

## **PESAN KOLABORASI DALAM KOMUNIKASI RISIKO PEMERINTAH UNTUK PENANGANAN COVID-19**

**Evi Satispi<sup>1</sup>, Tria Patrianti<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

tria.patrianti@umj.ac.id

---

### **Abstrak**

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mencatat bahwa komunikasi risiko akan memungkinkan masyarakat mengikuti instruksi pemerintah pada masa pandemi. Komunikasi risiko sangat penting saat kejadian *emergency* atau darurat seperti yang terjadi pada masa pandemi Covid-19. Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta menetapkan program Jakarta Kota Kolaborasi sebagai salah satu upaya penanganan Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi upaya Pemprov DKI Jakarta dalam melakukan komunikasi risiko untuk penanganan Covid-19 melalui program Kota Kolaborasi. Menggunakan metode *library research*, teknik pengumpulan data diambil melalui penelusuran referensi ilmiah dan dokumen pemerintah yang tersedia secara online. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa sesuai dengan prinsip komunikasi risiko, Pemprov DKI Jakarta melibatkan banyak *stakeholder* melalui kolaborasi dengan berbagai pihak untuk meningkatkan partisipasi publik dalam penanganan Covid-19. Tulisan ini menyajikan perspektif teoretis dan praktis tentang pendekatan komunikasi risiko yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta dengan pesan Kota Kolaborasi dalam penanganan Covid-19.

**Kata kunci:** Covid-19, komunikasi pemerintah, komunikasi risiko, kota kolaborasi, pesan risiko

## **MESSAGE OF COLLABORATION IN GOVERNMENT RISK COMMUNICATION FOR COVID-19 HANDLING**

### **Abstract**

The World Health Organization (WHO) notes that risk communication allows public to follow government instructions during pandemic. Risk communication is very important during an emergency such as Covid-19 pandemic. The Provincial Government (Pemprov) of DKI Jakarta has established the Jakarta City Collaboration program and develop collaboration message to deal with Covid-19. This study aims to explore the efforts of the DKI Jakarta Provincial Government in conducting risk communication for handling Covid-19 through the Collaboration City program. Using the library research method, data collection techniques were taken through searching scientific references and government documents available online. The results of this study illustrate that in accordance with the principle of risk communication, the DKI Jakarta Provincial Government involves several stakeholders through collaboration with various parties to increase public participation in handling Covid-19. This paper presents a theoretical and practical perspective on the risk communication approach taken by the DKI Jakarta Provincial Government with the message of Collaboration in handling Covid-19.

**Keywords:** city of collaboration, Covid-19, government communication, risk communication, risk message

---

**PENDAHULUAN**

Saat pandemi Covid-19 merebak awal Maret 2020, badan kesehatan dunia (WHO) mengimbau beberapa kepala negara untuk segera mengumumkan situasi darurat virus corona. Salah satu rekomendasi penting dalam arahan tersebut adalah *educate and actively*

*communicate with the public through appropriate risk communication and community engagement*; memberikan edukasi dan secara aktif berkomunikasi dengan publik melalui komunikasi risiko yang tepat dan dengan melibatkan masyarakat.

**Tabel.1 Tinjauan kapasitas nasional untuk Covid-19**

<b>DETEKSI</b>	<b>RESPON</b>
Sistem Laboratorium Nasional	Komando dan Koordinasi
Surveilans dan Penilaian Risiko	Komunikasi Risiko
Tim Respon Cepat	a. Titik masuk b. Manajemen Kasus c. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi d. Manajemen Pengadaan dan Pasokan Logistik

Sumber: (WHO, 2020)

Seperti ditunjukkan pada tabel di atas, komunikasi merupakan unsur penting dalam melakukan pengelolaan respon. Pendekatan komunikasi risiko atau *risk communication* harus dilakukan agar masyarakat dapat menerima pengetahuan dan pemahaman tentang fakta penyebaran virus, serta dapat mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam menghadapi bahaya pandemi. Pada tinjauan kapasitas nasional tersebut, WHO memberikan detail taktik tentang komunikasi risiko bahwa setiap negara harus; 1) menyediakan tim profesional komunikasi risiko, komunikasi atau promosi kesehatan di tingkat nasional dan daerah yang terlatih untuk merancang dan menerapkan strategi komunikasi risiko selama krisis, 2) adanya partisipasi dari tim komunikasi risiko sebagai mitra yang sejajar dalam *risk assessment*, dalam tim respon cepat, dan pada rapat koordinasi respon, 3) memiliki mekanisme penyebaran pesan yang transparan dan tepat waktu, 4) memiliki porsi yang jelas antara pemerintah dan tim professional komunikasi risiko; mana yang memimpin dan mengkoordinasikan, 5) adanya kemampuan

mengembangkan dan menerapkan strategi *community engagement* sebagai masyarakat yang berisiko atau terkena dampak, 6) memiliki system untuk mendeteksi dan merespons dengan cepat *mis-information* melalui *media monitoring* termasuk media sosial, dan hotline atau melalui petugas kesehatan dan / atau jaringan komunitas, serta adanya mekanisme untuk memanfaatkan informasi ini untuk merevisi strategi komunikasi risiko (WHO, 2020).

