

Keberhasilan Media Handling Satgas Covid-19 Pemkab Tegal Dalam Menekan Pandemi

Aufia Maula Kamal¹, Pundra Rengga Andhita^{*2}

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta

²Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Amikom Purwokerto

e-mail: pundra@amikompurwokerto.ac.id*

Article Info

Article history:

Received

Feb 25th, 2023

Revised

June 11th, 2023

Accepted

June 20th, 2023

Published

June 26th, 2023

Abstract

This study aims to examine the management of media handling through a two way symmetric model that was previously carried out by the Tegal Regency Government through the Covid-19 Task Force Public Relations in communicating health protocols during the co-19 pandemic. The results of the study show that in the efforts to public relations for the Covid-19 Task Force, the Tegal Regency Government in dealing with the covid-19 pandemic is carried out by implementing a two-way symmetric model in informing about the role of implementing the 3M health protocol (wearing a mask, maintaining distance and washing hands regularly) to reduce the speed of spread of covid-19. The implementation of the two-way symmetric model is carried out through several consistent emphasis strategies such as media handling, complaint handling, agenda setting and monitoring. These five emphases went well. This is marked by a change in people's cognition who are increasingly convinced that implementing health protocols can reduce the rate of transmission of Covid-19 in Tegal Regency. This change in cognition ultimately shapes people's behavior to make a positive contribution in suppressing the spread of Covid-19. Furthermore, this research also wants to convey that the two-way symmetric model strategy can be an effective solution in media handling activities for the success of the continuation program to suppress the rate of Covid-19 which is still running today, namely, the national vaccination program.

Keywords: Covid-19, Government Public Relations, Media Handling, Two Way Symmetric Model

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah pengelolaan *media handling* melalui *two way symmetric* model yang pernah dilakukan Pemkab Tegal melalui Humas Satgas Covid-19 dalam mengomunikasikan protokol kesehatan selama pandemi covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam upaya Humas Satgas Covid-19 Pemerintah Kabupaten Tegal dalam menghadapi pandemi covid-19 dilakukan dengan mengimplementasikan *two way symmetric model* dalam menginformasikan mengenai peran penerapan protokol kesehatan 3M (Memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan secara teratur) untuk menekan laju penyebaran covid-19. Implementasi *two way symmetric model* dilakukan melalui sejumlah strategi penekanan yang konsisten seperti *media handling*, *complain handling*, penyusunan *agenda setting* dan *monitoring*. Kelima penekanan tersebut berjalan dengan baik. Hal itu ditandai dengan adanya perubahan kognisi masyarakat yang semakin yakin bahwa penerapan protokol kesehatan dapat menekan laju penularan covid-19 di Kabupaten Tegal. Perubahan kognisi ini yang akhirnya membentuk perilaku masyarakat untuk berkontribusi positif dalam menekan laju penyebaran covid-19. Lebih lanjut, penelitian ini juga ingin menyampaikan bahwa strategi *two way symmetric model* bisa menjadi solusi efektif dalam aktivitas *media handling* untuk menyukseskan program lanjutan penekanan laju covid-19 yang masih berjalan hingga saat ini, yakni, program vaksinasi nasional.

Kata Kunci: Covid-19, Humas Pemerintah, *Media Handling*, *Two Way Symmetric Model*

PENDAHULUAN

Sejak kasus positif covid-19 terkonfirmasi ada di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah Indonesia langsung meresponnya dengan sigap. Sejumlah kebijakan dan regulasi dikeluarkan pemerintah demi menekan laju penyebaran covid-19. Salah satu upaya masif yang dilakukan adalah penerapan protokol kesehatan melalui pola hidup 3M yakni, memakai masker, menjaga jarak sosial dan membiasakan cuci tangan secara teratur. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa salah satu upaya memelihara diri agar terhindar dari penyakit ini adalah dengan rajin membersihkan tangan menggunakan sabun maupun cairan berbasis alkohol, hindari sering menyentuh bagian wajah (mata, mulut dan hidung) serta melakukan pembatasan kontak fisik dengan orang lain (Wiranti et al., 2020)

Hanya saja memang penerapan protokol kesehatan di masyarakat tidak selalu berjalan mudah. Padahal penerapan 3M merupakan upaya positif dalam menekan laju penyebaran covid-19 sebelum vaksin atau obat covid-19 ditemukan dan didistribusikan secara merata. Salah satu kendalanya disinyalir dari kurangnya informasi masyarakat akan covid-19 yang berimplikasi pada ketidakpatuhan masyarakat terhadap penerapan protokol kesehatan. Penerapan protokol kesehatan 3M ini disikapi beragam oleh warga, banyak yang mematuhi dengan penuh kesadaran, namun ada pula yang tidak peduli. Ketidakpatuhan warga inilah yang memperburuk situasi (Sari, 2021). Berangkat dari pemahaman inilah, pemerintah memiliki tugas besar untuk memastikan bagaimana protokol kesehatan dapat dilakukan secara disiplin oleh masyarakat Indonesia di semua daerah.

Di wilayah Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Tegal, sampai dengan 10 Februari 2021, terkonfirmasi positif covid-19 sudah mencapai 4514 orang. Laju penyebaran covid-19 di kabupaten ini disinyalir cukup tinggi. Bahkan pada Desember tahun 2020, Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 nasional hingga turun langsung ke Kabupaten Tegal. Liaison Officer Satgas Penanganan Covid-19 Nasional Brigjen Pol (purn) Oneng Subroto, Jumat (4/12) mengatakan, Satgas Penanganan Covid-19 Nasional turun ke Kabupaten Tegal karena jumlah kasus di daerah tersebut cukup tinggi. Tim satgas menghendaki agar Pemkab Tegal melakukan upaya maksimal untuk menekan jumlah kasus virus corona. Perlu digencarkan kembali penerapan protokol kesehatan kepada masyarakat supaya gerakan 3M benar-benar diterapkan, katanya (Radartegal.com, 2020).

