

PANDUAN PENYELENGGARAAN KOMUNIKASI DAN PENYAMPAIAN INFORMASI YANG INKLUSIF TENTANG PENANGANAN COVID-19

DAFTAR ISI

Tujuan	2
Sasaran.....	2
Siapa yang dimaksud Kelompok rentan?.....	2
Mengapa mereka lebih rentan?.....	3
Diseminasi Informasi	4
Aksesibilitas Layanan & Penyebaran Informasi oleh Penyedia layanan	4
Media Internet (Website)	5
Audio Visual	5
Cetak.....	6
Tatap Muka	6
Mekanisme Umpan Balik.....	8
Referensi	10
Checklist	11

Disusun oleh Tim Komunikasi Sub-Klaster Lansia, Disabilitas, & Kelompok Rentan Lainnya; Klaster Nasional Perlindungan & Pengungsian.

Kontributor: Joni Yulianto (SIGAB), Tri Silvanto (CBM), Indah Putri (Humanity & Inclusion), Widya Setiabudi (Kelompok Kerja Pelibatan Masyarakat), Fadhillah Hanum (Helpage International), Edy Supriyanto (SEHATI Sukoharjo), Nuah Tarigan (GPDLI), Dewi Tjakrawinata (YAPESDI).

Tinjauan kembali oleh seluruh mitra Sub-Klaster Lansia, Disabilitas & Kelompok Rentan Lainnya.

April 2020.

Tujuan

Dokumen ini bertujuan untuk memberikan panduan bagi penyedia informasi dan layanan terkait COVID-19 untuk dapat memastikan materi Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) yang disampaikan dapat diakses oleh semua kalangan termasuk penyandang disabilitas / difabel¹, lansia², dan kelompok rentan lainnya

Sasaran

- * Penyedia layanan KIE terkait COVID-19, di antaranya (tidak terbatas pada) Gugus Tugas Covid-19, Badan/Lembaga Pemerintah, serta Lembaga Swadaya Masyarakat termasuk Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD)
- * Penyedia layanan, baik medis dan non-medis terkait penanganan Covid-19
- * Pihak-pihak lain yang menyediakan materi KIE khusus terhadap kelompok rentan

Siapa yang dimaksud Kelompok rentan?

1. Kelompok masyarakat lanjut usia
2. Disabilitas, terutama mereka yang mengalami disabilitas berat
3. Perempuan hamil
4. Anak-anak
5. Orang dengan penyakit berat dan kronis (Orang Dengan HIV & AIDS, penderita stroke, orang dengan diabetes, orang dengan kusta dan lain-lain)
6. Kelompok dari suku, agama, ras dan kelompok lain yang terpinggirkan
7. Pencari suaka dan pengungsi dari luar negeri

¹ Beberapa kelompok masyarakat di daerah tertentu menggunakan istilah difabel, yang secara literal bermakna orang yang memiliki kemampuan berbeda berdasarkan sejumlah keunikan personal dan secara ideologis juga dimaknai sebagai identitas politik pergerakan disabilitas khas keindonesiaan. Dalam regulasi terkait disabilitas di Indonesia, istilah yudisial yang digunakan adalah penyandang disabilitas, yang merupakan pengganti dari istilah legal sebelumnya yang disebut penyandang cacat, sebagaimana tercantum dalam UU No. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

² Lansia merupakan akronim dari Lanjut Usia. Menurut Permensos 5 Tahun 2018, Lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas.

Mengapa mereka lebih rentan?