Daftar taktik untuk melaksanakan komunikasi risiko di masa pandemi merupakan sistem peringatan dini bagi pemerintah setempat untuk mereduksi kesalahan dalam mengelola komunikasi publik sehingga dapat meminimalisir ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah. Vaughan dalam Patrianti (2020) menyatakan bahwa komunikasi risiko harus dapat memberikan instruksi, menyampaikan informasi, serta memotivasi perilaku perlindungan diri yang tepat; memperbarui informasi risiko; membangun kepercayaan kepada pejabat publik atau pemerintah; dan menghilangkan ketidakpastian

informasi atau rumor. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah saat pandemi secara ideal harus dapat memaksimalkan kapasitas publik untuk bertindak sebagai mitra yang efektif dengan mendorong pencegahan, resiliensi, dan penyembuhan.

Komunikasi risiko bertujuan untuk menyampaikan pesan akurat dan faktual tentang kejadian bahaya dan risiko, terkait dengan populasi yang terkena dampak (Krimsky, 2007). Disinilah komunikasi risiko harus memberikan informasi tentang *early warning* atau peringatan dini terkait bahaya, menggunakan *multi-channels* dalam mempromosikan ruang lingkup bencana berdasarkan peraturan yang berlaku. (Reynolds & Seeger, 2005). Populasi terdampak atau masyarakat yang memiliki risiko, adalah mereka yang terdiri dari sekumpulan individu yang heterogen. Karena keragamannya, mereka akan memberikan tanggapannya terhadap pesan dengan pengaruh persepsi risiko. Oleh karena itu, komunikasi risiko harus mempertimbangkan kebutuhan setiap populasi terdampak dan dapat membangun keterlibatan publik melalui pertukaran informasi diantara mereka. (Janoske & Liu, 2012)

Pentingnya keterlibatan publik merupakan indikator keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan komunikasi risiko. Pada situasi bencana kesehatan seperti pandemi covid-19 ini. Pemprov DKI Jakarta masih berupaya keras untuk mewujudkan keterlibatan publik dan bermitra dengan stakeholder melalui upaya kolaborasi dalam menangani pandemi. Dalam siaran pers yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) pada tanggal 5 Mei 2022, jumlah kasus aktif di Jakarta turun sejumlah 71 kasus, sehingga jumlah kasus aktif kini sebanyak 704. Oleh karena itu, Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Kesehatan, terus menggalakkan vaksinasi dengan cakupan vaksinasi lebih luas. Lebih lanjut, Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Dinas Kesehatan

Provinsi DKI Jakarta, Dwi Oktavia menyatakan bahwa Jakarta telah melampaui target WHO dalam tes PCR yaitu 1.000 orang per sejuta penduduk per minggu. Saat ini Jakarta telah mencapai target total tes sebanyak 1.000.992 per sejuta penduduk. Belum lagi, *positivity rate* atau persentase kasus positif sepekan terakhir di Jakarta sebesar 2,2%. WHO menetapkan standar persentase kasus positif tidak lebih dari 5%. (Dinas Kominfo, 2022)

Kolaborasi yang dikomunikasikan oleh Pemprov DKI Jakarta di saat pandemi merupakan pesan komunikasi risiko yang memperkuat komitmen Pemprov DKI Jakarta dalam menangani pandemi Covid-19. Deputi Gubernur bidang Pengendalian Kependudukan dan Permukiman, Suharti menyatakan bahwa "Pemda tidak bisa sendiri menangani Pandemi. Dibutuhkan kolaborasi semua pihak". (Indriani, 2021).

Kolaborasi merupakan visi dan kreasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan melibatkan warga dari semua lapisan masyarakat. Dengan visi tersebut, Jakarta diharapkan menjadi *City 4.0* dimana pemerintah berperan sebagai penyedia *platform* dan warganya sebagai *co-creator*. Berbeda dengan *City 1.0* dimana pemerintah berperan sebagai administrator dan warga hanya sebagai residen, atau *City 2.0* dimana pemerintah merupakan pelayan dan warga sebagai pelanggan. Bahkan, kolaborasi menjadi pembeda dari konsep *City 3.0* dimana pemerintah sebagai fasilitator dan warga sebagai partisipan. Dengan bervisi menjadi *City 4.0*, kota Jakarta diharapkan dapat menciptakan kultur berbagi gagasan dan ekosistem yang saling mendukung antara pemerintah dengan warganya (Pemprov DKI Jakarta, 2022). Oleh karena itu, kolaborasi merupakan pesan yang hendak ditanamkan pada benak khalayak untuk membangun dan mewujudkan keterlibatan warga.