Kondisi itu menyiratkan bahwa penerapan

protokol kesehatan di Kabupaten Tegal harus senantiasa dikawal oleh pemerintah daerah. Memang hal ini tidaklah mudah karena masyarakat perlu menyesuaikan diri dengan baik. Masyarakat perlu memahami adanya perubahan kehidupan dari sebelum pandemic dan selama pandemi berlangsung. Dalam kondisi inilah, pemerintah perlu mengambil langkah intensif, mengomunikasikan secara gencar mengenai pentingnya penerapan protokol kesehatan 3M. Melalui peran komunikasi yang simultan maka diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memahami situasi yang ada sehingga bermuara pada penekanan penularan covid-19. Di tahap inilah strategi komunikasi terencana perlu diterapkan oleh Pemkab Tegal. Salah satu bagian yang berperan penting dalam menyusun strategi tersebut adalah humas.

Dalam mengomunikasikan protokol kesehatan kepada masyarakat, humas memegang peran sentral. Jika mengacu pada Inpres No. 9/2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik, maka salah satu fungsi dari humas pemerintah adalah menjadi komunikator, humas pemerintah harus mampu berperan membuka akses dan saluran komunikasi dua arah, antara instansi pemerintah dan publiknya (Iriantara, 2019). Humas pemerintah perlu menyusun pendekatan efektif yang bisa menjadi acuan masyarakat. Komunikasi yang dilakukan juga harus dikemas dengan bahasa yang mudah dipahami secara umum. Ini penting karena dalam beberapa kasus, tidak efektifnya komunikasi sering kali menjadi penyebab terjadinya miskomunikasi.

Lebih lanjut, dalam kondisi ini humas pemerintah harus mempunyai kemampuan yang mumpuni dalam mengelola *media handling* yang dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan kebijakan, program dan kegiatan pemerintah (Sani et al., 2020). Adapun salah satu upaya pengelolaan *media handling* yang dapat dilakukan oleh humas pemerintah dalam menghadapi krisis komunikasi penerapan protokol kesehatan dapat dilakukan dengan penerapan teori *excellence in public relations*. Teori ini diperkenalkan oleh James Grunig dan Hunt. Ini merupakan sebuah teori yang mengidentifikasi empat model *public relations*. Teori ini merupakan teori yang paling berpengaruh dalam penelitian *public relations* karena memiliki standar *public relations* yang efektif dalam membangun hubungan yang harmonis dengan publiknya (Kriyantono, 2019).

Grunig & Hunt mengatakan, empat model ini merupakan representasi tahap dalam sejarah *public relations* yang dibuat berdasarkan empat dimensi

utama, yakni, arah komunikasi, keseimbangan kepentingan antara dua pihak (tujuan), saluran, dan dimensi etis (Kriyantono, 2019). Empat model tersebut yaitu *press agentry/publisitas*, *public information*, *two-way asymmetric*, *two-way symmetric*. Model *press agentry/publisitas* merupakan model komunikasi satu arah antara organisasi dan publiknya. Dalam model *press agentry* penekanannya lebih kepada strategi organisasi untuk menarik perhatian khalayak sasaran dengan upaya terorganisir yang disusun melalui pemberitaan tertentu. Model ini bersifat satu arah. Model kedua, *public information*, merupakan sebuah pendekatan yang juga menggunakan komunikasi satu arah dan kurang memerhatikan aspek perubahan perilaku pada publik. Model ketiga, *two-way asymmetric* merupakan model komunikasi dua arah atau timbal balik antara humas dan publiknya namun tidak seimbang. Dalam artian, model ini menekankan pada upaya lembaga atau organisasi untuk mewujudkan apa yang mereka inginkan tanpa menitikberatkan pada perubahan sikap publik.

Model keempat, *two-way symmetric* merupakan model yang hampir sama seperti *two-way asymmetric* di mana jenis komunikasi yang digunakan adalah komunikasi dua arah. *Two-way symmetric purpose is to generate mutual understanding between an organization and its strategic publics. Understanding leads to the formation of relationships that help the organization succeed and survive. Two-way communication with a goal of balanced effects may result in either or both the organization and publics changing their behavior* (Kelly et al., 2010). Model *two-way symmetric* ini merupakan model paling ideal karena didasarkan pada peningkatan keterbukaan, toleransi, dan kepercayaan dalam interaksi timbal balik antara organisasi dan khalayak sasaran. Dalam model ini, lembaga dan khalayak sasaran memiliki kesempatan untuk berinteraksi satu sama lain yang mengarah pada proses harmonisasi timbal balik di mana kedua belah pihak bermaksud untuk mengubah sikap dan perilakunya (Erturk & Berkman, 2016). Perubahan memberikan tantangan yang kompleks namun akan melahirkan metode yang inovatif untuk mengatasi berbagai hambatan (Jansson, 2013). Berangkat dari konseptual tersebutlah penelitian ini ingin mengetahui lebih lanjut strategi *media handling* yang dilakukan Pemkab Tegal dalam mengomunikasikan protokol kesehatan selama pandemi covid-19 bagi masyarakat.