1. Kurang mendapatkan informasi yang benar mengenai Covid-19, karena informasi yang beredar tidak dapat diakses oleh sebagian atau keseluruhan kelompok tersebut
2. Adanya hambatan untuk menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat, akibat dari sarana sanitasi yang tidak aksesibel
3. Kesulitan dalam mengambil jarak fisik / sosial, Karena adanya kebutuhan khusus seperti pendamping, atau karena tinggal di lembaga Rehabilitasi seperti panti sosial
4. Adanya kebutuhan menyentuh sesuatu untuk memperoleh informasi atau memperoleh dukungan fisik (contoh alat bantu seperti tongkat, kruk, kursi roda, informasi dalam huruf braille, dan sebagainya)
5. Khusus pengguna kursi roda yang biasa duduk membungkuk, biasanya posisi paru-paru lebih tertutup, mengakibatkan sering sesak nafas apabila terlalu letih
6. Covid-19 memperburuk kondisi kesehatan, khususnya terkait dengan fungsi pernapasan, fungsi sistem kekebalan tubuh, penyakit jantung atau diabetes. Khusus untuk penyandang sindroma down yang sejak lahir sudah membawa banyak penyakit bawaan selain hambatan kognitif (gagal jantung, paru-paru lemah, panca indra yang jauh dari sempurna, daya tahan yang rendah terhadap virus dll) tentu saja bencana virus Corona ini membuat anak/orang dengan sindroma down menjadi sangat rentan
7. Hambatan untuk mengakses layanan kesehatan
8. Disabilitas intelektual (gangguan kognitif) membutuhkan informasi dengan bahasa sederhana dan perlu pengulangan (seperti sindroma down, CP dengan dengan gangguan kognitif, keterlambatan perkembangan, juga sebagian besar penyandang autisme, CDLS)
9. Orang dengan gangguan kognitif juga sulit untuk memahami sesuatu yang abstrak sehingga informasi yang dapat diterima dengan baik adalah yang menyertakan gambar atau foto akan lebih bagus juga kalau berbentuk video
10. Pencari suaka dan pengungsi dari luar negeri memiliki akses yang terbatas terhadap hak-hak dasar mereka di Indonesia. Kebanyakan pencari suaka dan pengungsi dari luar negeri tidak bisa berbahasa Indonesia sehingga informasi-informasi dan kebijakan mengenai Covid-19 di tingkat nasional dan daerah tidak bisa dipahami secara benar

Diseminasi Informasi

Penyampaian informasi mengenai Covid-19, terutama terkait ancaman bahayanya, metode penularannya, cara pencegahan, layanan pengobatan, serta informasi hoax, hendaknya dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Menyertakan informasi yang lebih spesifik mengenai dampak Covid-19 bagi kelompok rentan
- Memberikan edukasi mengenai cara-cara pencegahan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan hambatan khusus
- Memastikan penyampaian informasi mengenai Covid-19 menjangkau kelompok rentan dan tidak ada yang tertinggal
Materi informasi yang inklusif: isinya dapat dipahami oleh semua kalangan, termasuk lansia dan orang dengan beragam kemampuan intelektual
- Media penyampaian informasi yang inklusif: bisa diakses oleh semua kalangan, dengan beragam kemampuan mereka: tersedia dalam Bahasa Isyarat Indonesia, huruf braille, bahasa dan gambar yang sederhana, dan sebagainya

Sumber resmi yang terpercaya untuk diseminasi informasi, termasuk untuk verifikasi hoaks, ada di:

- <https://www.covid19.go.id/>
- <https://kawalcovid19.id/>
- <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> (Bahasa Inggris)

Di luar Sumber di atas, sejumlah provinsi juga meluncurkan portal resmi informasi Covid-19 yang dapat menjadi rujukan di daerah.

Aksesibilitas Layanan & Penyebaran Informasi oleh Penyedia layanan

Aksesibilitas

Aksesibilitas berarti kemudahan bagi orang dengan beragam kemampuan untuk dapat mengakses semandiri mungkin, atau dengan bantuan yang seminimal mungkin. Informasi dan segala bentuk Komunikasi terkait Covid-19 perlu menjadikan aksesibilitas sebagai salah satu pertimbangan utama, dalam rangka memastikan kelompok rentan memperoleh tingkat perlindungan yang optimal. Perolehan akses atas informasi yang setara akan menunjang layanan yang setara dan meminimalkan risiko dampak Covid-19. Berikut adalah pedoman dalam memastikan penyelenggaraan informasi yang aksesibel.