Pada saat pandemi Covid-19, Jakarta harus menjadi barometer keberhasilan penanganan Covid-19 nasional. Tidak ada yang dapat dilakukan oleh Pemprov DKI tanpa

bantuan *stakeholder* lain. Dengan kompleksitas permasalahan yang ada di kota Jakarta, Pemprov DKI harus mengedukasi dan memotivasi warganya untuk taat pada aturan yang berlaku selama pandemi. Informasi yang disampaikan oleh Pemprov DKI melalui berbagai saluran komunikasi tidak mudah diterima oleh warganya. Belum lagi serangan *hoax* yang dapat melumpuhkan kesadaran warga untuk mempercayai institusi pemerintah. Pada awal tahun 2021, visi kolaborasi mulai diperkenalkan dan menjadi pesan komunikasi risiko bagi Pemprov DKI Jakarta. Pesan ini menghantarkan narasi bahwa pandemi akan lebih mudah dilalui oleh warga jika ada keterlibatan antara warga dan pemerintahnya sendiri.

Mengamati visi kolaborasi dan kreasi Kota Jakarta selama pandemi, penting untuk mengeksplorasi bagaimana pesan kolaborasi disampaikan dalam komunikasi risiko Pemprov DKI Jakarta. Kolaborasi-kolaborasi ini tidak hanya memberikan solusi atas permasalahan dan kompleksitas Jakarta selama pandemi, namun dapat menjadi barometer untuk kota lain di Indonesia dalam melakukan komunikasi risiko untuk penanganan bencana kesehatan seperti pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi upaya Pemprov DKI Jakarta dalam melakukan komunikasi risiko untuk penanganan Covid-19 melalui pesan kolaborasi. Komunikasi risiko yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta ini diharapkan dapat menjadi usulan penelitian berikutnya.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan metode *library research* melalui teknik pengumpulan data merujuk pada artikel-artikel jurnal, *repository*, dan *monitoring* pemberitaan media massa *online*. Penelusuran dokumen pemerintah, peraturan perundangan, dan semua referensi yang diakses secara daring juga dilakukan untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Data

yang terkumpul disatukan berdasarkan pembahasan dan masing-masing dikaji serta dikaitkan antara informasi yang satu dengan lainnya. Rangkaian kegiatan pengumpulan data dan analisis dilakukan secara daring keterbatasan gerak secara terbuka di ruang publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Pemerintah dan Komunikasi Risiko oleh Instansi Pemerintah**

Dilihat dari aspek tujuan, kebutuhan dan khalayak sasarnya, komunikasi pemerintah atau *Government Communication* merupakan komunikasi yang lebih kompleks dibandingkan komunikasi di sektor privat. Komunikasi Pemerintah tidak terbantahkan dilakukan dalam ruang lingkup berlapis secara struktur dan birokratis. Canelis & Sanders dalam Patrianti, Shabana, & Tuti (2020) mendefinisikan komunikasi Pemerintah sebagai peran, praktik, dan pencapaian komunikasi yang terjadi di dalam lingkungan dan atas nama lembaga publik dengan tujuan utamanya untuk melayani kebutuhan eksekutif dan atas alasan politik, serta dibangun melalui prinsip persetujuan rakyat secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi tujuannya. Komunikasi pemerintah sangat dibutuhkan saat situasi darurat, masa dimana warga negara membutuhkan respon dari pemerintah dalam menangani *emergency* dengan jelas dan akurat serta dalam waktu yang tepat. Pemerintah harus melindungi keselamatan publik dengan tingkat pertanggung jawabannya melebihi sektor privat atau swasta (Liu & Horsley, 2007).

Saat kejadian pandemi Covid-19, seperti yang diarahkan oleh WHO, pemerintah harus menjalankan komunikasi risiko dalam menangani dan merespon kebutuhan masyarakat akan informasi terkait covid-19. Komunikasi Risiko merupakan proses serangkaian upaya penting untuk mengumpulkan opini atau pendapat dan menyebarkan informasi tentang risiko kepada

para *stakeholder*. Rangkaian ini adalah bagian yang menyeluruh dari proses pengelolaan risiko yang memerlukan kegiatan komunikasi dan informasi pada berbagai tahap dan tingkat untuk diarahkan pada target *stakeholder* risiko tertentu (Ndlela, 2019).