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif

dengan menggunakan dua teknik pengumpulan sumber data yaitu primer dan sekunder. Data primer yang digunakan berupa wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan berdasarkan sampel yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Suatu teknik penentuan sampel yang memerhatikan kriteria relevan. Adapun sampel dalam penelitian adalah sampel yang memiliki detail informasi memadai terkait penelitian, yakni, Humas satgas Covid-19 Kabupaten Tegal. Dari populasi yang ada, penulis ambil 3 sampel yakni Hari Nugroho, S.T (Kasubbag Pemberitaan dan Dokumentasi Bagian Humas dan Protokol Pemkab Tegal), Arif Budiman (Staf Humas Pemkab Tegal) dan Dr. Joko Wantoro M.M.R. (Juru Bicara Satuan Tugas Covid-19 Kabupaten Tegal). Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini menggunakan studi literasi bersumber dari jurnal, buku, tesis, serta dokumen terkait lainnya. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan model analisis data model Miles dan Huberman, "Sebuah model analisis yang dilakukan dalam 4 tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2018).

Terkait teknik validasi data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dengan cara membandingkan hasil wawancara dari ketiga sampel berbeda untuk mendapatkan pemahaman yang holistik. Jadi, peneliti membandingkan data dari berbagai sumber wawancara. Diharapkan dengan adanya ketiga sumber berbeda tersebut dapat menghasilkan validasi informasi yang bisa dipertanggung jawabkan. Upaya tersebut dilakukan dengan metode wawancara mendalam, sebuah metode digunakan untuk melacak berbagai gejala tertentu dari perspektif orang-orang yang terlibat (*the actors own perspective*) (Isbandi, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan pengelolaan *media handling* di Pemkab Tegal berada dalam lingkup Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, khususnya di bagian Sub Bagian Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan dipimpin oleh Hari Nugroho, S.T (Kepala Sub Bagian Pemberitaan, Dokumentasi Bagian Humas dan Protokol Pemkab Tegal). Hal ini seperti diungkapkan Hari Nugroho, "Di Pemkab Tegal, tugas kehumasan adanya di Sub Bagian Komunikasi dan dokumentasi pimpinan" (Nugroho, wawancara, 10 Februari 2021). Pada bagian inilah yang berperan penting dalam mengoordinasikan komunikasi pimpinan secara berjenjang dengan Organisasi Perangkat Daerah

(OPD), membangun komunikasi harmonis dengan berbagai pihak, meningkatkan citra dan kepercayaan publik, serta mempermudah akses komunikasi dengan lembaga pemerintah selaku penyedia layanan publik dan lainnya.

Bagian Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan jugalah yang ditugaskan secara khusus oleh bupati Tegal untuk memegang peran dan fungsi humas dalam percepatan penanganan covid-19 di Kabupaten Tegal, lebih lanjut bagian ini disebut dengan nama Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal yang dipimpin langsung oleh bupati Tegal. Di satuan ini ada 6 organisasi yang dilibatkan yakni, Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Tegal, Kasubbag Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan Setda, Kasi *Surveillance* dan Imunisasi Dinkes, Ketua Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) Kabupaten Tegal dan Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kabupaten Tegal. Secara legal formal, keputusan tersebut dituangkan melalui Surat Keputusan Bupati Tegal Nomor: 443.2/331 tahun 2020 tentang pembentukan gugus tugas percepatan penanganan covid-19 Pemkab Tegal. Adapun 5 tugas yang diampu satuan ini adalah melaksanakan *media handling* yang berkaitan dengan komunikasi publik, penyusunan *agenda setting*, strategi komunikasi, fungsi media komunikasi dan menjadi juru bicara.

Terkait pengelolaan *media handling* selama pandemi covid-19, Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal memiliki peran sentral dalam berbagai aspek mulai dari pengelolaan komunikasi preventif seperti penerapan protokol kesehatan 3M hingga pada penerapan komunikasi penanganan covid-19 melalui 3T (*testing, tracing* dan *treatment*). Dalam menyampaikan informasi terkait protokol kesehatan 3M kepada masyarakat Kabupaten Tegal, kegiatan komunikasi yang dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal menggunakan pendekatan bertingkat mulai dari komunikasi persuasif hingga koersif berupa pemberian sanksi bagi pelanggar protokol kesehatan. "Protokol kesehatan selalu kami gaungkan kepada masyarakat baik secara formal ataupun informal. Kita juga ada peraturan bupati tentang penegakan disiplin pelaksanaan prokes. Jadi, ada operasi yustisial penegakan prokes. Ketika ada orang yang tidak patuh akan mendapatkan sanksi" (Nugroho, wawancara, 10 Februari 2021).

Dalam mengomunikasikan protokol kesehatan 3M, Satgas Covid-19 Pemkab Tegal juga membentuk tim satgas hingga tingkat satuan terkecil masyarakat, tingkat kecamatan dan desa dengan nama "Jogo Tonggo". Di sini Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal senantiasa berupaya membangun koordinasi

yang baik dengan satgas tersebut. Selain itu, Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal juga membangun komunikasi harmonis dengan berbagai pihak seperti media massa, organisasi masyarakat, tokoh masyarakat dan lainnya. Untuk kesuksesan penerapan protokol kesehatan, Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal sangat memahami pentingnya penerapan harmonisasi antara pemerintah dengan masyarakat. Ini sesuai dengan karakteristik implementasi *excellence in public relations, good relationships between organizations and their publics are two-way and symmetrical-that is, the relationships balance the interests of the organization with the interests of publics on which the organization has consequences and that have consequences on the organization* (Grunig, Grunig & Dozier, 2002).

Dari empat model yang terdapat dalam teori *excellence in public relations*, Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal cenderung melakukan penerapan strategi *two-way symmetric model*. Hal ini seperti diungkapkan Hari Nugroho, "Kami melakukan komunikasi dua arah, baik melalui survei, *call center*, *platform* media sosial, dan lainnya" (Nugroho, wawancara, 28 Desember 2020). Dengan demikian, bisa diketahui bahwa prinsip-prinsip teori *excellence in public relations* tidak selalu diterapkan seluruhnya.