Ada sejumlah cara untuk membuat informasi tertulis atau KIE terkait Covid-19 lebih mudah digunakan, yaitu:

- Langsung dan spesifik
- Batasi jumlah poin utama
- Letakkan poin utama di depan
- Gunakan kalimat yang positif
- Berikan contoh-contoh konkret
- Gunakan gambar, foto atau media yang dapat diraba untuk membantu menggambarkan informasi
- Buat kalimat/paragraf pendek
- Hindari diagram yang rumit
- Hindari kosakata khusus yang tidak dipahami masyarakat umum

Media Internet (Website)

1. Informasi dalam bentuk non-teks perlu disediakan teks alternatif agar dapat dibaca oleh pengguna teknologi pembaca layar seperti disabilitas netra
2. Media yang dipresentasikan berbasis waktu seperti slideshow dan running text perlu menyediakan kontrol waktu dan stop / pause
3. Perlu memperhatikan kontras warna, menyediakan kontrol perbesaran huruf serta jika media dalam bentuk suara, disajikan dalam kecepatan yang mudah didengar
4. Media yang disajikan melalui website perlu memperhatikan kemudahan operasi dan navigasi, seperti kontrol navigasi dengan mengadopsi navigasi keyboard
5. Kemudahan untuk dimengerti, termasuk penggunaan bahasa sederhana untuk mengakomodasi orang dengan ragam kemampuan intelektual

Audio Visual

1. Ketersediaan pilihan fasilitas closed caption atau teks dengan ukuran huruf yang mudah dibaca
2. Narasi deskriptif dalam bentuk text yang menggambarkan visual dari media tersebut
3. Tampilan juru bahasa isyarat yang menyertai informasi audio yang disampaikan dengan skala perbandingan 1/2 dari tampilan pembicara
4. Kontras latar belakang yang memudahkan bagi penonton dengan keterbatasan penglihatan
5. Bahasa yang sederhana serta kecepatan yang mudah dipahami

Cetak

Media informasi Covid-19 dalam bentuk cetak perlu memperhatikan:

1. Ukuran font minimum 12 poin dan menggunakan jenis huruf merek yang dapat diakses (Verdana dan Lexia) agar mudah dibaca oleh orang dengan ragam kemampuan penglihatan
2. Sejajarkan teks ke kiri
3. Kontras warna yang jelas terlihat
4. Bahasa yang jelas dan sederhana
5. Kalimat yang sederhana atau mudah dimengerti, serta dilengkapi dengan penjelasan visual seperti gambar yang menjelaskan informasi yang disampaikan
6. Mengadakan dan memastikan ketersediaan informasi dalam huruf braille, terutama pada Sekolah untuk disabilitas netra, serta panti Rehabilitasi dan organisasi yang beranggotakan disabilitas netra
7. Hindari cetak miring, simulasi tulisan tangan, dan penulisan huruf kapital
8. Menggunakan format tajuk yang logis dan konsisten
9. Menggunakan desain yang sederhana dan rapi
10. Menggunakan bahasa lokal untuk memperjelas
11. Menggunakan Bahasa Ibu sesuai asal pengungsi dari luar Indonesia

Tatap Muka

Sebagian kelompok disabilitas, Lansia, serta kelompok rentan lainnya tidak memiliki akses, atau kemampuannya tidak memungkinkan untuk mendapatkan ragam informasi digital maupun cetak. Untuk itu, Gugus Tugas tingkat Daerah perlu berkoordinasi dengan Pemerintah Desa, hingga tingkat RT dan menggerakkan infrastruktur kemasyarakatan di tingkat Desa untuk:

1. Memastikan informasi terkait Covid-19, penularan dan pencegahan, serta layanan yang ada tersampaikan kepada disabilitas, Lansia dan kelompok rentan lainnya
2. Memberikan edukasi kepada keluarga, atau yang hidup bersama dan mendampingi disabilitas, Lansia, dan kelompok rentan lainnya terkait-protokol pencegahan Covid-19

