid-19

Ali Nurdin

“Kengerian yang mencekam melanda segenap alam  
Kala makhluk itu datang menyerang dan mematikan  
Dia tak terlihat mata tak bisa diraba  
Namun sangat mengerikan seluruh manusia”

Penggalan lirik lagu H. Rhoma Irama di atas merefleksikan efek virus corona yang sedang mewabah di seluruh dunia. Semua manusia dibuat panik dan ketakutan oleh virus yang tidak kasat mata ini. Virus yang dideteksi pertama kali di Wuhan, China pada Desember 2019 ini menyadarkan seluruh manusia tentang kekuatan yang selama ini disombongkan oleh umat manusia. Seakan-akan manusia telah menaklukkan seluruh alam dengan temuan-temuan keilmuan dan teknologi yang super canggih. Namun, hanya dengan virus mikroba yang ukuran besarnya 125 nanometer atau 0,125 mikrometer (antaranews.com, 2020), belum mampu menemukan vaksin untuk mengatasinya.

Virus Corona menyebar dan menyerang seluruh negeri, tidak peduli negara maju, berkembang, atau miskin. Ada yang percaya dan mengantisipasinya dengan cepat, ada yang ragu-ragu untuk membuat keputusan, dan ada yang tidak percaya, dan bahkan cenderung ‘menyepelkan’ serangan ganas virus ini. Dan pada akhirnya, semua negara tidak berdaya menghadapi mikroba kecil yang tidak terlihat ini.

Virus yang menyebarkan kepanikan, ketakutan, dan bahkan kematian ini menimbulkan problema dalam mengatasinya. Anti virus yang di ‘gadang-gadang’ menjadi pemutus mata rantai penyebaran virus belum kunjung ditemukan. Sementara korban keganasan virus ini semakin tidak terbendung, dan memakan korban jiwa. Fenomena ini tentu menimbulkan kepanikan dalam pengambilan keputusan cara menanganinya.

Pemerintah memiliki wewenang untuk mengambil langkah-langkah penanganan dalam pencegahan virus yang menjadi wabah atau pandemi ini. Ada negara yang melakukan tindakan *lockdown* total, yaitu menutup negaranya dari pergerakan orang keluar dan masuk. Semua orang harus tetap tinggal di rumah, kantor di tutup, dan beralih dengan sistem kerja dari rumah, sekolah dialihkan pembelajarannya dengan model daring, dan sebagainya. Ada juga yang melakukan semi *lockdown* dengan membatasi dan memperketat arus pergerakan orang masuk dan keluar sebuah wilayah. Bahkan ada yang ekstrim, tidak melakukan apa-apa, mungkin karena tidak mempercayai kekuatan penyebaran virus atau memang belum mengetahui cara mengatasinya.

Karakter penyebaran virus corona yang sangat cepat, tidak memandang jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, dan status sosial tentunya membuat kepanikan dalam kehidupan masyarakat. Sumber-sumber kepanikan dapat berasal dari pemerintah sebagai pembuat kebijakan, media-media pembawa informasi, dan dari masyarakat itu sendiri. Kepanikan terjadi karena komunikasi yang terjadi dalam penanganan pencegahan virus tumpang tindih. Pemerintah memiliki peran dalam membuat kepanikan komunikasi dalam masyarakat (Nurudin, 2020 : 79), 'melubernya' informasi melalui media mainstream, dan media sosial berperan menambah kepanikan masyarakat (Widiatmojo, 2020 :17), dan kepanikan masyarakat terjadi karena adanya erosi komunikasi dalam pencegahan Covid-19 (Anshori, 2020 : 97).

Komunikasi resiko seringkali digunakan untuk menggambarkan situasi komunikasi ketika ada pandemi virus dan terkait dengan masalah kesehatan. Komunikasi krisis digunakan untuk penganggulangan krisis tertentu dan mengembalikan citra pemerintah akibat krisis yang terjadi (Seeger, 2006 : 234). Istilah yang digunakan bukan krisis komunikasi atau bahkan bencana komunikasi. Situasi komunikasi yang terjadi belum sampai pada titik krisis dan bencana komunikasi. Istilah erosi digunakan untuk merefleksikan adanya pelubangan dan penyusutan informasi dari berbagai kepentingan dalam penanganan virus corona.

Pemerintah memiliki peran utama dalam mengawal dan menginformasikan segala bentuk pencegahan dan penularan virus corona. Sebagai titik sentral informasi, apapun pesan yang disampaikan

pemerintah telah di tunggu publik. Juru bicara pemerintah, dr. Achmad Yurianto setiap hari menyampaikan informasi perkembangan penyebaran dan pencegahan Covid-19. Media meliput peristiwa tersebut sebagai bahan pemberitaan, sedangkan khalayak menunggu informasi tersebut dengan harapan, kecemasan, dan kepanikan. Alih-alih memperhatikan saran dan informasi yang disampaikan oleh sang juru bicara, masyarakat justru mengkritisi kalimat demi kalimat yang digunakan untuk menyampaikan informasi tersebut. Misalnya, penggunaan kalimat 'terpaksa meninggal' dalam penjelasan jumlah orang yang meninggal dunia, dan akhirnya penggunaan kalimat berubah menjadi 'meninggal'. Ini adalah bukti bahwa pemerintah ikut andil dalam membuat keresahan dan kepanikan dalam masyarakat dalam skala yang lebih kecil.