Risiko sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan kekuasaan, kebijakan dan pemerintahan. Brown, Moerman and Broer dalam Patrianti et al., (2020) menyatakan bahwa risiko digunakan untuk menggambarkan apa yang dianggap sebagai sebuah fenomena terkini atau sesuatu yang baru. Selama ini pemerintah dan beberapa organisasi dunia melalui pengelolaan risikonya, telah menjadi contoh beberapa negara dunia yang dapat mengontrol dan melakukan tata kelola risiko dengan baik. Dalam menghadapi situasi darurat di saat pandemi covid-19, pemerintah merupakan sumber informasi penting dalam mengkomunikasikan pesan risiko. Komunikasi risiko dianggap sebagai prasyarat kesiapsiagaan, respons, dan pemulihan bencana. Komunikasi risiko melibatkan pertukaran informasi diantara para pemangku kepentingan tentang kondisi bencana dan risiko terkait untuk mengurangi dampaknya. Pasca bencana pun, komunikasi risiko dibutuhkan untuk pesan keberlanjutan (Bandana & Cochran, 2019).

#### Pemprov DKI Jakarta dan Situasi Pandemi Covid-19

Pemprov DKI Jakarta masih terus berupaya mengendalikan pandemi covid-19 sejak pertama bencana kesehatan ini hadir di awal bulan Maret 2020. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, Dwi Oktavia menjelaskan bahwa berdasarkan data terkini Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, jumlah kasus aktif di Jakarta per tanggal 9 Mei 2022 berjumlah 18 kasus. Jumlah kasus aktif kini terhitung sebanyak 610 (orang yang masih dirawat/isolasi). Pemprov DKI Jakarta masih berupaya untuk

mengkomunikasikan pesan risiko pandemi kepada warganya dan terus memberikan pemahaman serta motivasi agar warga mewaspadai penularan Varian Omicron. Pemprov DKI Jakarta juga masih berupaya untuk menggalakkan 3T (*testing, tracing, treatment*), selain melaksanakan juga vaksinasi COVID-19 yang juga masih berlangsung dengan cakupan lebih luas (Dinas Kominfo DKI Jakarta, 2022).

#### **Kolaborasi Sebagai Pesan Komunikasi Risiko Selama Pandemi**

Pada 30 April 2020, satu bulan lebih sejak virus corona masuk ke Indonesia, Pemprov DKI Jakarta meluncurkan Kolaborasi Sosial Berskala Besar (KSBB). Dampak dari pandemi yang paling nyata dari sisi perekonomian adalah banyaknya warga miskin dan perekonomian memburuk. KSBB ini merupakan wadah bagi warga DKI Jakarta untuk membantu sesama. Bantuan bagi masyarakat miskin dikucurkan dan harus segera diimplementasikan karena DKI Jakarta berkontribusi paling tidak 17 hingga 18 dari Pendapatan Domestik Bruto Nasional (Indriani, 2021) Pada KSBB, Pemprov DKI Jakarta hanya berperan sebagai fasilitator bagi masyarakat yang ingin menyalurkan bantuan kepada warga rentan terdampak wabah virus Corona dan lokasi-lokasi tertentu lainnya. Bukan hanya warga miskin, UMKM diberikan juga bansos tunai, dengan dana dari pemerintah pusat, sebanyak 750.000 bansos tunai. Pemprov DKI Jakarta selanjutnya, menambahkan nominalnya hingga 1 juta rupiah.

Di episode ini, pesan risiko tentang kolaborasi belum sepenuhnya digaungkan. KSBB yang menyebabkan Kolaborasi pada pesan bantuan warga, tidak terlalu terdengar oleh khalayak saat itu.

Selanjutnya, pada tanggal 5 Mei 2020, Pemprov DKI Jakarta membangun pesan risiko lebih intens agar warganya selalu bahu-membahu dalam membantu sesama dan dalam semangat penanganan pandemi melalui

kolaborasi. Pemprov DKI Jakarta memvisualisasikan pesan tersebut ke dalam infografis di berbagai channel atau saluran komunikasi yang dimiliki Pemprov DKI Jakarta seperti situs <https://smartcity.jakarta.go.id/>, <https://www.jakarta.go.id/informasi-kolaborasi> dan saluran informasi relevan lainnya.

Kolaborasi ini dibangun sebagai pesan penanganan Covid-19 yang diharapkan dapat dipahami oleh warga DKI Jakarta karena

pemerintah tidak dapat bekerja sendiri menanganai bencana kesehatan ini, dan semangat untuk keluar dari pandemi harus dikomunikasikan terus melalui pesan risiko yang membangkitkan keterlibatan warga. Pemprov DKI Jakarta mengkomunikasikan pesan risiko tentang pentingnya keterlibatan warga di salah satu infografis di bawah ini, sesaat setelah KSBB disampaikan kepada masyarakat.