Etiket berinteraksi

Saat harus melakukan komunikasi tatap muka langsung untuk memberikan informasi mengenai Covid-19. Setelah memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud serta tujuan, beberapa hal yang sebaiknya diperhatikan:

1. Untuk disabilitas netra
 - a. Menyebutkan posisi arah penyampai informasi terhadap disabilitas netra
 - b. Mendeskripsikan tampilan visual dari materi cetak apabila dalam memberikan informasi menggunakan media cetak

2. Untuk Tuli
 - a. Libatkan juru Bahasa Isyarat
 - b. Menghadap lawan bicara ketika berbicara
 - c. Mengucapkan kata dengan jelas
 - d. Melengkapi informasi dengan tulisan & gambar

3. Untuk Pengguna Kursi Roda
 - a. Posisikan setara dengan pemakai kursi roda dengan duduk atau berjongkok
 - b. Mengambil jarak serta meminta izin apabila akan menyentuh kursi roda

4. Untuk Lansia
 - a. Duduk berhadapan
 - b. Menjaga kontak mata
 - c. Berbicara dengan pelan, jelas dan keras, dikarenakan lansia mengalami penurunan dalam fungsi pendengaran
 - d. Berbicara dengan hormat dan sopan
 - e. Menyampaikan informasi dengan tulisan dan gambar yang sederhana

5. Untuk disabilitas buta dan tuli:

- a. Pastikan Anda didampingi oleh orang yang mampu berkomunikasi langsung dengan mereka,
- b. Sebelum mulai berbicara, sentuh punggung tangannya, untuk memberitahukan keberadaan Anda,
- c. Berbicaralah kepada orangnya, jangan kepada penerjemahnya, dan biarkan penerjemah yang mengalihbahasakan informasi yang Anda sampaikan.

6. Untuk disabilitas intelektual:

- a. Siapkan suasana yang nyaman dan bersahabat serta jauh dari suasana resmi atau menakutkan
- b. Siapkan media informasi yang sudah dicetak dan kalau mungkin dikirim sebelum pertemuan
- c. Setelah memperkenalkan diri, minta mereka memperkenalkan diri juga. Apabila kesulitan memperkenalkan diri, mintalah bantuan pendamping mereka. Ini untuk menunjukkan bahwa keberadaan mereka penting
- d. Lanjutkan dengan memberikan informasi atau membaca bersama-sama informasi yang sudah disiapkan. Jangan monoton, ajak mereka terlibat. Misalnya menanyakan: apa yang mereka rasakan saat ini dengan adanya virus Corona.

Mekanisme Umpan Balik

Mekanisme umpan balik perlu dilakukan karena hak bersuara dan berpendapat adalah hak semua orang. Selain itu, dengan adanya mekanisme umpan balik, maka orang-orang yang tidak terjangkau oleh akses layanan, dapat terlayani serta kualitas layanan menjadi lebih baik.

Berikut langkah penyusunan mekanisme umpan balik:

1. Mengidentifikasi kelompok sasaran
2. Mengidentifikasi media yang dipakai oleh masing-masing kelompok sasaran: Apakah media yang sesuai untuk tipe disabilitas yang berbeda?
3. Mengidentifikasi siapa yang akan menangani mekanisme umpan balik? Apakah dia sudah dilatih

4. Mensosialisasikan kepada masyarakat/kelompok sasaran tentang adanya mekanisme umpan balik ini dengan menyebutkan:
 - Alasan/tujuan umpan balik
 - Untuk lingkup kerja apa (lembaga, wilayah, respon Covid-19)
 - Media yang digunakan
 - Periode menerima umpan balik. Misalnya: setiap hari dari jam 8 pagi sampai jam 5 malam, kecuali untuk isu sensitif dan atau sangat mendesak
5. Membuat catatan pendokumentasian
6. Memastikan umpan balik dirujuk ke pihak yang bisa memberikan solusi.
7. Memastikan pemberi umpan balik sudah mendapatkan solusi yang sesuai.
8. Menutup kasus