Penerapan teori *excellence in public relations* yang dilakukan dalam aktivitas *media handling* oleh instansi, perusahaan atau organisasi memang bisa tidak dilakukan secara utuh. Penerapannya perlu disesuaikan dengan kondisi yang ada. Penerapan teori *excellence in public relations* bisa hanya diterapkan sebagian saja dalam praktik humas sesuai konteks yang dilaksanakan dengan memerhatikan lokalitas (Ajianto et al., 2018). *Two-way symmetric model* memang cenderung lebih dipilih oleh instansi, organisasi atau perusahaan di era keterbukaan informasi seperti sekarang ini. Model ini dinilai lebih efektif karena mengedepankan komunikasi dua arah yang harmonis antara organisasi dengan masyarakat, memendekkan atau bahkan menghilangkan "gap" informasi atau pengetahuan yang menjadi kendala di antara kedua pihak. *Two way symmetric model* lebih mengutamakan komunikasi secara penuh antara organisasi dengan publiknya serta fokus pada upaya membangun hubungan dan pemahaman bersama. Model *two-way symmetric* didasarkan pada adanya pertukaran informasi antara organisasi dan publik yang kemudian digunakan untuk mengubah sikap dari organisasi dan publiknya (Hidayat & Pathollah, 2021). Di titik inilah harmonisasi komunikasi dua arah berperan penting dalam membangun situasi kondusif di lingkungan Kabupaten Tegal.

Pembahasan

Penerapan protokol kesehatan 3M di lingkungan masyarakat Tegal memiliki tantangan utama berupa adanya potensi ketidakpatuhan masyarakat terhadap anjuran, himbauan dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah. Meski penerapan itu dimaksudkan untuk kebaikan bersama, namun hal ini belum tentu dipahami secara selaras oleh masyarakat. Ketidakpatuhan yang ada di masyarakat disinyalir berkaitan dengan beberapa hal seperti adanya sikap pasrah masyarakat, penolakan yang bersumber dari pemikiran antipati terhadap covid-19 (penolakan jenis ini berkaitan dengan anggapan adanya teori konspirasi seputar covid-19), merasa diri lebih kuat dibandingkan covid-19, antipati terhadap pemerintah dan lainnya. Secara mendasar Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal menilai hal tersebut karena adanya kebutuhan informasi yang tidak terpenuhi secara holistik di tengah-tengah masyarakat. Oleh karena itu langkah terbaik yang bisa dilakukan adalah meresponnya dengan strategi *media handling* yang sigap, tepat, cepat dan terarah. Persepsi masyarakat merupakan stimulan penting bagi strategi selanjutnya. Di titik inilah peran Humas Satgas Covid-19 dituntut mampu bertindak sebagai perantara dan membantu organisasi dengan menciptakan “ruang” untuk mendengar publiknya dan sebaliknya, menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan organisasi. Lebih lanjut, penerapan *media handling* melalui *two-way symmetric model* dapat menjadi solusi bagi organisasi untuk menyebarkan informasi yang sesuai. Dengan catatan, simultansi dan konsistensi pesan menjadi dua hal penting yang perlu diterapkan dalam model ini.

Two-way symmetric model dimulai dari upaya organisasi untuk menangkap berbagai stimulan informasi dari masyarakat, baik yang bersifat saran, opini, pendapat atau kritik. Setelah stimulan informasi tersebut berhasil terhimpun kemudian perlu dikaji lebih lanjut untuk ditentukan pendekatan komunikasi yang sesuai tujuan organisasi. Terkait pandemi covid-19 di Kabupaten Tegal ditemukan suatu kondisi di mana ada kebutuhan informasi yang belum terpenuhi di masyarakat terkait covid-10 dan protokol kesehatan. Kondisi ini yang membuat masyarakat menjadi tidak sepenuhnya mematuhi protokol kesehatan covid-19. Disinilah Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal kemudian menyusun rangkaian strategi komunikasi yang tepat berdasarkan pada problematika yang ada di lapangan.

Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal

menghimpun berbagai respon masyarakat dari berbagai sumber, seperti survei, aplikasi pengaduan, media sosial, media massa dan lainnya. Berbagai stimulan yang telah terhimpun kemudian menjadi kajian untuk dibahas bersama. Ketika kajian tersebut telah selesai, langkah berikutnya yang dilakukan adalah menyusun dan menerapkan strategi kehumasan yang sesuai demi mendukung efektifitas protokol kesehatan di masyarakat. Inilah yang disebut implementasi dua arah dalam *two-way symmetric model*, di satu sisi organisasi perlu menghimpun pendapat publik mengenai suatu hal melalui keterbukaan saluran komunikasi dan di sisi lain organisasi perlu merespon apa yang terjadi di publik. Komunikasi publik yang terbuka menjadi kebutuhan sentral bagi masyarakat, pemahaman inilah yang mendorong bagian ini untuk bertindak cepat dan tepat.

Dari temuan yang ada memperlihatkan bahwa dugaan awal Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal memang tidak meleset. Beberapa pendapat publik yang berhasil dihimpun oleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal mengenai ketidakpatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan dipengaruhi oleh dinamika eksternal sebagai berikut, (1) Adanya tuntutan layanan informasi (hak publik) agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan informasi covid-19, (2) Adanya tuntutan perkembangan teknologi informasi (3) Kuatnya pengaruh media pada pembentukan opini publik (4) Besarnya pengaruh opini publik terhadap reputasi kinerja satgas covid-19 (5) Kondisi pemikiran masyarakat semakin kritis (6) Ledakan arus informasi dan kebijakan pemerintah pusat berpotensi ciptakan krisis kepercayaan. Semua dinamika eksternal tersebut diperoleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal melalui pengumpulan pendapat publik secara ilmiah. Jadi, untuk mengetahui hal-hal yang membuat masyarakat tidak menerapkan protokol kesehatan di luar rumah, ada jajak pendapat yang sudah dilakukan oleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal. Hasil penelusurannya memperlihatkan bahwa sebanyak 34% responden mengaku selalu menerapkan protokol kesehatan saat ke luar rumah, namun 66%-nya pernah tidak menerapkannya. Rinciannya, 32,2% mengaku karena lupa, 4,6% mengatakan penerapan protokol kesehatan itu menyusahkan, 4,4% merasa jenuh atau bosan, 4,2% lingkungan yang tidak mendukung, 3,4% tidak ada pengawasan petugas, 1% sudah tidak percaya adanya covid, 3,2% lain-lain. Dari data tersebutlah Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal kemudian merangkumnya sebagai dinamika eksternal yang perlu diatasi untuk kemudian disusun strategi