Contoh lain, baru-baru ini Presiden Jokowi membuat para ahli Bahasa Indonesia harus berpikir ulang dan merumuskan kembali arti kata 'mudik' dan 'pulang kampung' dan dimasukkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Selama ini orang memahami antara 'mudik' dan 'pulang kampung' adalah satu kosakata yang memiliki arti sama. Namun Presiden Jokowi merubahnya menjadi sesuatu yang berbeda dalam konteks pemaknaan pencegahan Covid-19. Dalam perspektif kebenaran alamiah, apa yang disampaikan Presiden memang benar adanya, bahwa orang yang bekerja di kota, kemudian pulang ke kampung halamannya di mana keluarganya tinggal di daerah tersebut dinamakan dengan 'pulang kampung'. Dengan demikian istilah 'mudik' berlaku bagi orang yang tinggal di kota bersama keluarganya, dan ingin silaturahmi dengan keluarga yang lain di daerah tertentu.

Kasus-kasus komunikasi yang terjadi dalam pencegahan Covid-19 bukanlah sebuah krisis atau bencana komunikasi. Aspek pemaknaan dalam penggunaan setiap kata dan kalimat yang digunakan dalam informasi publik melahirkan multi makna. Dalam peristiwa komunikasi, multi makna atas kata dan kalimat adalah suatu yang wajar. Namun demikian, pemerintah sebagai pemegang peran sentral informasi publik harus mendesain kata dan kalimat yang digunakan agar tidak terjadi multi makna dalam kehidupan bermasyarakat. Beragamnya multi makna atas informasi dari pemerintah akan mendorong terjadinya erosi komunikasi dalam masyarakat. Pemerintah

harus meminimalisir terjadinya erosi komunikasi publik agar tidak melahirkan kepanikan baru.

Aspek kedua yang berperan dalam meminimalisir terjadinya erosi komunikasi adalah media. Media terdiri dari media *mainstream* dan media sosial. Media *mainstream*, seperti media cetak, elektronik, dan media online harus mampu mengawal informasi pemerintah dengan meminimalisir terjadinya kesalahan pemberitaan, alih-alih menutupi sebuah kesalahan komunikasi, justru memutarbalikkan fakta informasi demi kepentingannya sendiri. Media tidak boleh digunakan sebagai alat provokasi yang menimbulkan kepanikan dalam kehidupan masyarakat. Media harus mampu menjadi mediator yang positif antara pemerintah dengan masyarakat.

Media yang sulit terkontrol atas segala isu dan pemberitaan tentang Covid-19 adalah media sosial. Misalnya; Twitter, Instagram, Facebook, WhatsApp, Youtube, dan sebagainya. Perkembangan teknologi dan informasi menghadirkan pola baru dalam penyampaian dan pencarian informasi. Media *mainstream* mulai ditinggalkan dan beralih ke media sosial. Penggunaan media sosial lebih mudah tanpa prosedur yang berbelit. Semua orang dapat menggunakannya sesuai dengan keinginan dan kepentingannya. Penyampaian informasi lebih cepat daripada media *mainstream*, bahasa yang digunakan juga lebih beragam dan variatif. Kemudahan penyampaian informasi dan akses melalui media sosial menimbulkan masalah baru, yaitu kebenaran dan keakuratan informasi tersebut. Lahirlah informasi yang bersifat *hoaks*. Sulit membedakan antara fakta dan fiktif akibat membanjirnya informasi (Junaedi, 2020 : 11).

Aspek ketiga yaitu masyarakat. Masyarakat sebagai khalayak penerima informasi dapat dicirikan sebagai khalayak aktif-kritis, pasif, dan 'cuek'. Bagi khalayak aktif-kritis, informasi yang datang tidak dapat diterima apa adanya, tetapi dicerna, dan di analisis. Diterima jika sesuai dengan alur pemikirannya, dikritisi jika tidak sesuai dengan pola pikirnya. Bagi seorang kritikus, apalagi tidak seirama dengan ideologi yang dimilikinya, semua informasi dianggap cacat dan bermasalah. Bagi khalayak pasif, semua informasi diterima tanpa refleksi kritis apapun. Bagi khalayak 'cuek', mereka tidak peduli dengan informasi apapun tentang pencegahan Covid-19. Mereka hanya berpikir tentang

kebutuhan dan kepentingannya sendiri tanpa memikirkan berita atau informasi apapun.

Titik erosi komunikasi pencegahan Covid-19 berada pada elemen ketiga yaitu masyarakat. Semua informasi datang silih-berganti diterima sesuai dengan karakter pribadinya. Membanjirnya informasi berimplikasi pada titik kejenuhan atau *overload* informasi. Informasi yang datang dari pemerintah, disampaikan oleh media, ada yang sesuai fakta, dan ada yang tererosi oleh situasi dan kondisi yang melingkupinya.