Dengan berpegang pada pelibatan masyarakat secara aman, perlu dipikirkan:

1. Media yang digunakan untuk sosialisasi mekanisme umpan balik: pamflet, poster, spanduk, brosur, baliho, radio komunitas, pengeras suara di tempat ibadah, keliling desa, dan media sosial
2. Bila terpaksa dilakukan pertemuan, maka harus dilakukan di tempat terbuka atau tertutup dengan ventilasi yang memadai, dengan menetapkan jarak aman, yaitu 2 meter, dan setelah selesai pertemuan, peserta pertemuan mandi dan mencuci baju yang dipakai dalam pertemuan itu.
3. Untuk menghindari tatap muka dengan pemberi umpan balik secara langsung, pastikan pemberi umpan balik untuk memberikan nomor yang bisa dihubungi

Undang-Undang

UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Permensos 5 Tahun 2018 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia

UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

Publikasi

Digital Accessibility Toolkit, CBM

Helpage International Content Accessibility, HelpAge International

Disabilitas dan Etika Berinteraksi dengan Penyandang Disabilitas, ASB-SEHATI-DRF

Berinteraksi dengan Orang dengan Disabilitas, Pusat Rehabilitasi YAKKUM

Menerapkan Inklusi Disabilitas selama Penanganan Wabah Covid-19, WHO diterjemahkan oleh PERDIK

Bagaimana Melibatkan Kelompok Rentan dan Marjinal dalam Komunikasi Risiko dan Pelibatan Masyarakat, UN Women & Translation Without Borders dialihbahasakan oleh SAPDA, PREDIKT, IFRC, Community Engagement-Community of Practice

Website

<https://www.covid19.go.id/>

<https://kawalcovid19.id/>

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

Daftar Periksa (Checklist)

Ketika saya akan membagikan informasi tentang Covid-19 menggunakan materi **AUDIO-VISUAL**. Apakah saya sudah:

NO	URAIAN	ADA (√)
1	Menyediakan close caption (cc) atau teks pada layar	
2	Audio terdengar jelas	
3	Pesan yang singkat, padat, dan jelas	
4	Durasi yang singkat	
5	Menggunakan Bahasa lokal	
6	Menyediakan tampilan juru bahasa isyarat	

Ketika saya akan membagikan informasi tentang Covid-19 menggunakan materi **CETAK atau FILE DIGITAL**. Apakah saya sudah:

NO	URAIAN	ADA (√)
1	Memastikan ukuran huruf minimal 12	
2	Menggunakan rata kiri	
3	Menggunakan teks dan gambar / ilustrasi	
4	Memastikan format file dapat terbaca oleh screen-reader	
5	Menyediakan huruf braille apabila ada yang membutuhkan	
6	Menggunakan warna yang kontras antara tulisan dan background	
7	Menggunakan Bahasa lokal	

Ketika saya akan membagikan informasi tentang Covid-19 dengan **TATAP MUKA LANGSUNG**. Apakah saya sudah:

NO	URAIAN	ADA (√)
1	Menyiapkan materi informasi yang singkat, padat, dan jelas untuk memudahkan pemahaman	
2	Menyapa dan memperkenalkan diri	
3	Mengambil posisi sejajar dengan pengguna kursi roda	
4	Meminta ijin apabila akan menyentuh alat bantu (kruk, walker, kursi roda, dan sebagainya)	
5	Menginformasikan posisi arah dengan lawan bicara untuk disabilitas netra. Cont: 'saya berdiri 1 meter di depan anda'	
6	Menyediakan materi gambar / ilustrasi untuk memudahkan pemahaman	
7	Melibatkan Juru Bahasa Isyarat untuk tuli	
8	Mengucapkan kata dengan jelas	
9	Menggunakan bahasa lokal	