Sumber: (Jakarta Smart City, 2020)

Melalui komunikasi risiko, Pemprov DKI Jakarta berkomitmen untuk meningkatkan keterlibatan warga dalam penanganan covid-19 agar Jakarta dapat melewati bencana kesehatan ini dengan pemahaman dan perilaku yang lebih baik. Setelah KSBB diluncurkan bagi masyarakat yang ingin menyalurkan bantuannya, pesan risiko lainnya di saat pandemi yang membutuhkan pendekatan komunikasi risiko adalah tentang vaksinasi. Pemprov DKI Jakarta memperkuat pesan kolaborasi untuk target khalayak warga tentang informasi akses vaksinasi, pemanfaatan aplikasi Peduli Lindungi, layanan telemedisin untuk pasien isolasi mandiri, dan lain sebagainya. Pesan risiko tentang pentingnya vaksin dan disampaikan melalui pendekatan komunikasi risiko. Penyebaran vaksinasi harus dilakukan melalui sumber resmi dan diseminasi informasi tentang vaksin tersebut harus berasal dari sumber resmi yaitu lembaga pemerintah.

Meskipun penyebaran informasi dari sumber-sumber resmi adalah bagian penting dari komunikasi risiko, pendekatan hierarkis konvensional seperti yang dilakukan oleh lembaga pemerintah biasanya gagal untuk memasukkan pengetahuan dan pemahaman pada populasi berisiko. Pendekatan komunikasi risiko berbasis jaringan dan hierarkis cenderung mengurangi kualitas pesan risiko untuk alasan yang berbeda, sehingga memengaruhi tanggapan publik. Demikian juga, publik tidak selalu menyadari risiko yang terkait dengan peristiwa bahaya tertentu, dan kesadaran serta pengetahuan mereka mungkin dipengaruhi oleh pengalaman atau pengetahuan sebelumnya yang diperoleh dari keluarga, atau teman-teman mereka yang mempengaruhi respon mereka terhadap pesan yang disampaikan (Bandana & Cochran, 2019). Pada perspektif penanganan covid-19 di Jakarta, pesan kolaborasi diyakini dapat memperkuat keterlibatan warga DKI Jakarta dalam menghadapi pandemic ini.

Dengan jumlah penduduk lebih dari 10 juta jiwa, pesan risiko untuk penanganan pandemi di DKI Jakarta adalah pesan kolaborasi,

Pemprov DKI Jakarta ingin mengajak warga bersama menciptakan perubahan khususnya di saat pandemic covid-19. Kota Jakarta dapat menginisiasi upaya menginformasikan pesan-pesan risiko di antara kota lain di Indonesia, dengan memberikan pesan kolaborasi untuk mengajak warganya terlibat. Melalui hasil pengamatan dan penelusuran dokumen pemerintah, pada masa pandemi, super *app* milik Pemprov DKI Jakarta, JAKI juga menghadirkan fitur Pendaftaran Vaksinasi Covid-19 yang mudah dan efektif. Untuk mempercepat penanganan Covid-19, fitur ini berkolaborasi antara Jakarta Smart City (JSC) dan Kementerian Kesehatan melalui aplikasi PeduliLindungi dan system PCare milik Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) (Sarah, 2021). Pemprov DKI Jakarta memfasilitasi berbagai macam informasi penting untuk warganya, gagasan atau ide, dan informasi untuk berperan dan berkolaborasi demi mencapai tujuan kota khususnya selama pandemic covid-19. Hingga kini, berbagai elemen masyarakat telah sama-sama bergerak, dari seniman, startup, UMKM, lembaga kemanusiaan, ibu-ibu arisan, mahasiswa, hingga komunitas.

Pada masa pandemi covid-19, Pemprov DKI Jakarta berupaya mengelola respon publik melalui jalinan kerjasama dengan berbagai perusahaan startup. Hal ini dilakukan agar pengelolaan informasi publik dan penyampaian komunikasi risiko akan lebih mudah, cepat, dan akurat. Kerjasama dengan beberapa perusahaan startup tersebut diantaranya **Jakarta Aman**. Sebelum pandemi, Jakarta Aman telah bekerjasama dengan Pemprov DKI Jakarta dalam program tanggap darurat seperti menyediakan *panic button* di setiap situasi kedaruratan. Saat pandemic covid-19, Jakarta Aman berkolaborasi dengan Pemprov Jakarta untuk dengan memberikan fasilitas dan fitur-

fitur yang dibutuhkan warga seperti fitur pelaporan bagi warga yang terpapar.