Erosi komunikasi antara pemerintah, media, dan masyarakat dalam pencegahan Covid-19 tidak akan terjadi jika antar elemen saling kerjasama, saling percaya, saling menghargai, dan saling taat melakukan tindakan sesuai prosedur protokoler kesehatan yang ditetapkan pemerintah dalam pencegahan Covid-19.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Ahmed, R., & Bates, B. R. (2013). *Health Communication and Mass Media An Integrated Approach to Policy and Practice*. Gower Publishing Limited.
- Anshori, A. (2020). "Covid-19: Kepanikan Masyarakat Akibat Kegagalan Komunikasi Pemerintah". Dalam Fajar Junaidi (ed). *Krisis Komunikasi dalam Pandemi Covid-19*. Yogyakarta: Buku Litera.
- Arifin, Zainal Emka. (2012). *Jurnalisme Warga*. Surabaya: Puskakom Publik dan USAID.
- Ariyabandu, Madhavi Malalgolda. (2009). "Understanding Gender Relations in Disaster". Dalam Elaine Enarson (ed.). *Women, Gender, and Disaster*. New Delhi: Sage Publication.
- Athique, Adrian. (2013). *Digital Media And Society An Introduction*. Chambridge: Polity.
- Badriyah dan Samihah. (2017). *Yuk, Sempurnakan Hijab! Riset Kedokteran dan Manfaat Hijab dari Berbagai Aspek*. Solo: PQS Publishing.
- Bahrudin, Muhammad. (2019). *Isu-Isu Komunikasi di Masyarakat: Media, Politik, Iklan, dan Film*. Ponorogo: Wade Group.
- Barton, L. (2001). *Crisis in Organization II (2<sup>nd</sup> edition)*. Cincinnati: College Divisions South Western.
- Baudrillard, Jean. (1994). *Simulacra and Simulation*. Amerika: University of Michigan Press.
- Belch, George E. & Belch. (2004). *Advertising & Promotion: An Integrated Marketing Communication*.
- Berg, Bruce L. (2009). *Qualitative Research Methods for The Social Sciences*. Boston: Allyn & Bacon.
- Berger, Peter L dan Thomas Luckmann. (2013). *Tafsir Sosial Atas Kenyataan Risalah tentang Sosiologi Pengetahuan*. Jakarta: LP3ES.
- Bourdieu. (1990). *Outline of a Practice*. Cambridge University Press.

## Biodata Penulis

**A.A.I Prihandari Satvikadewi**, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Untag Surabaya. Menyelesaikan pendidikannya di Program Magister Media & Komunikasi Universitas Airlangga. Saat ini menjabat sebagai dan aktif di divisi jurnal dalam kepengurusan ASPIKOM Korwil Jatim Periode 2019-2022. Selain kajian media dan budaya, jurnalistik dan penulisan kreatif, penulis juga menaruh minat pada isu-isu kesehatan mental dan inklusivitas. Penulis dapat dihubungi di Twitter dan IG @vikawisnu

**Aditya Dwi Putra Bhakti**, dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang. Aktif sebagai editor *Jurnal Medio*. Penulis mempunyai minat tentang desain komunikasi visual dan studi media. Penulis dapat dihubungi melalui email: [aditya.adpb@gmail.com](mailto:aditya.adpb@gmail.com).

**Akhirul Aminulloh**, dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Tribhuwana Tunggaladewi (Unitri). Sekarang sedang studi doktoral Ilmu Sosial di Universitas Airlangga. Penulis mempunyai minat tentang Komunikasi Politik, Propaganda, dan Media Sosial. email: [akhirul.aminulloh@unitri.ac.id](mailto:akhirul.aminulloh@unitri.ac.id).

**Ali Nurdin**, dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya (UINSA). Penulis buku, artikel, peneliti, pegiat komunikasi sosial dan literasi media. email: [ali.nurdin@uinsby.ac.id](mailto:ali.nurdin@uinsby.ac.id)

**Amrullah Ali Moebin**, pengampu mata kuliah jurnalistik di IAIN Tulungagung. Aktif sebagai pengurus ASPIKOM Jawa Timur.

**Anang Sujoko**, adalah dosen di Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Brawijaya dan Wakil Dekan FISIP periode 2017-2021. Bidang kajiannya di Ilmu Komunikasi meliputi Kajian Media dan Komunikasi Politik.

**Andiwi Meifilina**, dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Balitar, Blitar. Aktif dalam kepengurusan Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi (ASPIKOM) sebagai kepala bidang Seminar dan Publikasi Ilmiah periode 2019-2022. Juga menjadi Ketua Asosiasi Dosen Indonesia (ADI) cabang Blitar periode 2017-2022. Penulis mempunyai minat tentang Komunikasi Antar Budaya, Gender, Sosiologi Komunikasi, dan *Public Relations*.