komunikasi yang relevan. Di tahapan berikutnya, dari dinamika eksternal tersebut Humas Satgas Covid-19 menerapkan *media handling* dengan pendekatan *two way symmetric model* melalui optimalisasi media internal dan eksternal, *complain handling*, *agenda setting* dan *monitoring* serta evaluasi.

Media handling di lingkungan internal dan eksternal dilakukan untuk menyampaikan informasi publik, merespon isu dan wujud dukungan satgas covid-19 terhadap kebijakan pemerintah pusat sehingga memiliki nilai berita (*news value*) serta layak publikasi di media massa. *Media handling* di lingkungan internal dan eksternal juga dimaksudkan untuk menepis isu kontradiktif seputar perkembangan covid-19, memilih isu yang sedang menjadi *rending topic*, dikemas dengan judul yang baik, tidak menimbulkan disinformasi dan kepanikan. Jadi, *media handling* di lingkungan internal dan eksternal merupakan langkah strategis Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal untuk merespon dinamika eksternal terkait covid-19 yang ada di Kabupaten Tegal. Hal ini penting karena tingkat konsumsi terhadap media yang tinggi, menimbulkan dampak terpaan berupa munculnya berbagai persepsi, kemudian persepsi tersebut berpengaruh pada sikap atau perilaku dari masyarakat (Salsabila & Kusumastuti, 2021). Dengan demikian, Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal menilai penting perlunya mengelola media agar masyarakat memiliki informasi yang utuh, tidak hanya berasal dari beberapa jenis sumber informasi saja.

Media handling di lingkungan internal dan eksternal ini dipetakan menjadi dua saluran, yakni, optimalisasi saluran media internal pemerintah dan media eksternal. Optimalisasi media internal dilakukan melalui semua *platform* media internal pemerintah mulai dari *website* hingga media sosial yang kontennya disusun dengan penekanan gaya pesan mudah dipahami namun tetap memerhatikan unsur persuasif, informatif dan edukatif. Dengan rancangan yang seperti itu maka pesan yang disampaikan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal dapat lebih cepat dipahami dan disebar dengan luas. Untuk pemilihan penggunaan media sosial Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal dapat dinilai sebagai langkah yang tepat. Penggunaan media sosial dalam pemerintahan merupakan penerapan inovasi teknologi dan agen transformasi yang berperan dalam menghasilkan keterlibatan warga (Chun & Luna Reyes, 2012). Media sosial berperan penting sebagai wadah penyebarluasan informasi dan juga menjadi wadah untuk mendapatkan respon yang

bersifat dua arah (Azeem & Toni, 2018). Penggunaan media sosial juga bisa menjadi salah satu indikator bahwa Pemkab Tegal telah melakukan adaptasi yang inovatif terhadap teknologi untuk berinteraksi dengan masyarakat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh J. Ignacio Criado juga menunjukkan bahwa selama beberapa tahun terakhir, administrasi publik di pemerintahan memang telah mengadopsi beberapa *tools* dalam Web 2.0, seperti blog, *microblogging*, wiki, jejaring sosial, berbagi multimedia, aplikasi mashup, penandaan, dunia maya, dan *crowdsourcing*. Setelah beberapa tahun percobaan, pengujian, dan penilaian memperlihatkan bahwa penggunaan media sosial di pemerintahan dimaksudkan agar birokrasi publik mampu beroperasi melalui inovasi internal dan bagaimana mereka mampu berinteraksi dengan publik di luar pemerintahan (Criado et al., 2013).

Selain media sosial, penekanan pesan yang memerhatikan unsur persuasif, informatif dan edukatif juga diperhatikan oleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal melalui media internal lainnya seperti website dan layanan aduan. Secara keseluruhan, penekanan pesan melalui media internal tersebut diimplementasikan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal melalui beberapa cara seperti penggunaan infografis dan *motion* grafis untuk meringkas informasi atau data yang kompleks menjadi informasi menarik, sederhana serta mudah dipahami, penyusunan dan publikasi maklumat (lisan) bupati Tegal yang disampaikan secara informatif dan mudah dipahami, penayangan podcast humas bertema covid-19, penayangan video yang berkaitan dengan upaya Pemkab Tegal melalui satgas covid-19 dalam menanggulangi penularan infeksi covid-19 di Kabupaten Tegal hingga pemasangan *speaker* himbauan di lampu merah.

Untuk optimalisasi media eksternal yang dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal diimplementasikan melalui penjalinan hubungan baik dengan beberapa media massa. Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal menjalin hubungan kontraktual dengan sejumlah media massa seperti Tribun Jateng, Suara Merdeka, Radar Tegal, Pantura Post, dan AyoTegal.com (Diskominfo). Selain media massa Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal juga bekerjasama dengan beberapa Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), swasta dan juga Forum Komunikasi Pimpinan Daerah (Forkopimda) yang beranggotakan Komandan Distrik Militer (Dandim), Kepala Kepolisian Resor (Kapolres), bupati, kejaksaan, dan pengadilan Kabupaten Tegal.