Untuk lebih meningkatkan kesadaran warga dalam mengubah sikap dan perilaku selama pandemic ke arah yang lebih baik, Pemprov DKI Jakarta juga mengkomunikasikan kolaborasi dengan **Sekolah.mu**. Saat Penerapan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan PSBB Transisi, Pemprov DKI Jakarta melibatkan *stakeholder* lain untuk mendukung aktivitas pembelajaran daring. Bahkan, tenaga pengajar dan siswa dapat mengunduh materi belajar digital dengan mudah saat pembelajaran daring berlangsung. Pesan kolaborasi lain yang disampaikan oleh Pemprov DKI Jakarta kepada warganya adalah menginformasikan dan mengedukasi warga tentang system pamantauun melalui *Artificial Intelligence*. Bekerjasama dengan dengan **Nodeflux** Pemprov DKI Jakarta menyebarkan pesan kolaborasi agar warga dapat menjaga protokol kesehatan dengan lebih baik ketika sedang berada di luar rumah. Sistem ini membantu warga untuk mendeteksi dan menghitung kepadatan manusia serta kendaraan sehingga mobilitas warga dapat dicermati dan diberikan arahan untuk berperilaku lebih cermat dalam berinteraksi selama pandemic. Sistem ini pun dapat memberi peringatan secara otomatis ketika warga tidak menjaga jarak yang ideal (kurang dari satu meter), tidak menggunakan *face mask* di ruang publik (Pemprov DKI Jakarta, 2022). Informasi tentang kolaborasi Pemprov DKI Jakarta disampaikan melalui berbagai saluran atau *channels* baik secara daring melalui berbagai tautan atau infografis dan kemasan informasi lengkap lainnya, atau disebarkan secara tradisional melalui media tercetak yang disebarkan ke seluruh warga di lima kota dan kabupaten di DKI Jakarta.

Untuk meningkatkan keterlibatan warga, pesan kolaborasi juga ditingkatkan melalui komunikasi risiko pada penanganan pandemi covid-19. Kolaborasi pemerintah DKI Jakarta dengan warganya disampaikan melalui pesan risiko **Berdaya Bersama**. Pesan yang

ingin disampaikan adalah semangat kolaborasi antara Jakarta dan warganya. Sebagai contoh, kelompok PKK dan Karang Taruna. Saat pandemi Covid-19, kolaborasi ini memfasilitasi sebuah platform donasi berbasis daring, bernama KSBB (Kolaborasi Sosial Berskala Besar). KSBB ini ditujukan untuk memberikan penyediaan pangan dan bantuan khusus kepada UMKM. KSBB ditujukan kepada warga yang kekurangan karena terdampak pandemi Covid-19. Pesan ini disampaikan secara luas oleh Pemprov DKI Jakarta. Pada program KSBB, bantuan berasal dari warga Jakarta, dan kembali untuk warga Jakarta. Namun secara sukarela, seluruh bantuan yang berasal dari warga lain lalu dibagikan kepada yayasan atau komunitas tujuan, antara lain panti lansia, panti asuhan, panti disabilitas, pesantren, dan lain sebagainya yang menjadi lokasi prioritas penerima bantuan Pemprov DKI Jakarta juga mengkomunikasikan pesan kolaborasi ini dengan mengajak warga yang memiliki usaha, untuk dapat memberikan bantuan dalam jumlah besar. Sementara itu, warga atau individu yang ingin berdonasi, tetap dapat aktif melalui saluran mitra agregator yang kemudian akan dikumpulkan donasi dan menyalurkannya.

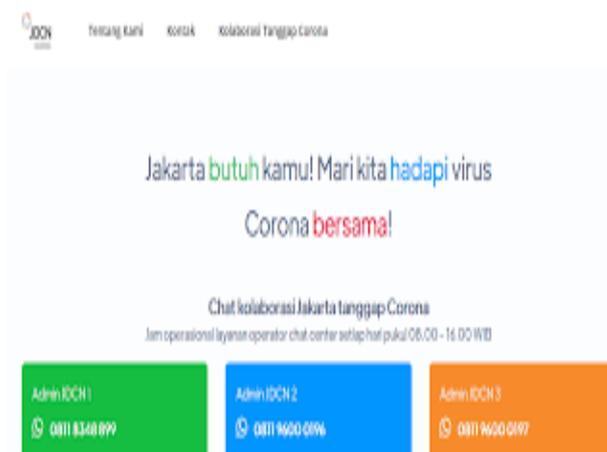
Pesan risiko yang berisi tidak hanya pengetahuan tentang pandemic covid -19 dan bahaya yang ditimbulkannya, namun menampilkan pentingnya keterlibatan warga untuk membantu warga lain yang terdampak, dapat menimbulkan perubahan sikap dan perilaku positif kepada pemerintah dalam penanganan pandemi. Studi telah menunjukkan bahwa efektivitas respons publik terhadap komunikasi risiko dipengaruhi oleh (1) karakteristik pesan, konten dan gaya pesan, sumber, pendekatan pengiriman, dan perangkat; (2) karakteristik penerima pesan - karakteristik sosial dan psikologis masyarakat (Bandana & Cochran, 2019) . Selanjutnya, pada tahap pemberian vaksinasi dalam penanganan covid-19, Pemprov DKI Jakarta harus mempertimbangkan resistensi warga terhadap vaksinasi Covid-19 khususnya pada vaksin awal.

