



## PUBLIC AFFAIRS CORNER

# Normal Baru, Normal Lama, Apa Bedanya?

Coba Anda bertanya kepada siapa saja, “Apa maksudnya normal baru?” Saya yakin tidak ada yang dapat memberikan penjelasan singkat, gamblang dan mudah dimengerti. Kemudian teruskan pertanyaan dengan, “Apa bedanya dengan normal lama?” Jawabannya pun akan semakin tidak jelas. Saya mencoba mencari makna di Google dengan kalimat kunci “pedoman normal baru Indonesia”, dan keluarlah sekitar 40 juta artikel yang akan semakin menyulitkan kita mengais informasi dari sekian banyak sumber.

Mencari informasi yang mudah dicerna oleh masyarakat umum tidak gampang. Ada Keputusan Menteri Kesehatan tertanggal 20 Mei 2020, yakni No. HK.01.07/MENKES/328/2020. Isinya tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Isinya sepadan dengan panjang judulnya, sulit dicerna.

Kemudian pada 13 Juli 2020, Kementerian Kesehatan mengeluarkan Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19). Sangat komprehensif, setebal 214 halaman. Kembali, menggali

informasi yang penting bukanlah hal yang gampang.

Semua upaya pemerintah untuk memberikan arahan perilaku patut dihargai. Yang perlu dipikirkan selanjutnya adalah strategi komunikasi dan teknik komunikasi yang tepat agar masyarakat mudah memahami maksud tujuan regulasi. Dalam hal ini, sepertinya upaya pemerintah belum memadai. Masyarakat menganggap normal baru berarti kehidupan berjalan kembali seperti biasa. Semua ini berlangsung saat pandemi terus meningkat tajam.

Kegiatan Pilkada di 270 wilayah pun dikhawatirkan akan menelurkan klaster-klaster baru penyebaran COVID-19. Kita dapat menyaksikan proses pendaftaran calon di sejumlah daerah yang seakan-akan dilakukan dalam keadaan normal lama. Pendukung para calon kepala daerah berjejal tanpa menjaga jarak dan banyak yang tidak menggunakan masker.

Pemerintah menghadapi dilema antara membuka ekonomi atau mencegah penyebaran COVID-19. Timbul kesan ekonomi lebih diutamakan. Hal ini dapat dipahami sebab bila roda ekonomi tidak berjalan, akan semakin menyulitkan pemulihan ekonomi jangka panjang. *Harian Bisnis Indonesia*, dalam editorial 29 Agustus 2020 menyatakan kesehatan harus menjadi prioritas utama. Logikanya, jika masalah kesehatan teratasi, maka ekonomi bisa kembali menggeliat. *Harian Kompas*, 2 September 2020, pun mengingatkan, “Tidak ada ekonomi tanpa orang, tidak ada pemulihan ekonomi tanpa pengendalian wabah.”

## Janji Muluk

Pemerintah tentu menyadari hal tersebut. Upaya mengatasi masalah kesehatan terus maju. Uji vaksin sudah memasuki fase 3.

Prosesnya akan berlangsung berbulan-bulan untuk memastikan vaksin bekerja sesuai harapan, yakni menumbuhkan kekebalan dan tidak menimbulkan efek samping berbahaya. Ketua Tim Riset Uji Klinis Indonesia, Dr. Kusnandi Rusmil dari Universitas Padjadjaran, menjelaskan, uji klinis dilaksanakan sesuai dengan standar internasional dan tidak dapat dipercepat. Dengan demikian, mempercepat produksi vaksin menjadi hal yang tidak mungkin.

Dalam mengatasi krisis massal seperti pandemi ini, ada pedoman bagi para penyelenggara negara di seluruh dunia yang singkat dan padat: “*Under-promise and over-deliver*”. Maknanya adalah jangan memberi janji yang muluk-muluk yang nantinya tidak terlaksana. Lebih baik tidak berjanji terlalu banyak tetapi pelaksanaannya melebihi apa yang dijanjikan.

Masalahnya adalah, kalau yang dijanjikan tidak terlaksana, maka kepercayaan masyarakat akan hilang. Kalau terjadi berulang kali, maka pemerintah akan kehilangan kredibilitas. Selain itu, pesan dan penyampaian harus jelas dan konsisten. Jangan ada “*mixed signals*” (pesan yang saling bertentangan) agar tidak rancu.

Jika masyarakat kehilangan kepercayaan, mereka mungkin akan menjadi apatis, tidak peduli lagi. Mudah-mudahan apa yang kita saksikan sehari-hari di mana normal baru tidak dapat dibedakan dari normal lama bukan merupakan gejala apatisisme, tetapi akibat ketidaktahuan semata-mata.

Apapun penyebabnya, pemerintah harus segera memikirkan strategi komunikasi yang tepat dan mudah dipahami seluruh lapisan masyarakat. Ilmu untuk meneliti tingkah laku ada, demikian juga untuk menerapkan strategi komunikasi yang tepat, tinggal dipraktikkan. ●



**Noke Kiroyan**  
Chairman & Chief Consultant  
KIROYAN Partners