Untuk ketepatan saluran media yang digunakan,

Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal tidak sembarangan, melainkan terlebih dulu melakukan survei yang terukur. Berdasarkan data yang diperoleh dari survei tersebut, didapatkan informasi dari 477 responden memperlihatkan bahwa sebanyak 53% mengaku mendapatkan informasi tentang covid-19 dari media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter dan Youtube. Sementara 23% didapatkan dari televisi, 10% aplikasi pesan percakapan seperti whatsapp, 9% media *online*, 1,5% media cetak seperti koran, 1,5% media informasi visual seperti spanduk dan baliho, dan 5% lain-lain. Adapun 53% responden mengaku berita informasi tentang perkembangan statistik kasus covid-19 paling sering diakses. Disusul 17% tentang kebijakan pemerintah menangani covid-19, 16% pemberitaan kasus/peristiwa seputar covid-19, 11% protokol kesehatan dan 3% lain-lain (Pemkab Tegal, 2020). Dari data tersebutlah Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal akan mengoptimalkan pilihan pesan yang relevan dengan saluran media. Untuk meraih *feedback* yang relevan, Humas Satgas covid-19 akan memaksimalkan informasi *platform* media yang paling banyak digunakan masyarakat, tanpa mengesampingkan media lainnya. Dalam hal ini media berbasis internet seperti media sosial merupakan saluran yang paling banyak digunakan masyarakat Kabupaten Tegal dalam mendapatkan informasi mengenai covid-19. Oleh karenanya saluran ini menjadi saluran yang dioptimalkan oleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal. Penggunaan media berbasis internet memang dapat menjadi solusi bagi permasalahan layanan kesehatan dan informasi kesehatan bagi masyarakat (Swastikawara & Laturrahmi, 2022).

Upaya berikutnya yang dilakukan oleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal dalam aktivitas *media handling* dengan pendekatan *two way symmetric model* adalah memerhatikan aspek *complain handling*. Perhatian terhadap aspek ini diterapkan oleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal dengan cara menerima, menampung dan merespon segala keluhan masyarakat yang masuk ke organisasi, baik itu informasi yang didapatkan melalui akun media sosial, jajak pendapat ataupun aplikasi lapor bupati Tegal. Semua bentuk *complain handling* tersebut diupayakan agar ditangani dengan respon cepat. Ini penting karena segala bentuk disinformasi, malinformasi dan hoaks terkait covid-19 di masyarakat dapat berkembang dan menjadi informasi yang simpang siur jika tidak ditanggulangi dengan cepat dan tepat. Kondisi inilah yang menjadi perhatian Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal. Beragam keluhan

yang dilaporkan warga harus tertangani secara utuh, cepat dan tepat. Penanganannya dilakukan melalui mekanisme komunikasi internal secara intensif dalam organisasi, khususnya untuk mengatasi persoalan yang penanganannya membutuhkan koordinasi lebih lanjut.

Informasi mengenai aduan masyarakat yang diketahui oleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal selain yang didapatkan melalui laporan langsung juga ditelusuri melalui media sosial seperti facebook, twitter, Instagram dan juga *platform* aduan milik Pemkab Tegal yakni "Lapor Bupati". Namun dari beberapa saluran yang ada, komplain masyarakat justru lebih mudah ditemui melalui Facebook, Instagram dan media sosial lainnya. Meski demikian, upaya pemerolehan informasi aduan selain melalui media berbasis internet, pemetaan komplain aduan juga dilakukan melalui jaringan Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda) dan jejaring lainnya. Dalam forum tersebut Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal memetakan tren masyarakat untuk merancang strategi *fast response*. Pemetaan tren masyarakat diambil berdasarkan *feedback*, respon dan masukan yang masyarakat Kabupaten Tegal ajukan. *Fast response* tersebut kemudian disusun melalui saluran media yang sesuai. Adapun untuk bahasan yang sifatnya membutuhkan kajian cukup mendalam, Humas Satgas Covid-19 mengoptimalkan saluran podcast.

Secara keseluruhan upaya *complain handling* ini tidak terlepas sebagai komitmen Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal dalam memenuhi hak masyarakat akan keterbukaan informasi mengenai covid 19. Langkah ini sangat baik karena menandakan adanya kesadaran untuk senantiasa mewujudkan tata pengelolaan informasi yang simultan dan harmonis "Para penyelenggara pemerintahan melalui lembaga kehumasan harus mampu mengelola informasi untuk kepentingan masyarakat. Dengan tata kelola informasi yang baik, diharapkan masyarakat dapat memahami secara utuh informasi tentang hasil-hasil pembangunan dan kebijakan pemerintah dan begitu pula sebaliknya, pemerintah dapat melayani hak tahu publik terhadap kebijakan dengan baik" (Elfrida, 2015).

Langkah berikutnya yang dibangun oleh Humas Satgas Covid 19 Pemkab Tegal untuk percepatan penanganan covid-19 melalui penerapan protokol kesehatan adalah penyusunan *agenda setting* informasi yang hendak disampaikan kepada masyarakat. Tujuan penyusunan tersebut adalah membangun opini publik yang pada gilirannya nanti

saat ada program atau kebijakan dari pemerintah maupun satgas covid-19 digulirkan dan diberlakukan tidak lagi menimbulkan kontradiksi, resistensi atau penolakan publik, melainkan dukungan yang kuat dengan ditunjang persepsi memadai serta tujuan kebaikan bersama. Penerapan *agenda setting* yang dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal dalam merespon dinamika isu covid-19 sudah sangat tepat. “*Agenda setting* merupakan salah satu cara untuk menentukan urutan prioritas diantara banyaknya kebutuhan dan masalah-masalah, ataupun isu-isu yang menjadi perhatian organisasi. Proses agenda setting berlangsung sepanjang waktu dalam sebuah sistem” (Ulumy, 2019).