Tidak sedikit warga yang mempertimbangkan untuk tidak melakukan vaksin. Hal ini ditengarai karena informasi yang merebak di media massa atau media *online* lainnya Komunikasi risiko yang disampaikan Pemprov DKI Jakarta tentu harus mempertimbangkan pesan risiko yang mudah dicerna oleh khalayak beragam dan populasi terdampak. Dalam khalayak tertentu, ada elemen yang mewakili beragam perspektif yang mungkin menerima atau tidak menerima strategi khusus yang disampaikan pemerintah. Seringkali terjadi pada aspek komunikator atau juru bicara lembaga pemerintah yang tidak mendapat perhatian masyarakat karena tidak memberikan pesan risiko yang relevan. Oleh karena itu, pemerintah perlu memahami berbagai jenis khalayak ketika pesan risiko harus disampaikan kepada beragam publik. yang menerima pesan risiko (Sellnow, Ulmer, Seeger, & Littlefield, 2009). Untuk meminimalisir pesan satu arah dengan komunikator dari lembaga pemerintah, Pemprov DKI Jakarta membangun keterlibatan warga untuk bersedia menjalankan program vaksinasi selama pandemi, melalui kolaborasi dengan lembaga pendidikan. Pemprov DKI Jakarta mengundang perguruan tinggi untuk berkolaborasi membuat sentra vaksinasi. Saat ini Pemprov DKI Jakarta memiliki 320 sentra vaksinasi

Komunikator atau juru bicara pemerintah dalam situasi bencana kesehatan seperti pandemic covid-19, tidak dapat dipungkiri mendapat perhatian dari masyarakat jika pesan risiko yang disampaikan memiliki esensi dan ajakan untuk memotivasi warga, disamping memberikan pengetahuan tentang situasi pandemi. Pesan risiko yang berisi pemahaman tentang pentingnya kolaborasi, persuasi untuk berkolaborasi, dan mewujudkan kebersamaan serta pelibatan warga secara berkelanjutan, akan memberikan semangat partisipatif dalam penanganan pandemic covid-19. Tidak hanya pesan KSBB pada warga yang kekurangan, tapi pesan risiko yang membangun motivasi warga untuk bangkit kembali dari keterpurukan pandemic, sangat dibutuhkan oleh

masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan memotivasi warga khususnya pelaku UMKM yang usahanya sempat terpuruk karena pandemi. Pemprov DKI Jakarta harus dapat menangani Covid – 19 dengan bantuan warganya.

Kolaborasi dimaksudkan untuk bekerjasama dan bergandengan tangan melalui pesan-pesan risiko seperti yang terlihat pada ajakan di laman berikut ini:



Sumber : (JDCN, 2020)

Pesan risiko untuk menangani Covid-19 ditampilkan oleh Pemprov DKI Jakarta dalam sebuah ajakan berkolaborasi ditampilkan pada laman. Narasi yang ditampilkan dalam pesan tersebut adalah sebagai berikut “Di tengah waktu yang penuh tantangan ini Kota Jakarta terus beradaptasi dan berjuang untuk pulih. Mari bersatu, bekerja sama, bahu membahu dalam kolaborasi menangani pandemi menuju Jakarta Bangkit- Kolaborasi kita bangkitkan Jakarta.

Pesan risiko tentang penangan Covid-19 tidak dapat diberikan secara satu arah. Pemprov DKI Jakarta berkolaborasi dengan *stakeholder* yang dianggap memiliki tingkat kepercayaan yang dipersepsikan lebih baik. Mereka adalah pihak swasta dan perguruan tinggi. Melibatkan perguruan tinggi untuk menjadi sentra vaksin, dan mendekatkan pihak

## **SIMPULAN**

Untuk menangani pandemi Covid-19, temuan dalam penelitian ini sangat bermanfaat dan dapat diadopsi oleh pemerintah daerah di Indonesia. DKI Jakarta sebagai barometer untuk

swasta menjadi kolaborator dalam penanganan covid-19, akan memiliki kecenderungan pemahaman yang lebih baik untuk warga Jakarta sehingga partisipasi publik akan meningkat, dan perubahan perilaku untuk terlibat dalam penanganan covid dengan pemerintah akan mudah diwujudkan. Sebagai contoh, dengan caranya yang berbeda-beda, delapan perusahaan digital yang digandeng Pemprov DKI Jakarta ini seperti Nodeflux, duithape, Botika, Gojek, Grab, Bukalapak, Tokopedia, dan Shopee. Perusahaan-perusahaan *e-commerce* ini masing-masing berkolaborasi dalam bidang yang berbeda. Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak mendorong perkembangan *smart economy* dengan mempromosikan UMKM DKI Jakarta.

penanganan covid-19, memiliki kompleksitas permasalahan dari aspek ketersediaan ruang terbuka hijau, polusi, kepadatan penduduk, ekonomi, sosial, budaya, keamanan, dan lain sebagainya. Memberikan informasi tentang bagaimana menerapkan protokol kesehatan bagi warga, bagaimana membantu warga yang

membutuhkan bantuan kesehatan finansial, dan akses teknologi, merupakan sebuah tantangan sendiri bagi Pemprov DKI Jakarta. Melalui pendekatan komunikasi risiko dan pesan risiko yang disampaikan, Pemprov DKI Jakarta memilih pendekatan untuk mempersuasi warganya melalui pesan kolaborasi untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan perubahan sikap serta perilaku untuk bergandengan tangan dengan Pemprov DKI Jakarta dalam penanganan Covid-19. Pesan kolaborasi yang disampaikan Pemprov DKI Jakarta menunjukkan bahwa interaksi informasi meningkatkan semua jenis persepsi risiko dan memacu respons kesiapsiagaan. Banyaknya program interaksi seperti pada start up yang telah bermitra dengan Pemprov DKI, program KSBB untuk warga miskin juga UMKM, dapat memberikan sumbangsih bagi peningkatan pemahaman dan partisipasi warga. Pada tahap akhir, reputasi yang baik dan kepercayaan publik terhadap pemerintahnya akan terwujud.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bandana, K., & Cochran, D. (2019). *Risk Communication and Community Resilience*. London and New York: Routledge. Retrieved from [www.routledge.com/Routledge-](http://www.routledge.com/Routledge-)
- Dinas Kominfotik. (2022). *Perkembangan Data kasus dan Vaksinasi COVID-19 di Jakarta per 5 Mei 2022*. DKI Jakarta. Retrieved from <https://ppid.jakarta.go.id/siaran-pers>
- Dinas Kominfotik Pemprov DKI Jakarta. (2022). *Siaran Pers Diskominfotik*. Retrieved from <https://ppid.jakarta.go.id/siaran-pers>
- Indriani. (2021). Pemprov DKI: Penanganan Covid-19 perlu kolaborasi semua pihak. Retrieved May 6, 2022, from <https://www.antaraneews.com/berita/2251942/pemprov-dki-penanganan-covid-19-perlu-kolaborasi-semua-pihak>
- Jakarta Smart City. (2020). *Linimasa Penanganan Covid-19 Pemprov DKI Jakarta*. Retrieved from <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/507/linimasa-kebijakan-penanganan-pandemi-covid-19-di-jakarta>
- Janoske, M., & Liu, B. (2012). *Understanding Risk Communication Theory: A Guide for Emergency Managers and Communicators*. College Park. Retrieved from [www.start.umd.edu](http://www.start.umd.edu).
- JDCN. (2020). Kolaborasi Tanggap Corona. Retrieved May 14, 2022, from <https://jdcn.jakarta.go.id/kolaborasi-tanggap-corona>
- Krimsky, S. (2007). Risk communication in the internet age: The rise of disorganized skepticism. *Environmental Hazards*, 7(2), 157–164. <https://doi.org/10.1016/j.envhaz.2007.05.006>
- Liu, B. F., & Horsley, J. S. (2007). The government communication decision wheel: toward a public relations model for the public sector. *Journal of Public Relations Research*, 19(4), 377–393. <https://doi.org/10.1080/10627260701402473>
- Ndlela, M. N. (2019). A Stakeholder Approach to Risk Management. In *Crisis Communication: A Stakeholder Approach* (pp. 53–63). Palgra.
- Patrianti, T. (2020). Risk Messages dan Perspektif Risk Communication di Masa Pandemi Covid-19. In *Covid - 19, Pandemi Dalam Banyak Wajah* (pp. 55–64). Depok: Rajawali Pers,.
- Patrianti, T., Shabana, A., & Tuti, R. W. (2020). Government Risk Communication on Greenhouse Gas Emission Reduction To Tackle Climate Change. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 24(2), 156–170. <https://doi.org/10.33299/jpkop.24.2.3416>
- Pemprov DKI Jakarta. (2022). Jakarta Kota Kolaborasi. Retrieved May 6, 2022, from <https://www.jakarta.go.id/informasi-kolaborasi>
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Sarah, S. (2021). Kolaborasi PCare,

PeduliLindungi, dan JAKI untuk Percepatan Vaksinasi. Retrieved May 6, 2022, from <https://corona.jakarta.go.id/id/artikel/kolaborasi-pcare-pedulilindungi-dan-jaki-untuk-percepatan-vaksinasi>

Sellnow, T. L., Ulmer, R. R., Seeger, M., & Littlefield, R. S. (2009). *Effective Risk Communication; A Message Center Approach*. New York: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-0-387-79727-4>

WHO. (2020). *National Capacities Review Tool for a novel coronavirus (nCoV)*.