Tahapan berikutnya setelah *media handling*, *complain handling* dan penyusunan *agenda setting* telah dilakukan, hal penting yang juga dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal adalah *monitoring* dan evaluasi. Upaya ini dilakukan untuk memantau pemberitaan media cetak, *online*, elektronik dan media sosial. Nantinya hasil pantauan tersebut kembali dikaji bersama dalam rangkaian *complain handling*, *media handling*, *agenda setting* dan kembali *monitoring*. Di sinilah proses *two way symmetric model* yang dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal berjalan dengan baik. Jadi ada proses dua arah yang berputar simultan dalam sistem yang harmonis. Ini sangat baik dalam mengubah sikap publik dari yang awalnya kurang peduli dengan covid-19 bisa menjadi lebih peduli. “*With the symmetrical model, both the organization and publics can be persuaded; both also may change their behavior*” (Grunig, 1994).

Upaya yang dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal melalui tahapan tersebut berhasil menuai indikasi positif, berupa adanya perubahan sikap masyarakat dalam merespon protokol kesehatan. Berdasarkan laporan evaluasi penanganan covid-19 yang dilaporkan bupati Tegal, Dra. Hj. Umi Azizah, masyarakat mulai meyakini bahwa penerapan protokol kesehatan 3M dapat mencegah penularan covid-19. Sebanyak 82, 3% masyarakat yakin penerapan protokol kesehatan secara ketat dan disiplin mampu mencegah penularan covid-19. Mayoritas responden juga menyadari bahwa penerapan protokol kesehatan ditujukan untuk melindungi diri sendiri ataupun orang lain dari penularan Covid-19 (Azizah, 2020). Secara keseluruhan bisa dilihat upaya yang dilakukan oleh Humas Satgas Covid-19 mampu menuai hasil positif. Antara Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal dengan masyarakat Kabupaten Tegal memiliki kesadaran untuk bersama-sama mengubah sikapnya guna mencapai tujuan bersama yaitu

memerangi virus covid-19. Inilah konsep komunikasi simetris dua arah, menekankan pada komunikasi interaktif dan saling pengertian antara dua pihak (Yuan et al., 2017).

Hanya saja dibalik hasil positif evaluasi tersebut juga memperlihatkan temuan baru yakni ada kejenuhan masyarakat dalam menerima informasi covid-19. Masyarakat menjadi bosan dan takut ketika mengakses atau menerima informasi mengenai covid-19, khususnya sepanjang bulan November 2020. Menyikapi hal tersebut Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal akhirnya mulai berhenti sejenak dalam membagikan informasi terkait covid-19 dan tidak lagi memberikan *update* informasi covid-19 sejak November 2020. Humas Satgas Covid-19 mengembalikan kebutuhan informasi covid-19 kepada masyarakat. Pertimbangan ini didasari atas kondisi psikologis masyarakat. Satu-satunya informasi mengenai covid-19 yang bisa diakses masyarakat hanya melalui kanal gugus tugas covid-19 Kabupaten Tegal. Hal tersebut tentu sangat disayangkan, di satu sisi memang kondisi psikologis masyarakat perlu menjadi pertimbangan, namun di sisi lain edukasi informasi mengenai covid-19 yang simultan juga penting bagi masyarakat. Ini bisa dilihat dari perkembangan covid-19 yang terjadi di Kabupaten Tegal hingga Februari 2021, jumlah konfirmasi kasus positif belum menunjukkan angka penurunan yang signifikan. Kondisi ini yang akhirnya perlu menjadi kajian bersama. Selain pendekatan koersif melalui regulasi tertentu, pendekatan persuasif seperti yang pernah dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal alangkah baiknya diberhentikan secara total.

Laporan evaluasi yang menunjukkan implementasi *two-way symmetric model* yang dilakukan Pemkab Tegal sangat baik dalam menekan laju penularan covid-19 seharusnya tetap dilakukan. Pendekatan ini penting karena manusia adalah pengambil keputusan rasional dan perilaku kesehatannya dipengaruhi oleh kognisi. Singkatnya, untuk mendapatkan perubahan perilaku maka harus terlebih dulu memenuhi kebutuhan kognisi (Andhita, 2020). Pemenuhan kebutuhan informasi dapat dilakukan jika ada proses pertukaran informasi yang berjalan dua arah secara harmonis dan simultan, *two-way symmetric model*. Secara keseluruhan, upaya *two way symmetric model* yang pernah dilakukan Pemkab Tegal melalui Humas Satgas Covid-19 dalam menyikapi covid-19 merupakan langkah yang baik dan bisa menjadi acuan di kemudian hari, khususnya ketika menghadapi situasi yang bersifat pandemi.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, pengelolaan *media handling* melalui *two way symmetric model* yang pernah dilakukan Pemkab Tegal melalui Humas Satgas Covid-19 dalam menyikapi covid-19 merupakan langkah yang tepat. Penelitian ini memperlihatkan bahwa pengelolaan *media handling* melalui *two way symmetric model* yang dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal untuk menginformasikan protokol kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Tegal sangat baik. Hal ini ditandai dengan adanya perubahan pemahaman masyarakat yang mulai meyakini penerapan protokol kesehatan covid-19 dapat menekan laju penularan covid-19. Informasi dua arah yang berjalan simultan dan harmonis menjadi kunci bagi pemenuhan kebutuhan kognisi masyarakat mengenai covid-19. Nantinya dari pemenuhan kognisi masyarakat akan ada perubahan perilaku sesuai dengan target yang telah dibangun oleh Humas Satgas covid-19 Pemkab Tegal. Hanya saja pertimbangan kondisi psikologis masyarakat terhadap covid-19 telah membuat pendekatan ini tidak lagi dilakukan oleh Humas Satgas Covid-19. Hal ini sangat disayangkan karena sampai dengan bulan Februari 2021, laju pertambahan kasus positif covid-19 di Kabupaten Tegal belum mengalami penurunan. Seharusnya pendekatan ini kembali dihidupkan oleh Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal berdampingan dengan program vaksinasi nasional yang sedang berjalan. Namun secara keseluruhan, langkah-langkah pengelolaan *media handling* melalui *two way symmetric model* yang dilakukan Humas Satgas Covid-19 Pemkab Tegal bisa menjadi acuan bagi organisasi lain, khususnya dalam menyikapi peristiwa sejenis di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajianto, Si. D. B., Kriyantono, R. K., & Wulandari, M. P. (2018). Praktik "PR Excellent" Humas Pemerintah Daerah. *ARISTO*, 6(1), 99–124.
- Azeem, M. R., & Toni, A. (2018). Strategi Humas Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Dalam Pengelolaan Jejaring Sosial. *Jurnal Komunikasi*, 10(2), 115. <https://doi.org/10.24912/jk.v10i2.2562>
- Chun, S. A., & Luna Reyes, L. F. (2012). Social media in government. *Government Information Quarterly*, 29(4), 441–445. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.003>
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- Elfrida, S. V. (2015). Proses Membangun Agenda Setting Kebijakan Pada Portal Berita Pemerintah Dan Kesesuaiannya Dengan Agenda Media Online. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 6(1), 13–26. <https://media.neliti.com/media/publications/233787-proses-membangun-agenda-setting-kebijaka-2532164e.pdf>
- Erturk, K. Ö., & Berkman, A. N. (2016). *P Ublic R Elations and*. 9(2), 26–56.
- Grunig, J. E. (1994). World View, Ethics, and the Two-Way Symmetrical Model of Public Relations. *Normative Aspekte Der Public Relations*, 69–89. https://doi.org/10.1007/978-3-322-97043-5_4
- Hidayat, T., & Pathollah, A. G. (2021). Model-Model Public Relations di Lembaga Pendidikan. *Salwatuna: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 75–91.
- Iriantara, Y. (2019). Humas Pemerintah 4.0. *Media Nusantara*, 16(1), 13–26. <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/MediaNusantara/article/view/630>
- Isbandi, F. S. (2017). URGENSI PENDIDIKAN KARAKTER DALAM DONGENG (Studi Kasus Buku Dongeng Komisi Pemberantasan Korupsi Seri Peternakan Kakek Tulus). *Mediakita*, 1(2), 197–216. <https://doi.org/10.30762/mediakita.v1i2.367>
- Jansson, N. (2013). Organizational change as practice: A critical analysis. *Journal of Organizational Change Management*, 26(6), 1003–1019. <https://doi.org/10.1108/JOCM-09-2012-0152>
- Kelly, K. S., Laskin, A. V., & Rosenstein, G. A. (2010). Journal of Public Relations Investor Relations : Two-Way Symmetrical Practice. *Journal of Public Relations Research*, 22(2), 182–208.
- Kriyantono, R. (2019). Public Relations Activities of State Universities Based on Excellence Theory. *Avant Garde*, 7(2), 154. <https://doi.org/10.36080/ag.v7i2.901>

- Kriyantono, R. (2017). Teori-teori public relations perspektif barat & lokal: Aplikasi penelitian & praktik. Kencana.
- 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>
- Miles, M., Huberman, M., & Saldana, J. (2018). Qualitative data analysis. *Higher Education Research Methodology*, 98–110. <https://doi.org/10.4324/9781315149783-10>
- Radartegal.disway.id. (2020). Kasus Covid-19 di Kabupaten Tegal Tinggi, Satgas Nasional Sampai Turun Langsung. 4 Desember 2020 melalui <https://radartegal.disway.id/read/535685/kasus-covid-19-di-kabupaten-tegal-tinggi-satgas-nasional-sampai-turun-langsung>
- Salsabila, S., & Kusumastuti, F. (2021). Framing Media Tentang Influencer Sebagai Jaringan Informasi Pemerintah. *IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 1(2), 116–123. <https://doi.org/10.33830/ikomik.v1i2.2451>
- Sani, A., Hidayat, M., & Sjaifirah, N. A. (2020). Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 4(2), 215. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23528>
- Sari, R. K. (2021). Identifikasi Penyebab Ketidakpatuhan Warga Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan 3M Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal AKRAB JUARA*, 6(1), 84–94.
- Swastikawara, S., & Laturrahmi, Y. F. (2022). Pola Pencarian Informasi Kesehatan Berbasis Risk Perception Attitude Framework Dalam Kasus COVID-19. *IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 2(1), 9–20. <https://doi.org/10.33830/ikomik.v2i1.2971>
- Ulumy, D. (2019). Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi Studi Kasus : Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi Sivika (Sistem Informasi Visum Kinerja) Diffusion of Bureaucratic Organizational Innovations Case Study : Sivika Application-Based Employee Performance. *Civil Service*, 13(1), 15–24.
- Wiranti, Sriatmi, A., & Kusumastuti, W. (2020). Determinan kepatuhan masyarakat Kota Depok terhadap kebijakan pembatasan sosial berskala besar dalam pencegahan COVID-19. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 09(03), 117–124. <https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/view/58484>
- Yuan, S., Oshita, T., AbiGhannam, N., Dudo, A., Besley, J. C., & Koh, H. E. (2017). Two-way communication between scientists and the public: a view from science communication trainers in North America. *International Journal of Science Education, Part B: Communication and Public Engagement*, 7(4), 341–355. <https://doi.org/10.1080/21548455.2017.1350789>
-