

Maret 2021

# Komunikasi untuk Penanggulangan Bencana yang lebih Efektif

## Lanskap Komunikasi di Tahun 2021

Manusia adalah makhluk sosial. Bahasa memungkinkan kita untuk berkomunikasi dengan satu sama lain secara luar biasa. Tanpa bahasa, lisan atau tertulis, kemampuan ekspresi diri kita akan sangat terbatas. Munculnya telepon, radio dan TV mengawali revolusi komunikasi yang telah secara mendasar membentuk bagaimana lebih dari 7 miliar manusia di planet ini berinteraksi dengan satu sama lain; apa yang mereka lihat, mereka dengar, dan bagaimana perilaku mereka terpengaruh.

Belakangan ini, perubahan pesat di dalam praktik komunikasi sebagai dampak dari munculnya Internet dan platform media sosial yang dilayani oleh TI telah memungkinkan kita untuk menjadi saluran siaran mini milik sendiri – mengunggah konten orisinal tapi juga memperkuat konten milik orang lain. Hal ini berdampak transformatif tentang bagaimana masyarakat berfungsi, bagaimana pihak berwenang dituntut tanggung jawabnya, dan bagaimana kita secara bersama-sama memahami dan berkumpul dalam berkampanye, menyampaikan tuntutan dan permasalahan hak.

Kita juga menjadi lebih bergantung pada aplikasi media sosial kita untuk mendapat berita. Koneksi ponsel di Indonesia mencapai 125 persen dari jumlah populasi di tahun 2020 dan 74 persen dari populasi mengklaim mereka menggunakan Internet (meningkat 15% dari 2019), dengan sedikit di bawahnya (62%), adalah pelanggan media sosial tertentu (meningkat 6% dari 2019).<sup>1</sup> Hampir 100% populasi usia kerja (umur 16-64) mengklaim memiliki ponsel, dimana sebagian besar memiliki ponsel pintar dan dapat mengakses internet, dengan data menunjukkan bahwa 96% dari jumlah populasi mengakses internet dengan cara ini. Rata-rata delapan jam per hari dihabiskan untuk berinteraksi daring.

Pada Desember 2020, Pada Desember 2020, dari 20 laman yang dikunjungi, tujuh adalah laman berita<sup>2</sup> dan empat adalah platform media sosial.<sup>3</sup> Mayoritas interaksi terkait internet adalah video daring (98 persen), Videologs (74,3 persen), sementara yang mendengarkan radio daring adalah sebesar 58 persen.

Jadi, kita lebih sadar, lebih terhubung, punya akses ke sejumlah data, informasi, analisis dan opini daripada yang bahkan tak pernah terbayangkan oleh para leluhur kita. Tapi konsekuensi yang kurang positif dari banyaknya informasi adalah seringkali kita merasa kewalahan, bingung, tidak

bisa memisahkan fakta dari opini, atau fakta dari fiksi. Kemunculan dan manipulasi atas ungkapan “berita palsu” mendorong kita lebih dalam lagi ke keamanan gelembung media sosial individual kita dimana platform yang kita pakai secara konstan menampilkan konten yang sesuai dengan kesukaan, teman dan sistem keyakinan kita sendiri. Aplikasi media sosial mengambil apa yang kita cari atau tampilkan dan menampilkan kembali apa yang kita pikirkan yang dikumpulkan dari pengikut media sosial lain, membuat kita merasa seolah-olah memiliki ratusan dan ribuan teman yang merasakan hal yang sama. Ini mempengaruhi reaksi kita terhadap informasi yang kita terima dan yang kita percayai.

## Tantangan Komunikasi Penanggulangan Bencana

Dengan dunia yang menjadi lebih terhubung satu sama lain, maka komunikasi yang strategis berperan untuk membantu organisasi-organisasi, termasuk pihak pemerintah dan para mitra pemangku kepentingan mereka, untuk memahami bagaimana menyampaikan pesan mereka secara efektif kepada sasaran audiensi kunci.

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) telah menghasilkan informasi yang bermutu tinggi kepada pihak media serta briefing harian selama kegiatan operasional tanggap bencana, akan tetapi penanganan risiko bencana merupakan permasalahan multi disiplin dan multi pemangku kepentingan. Untuk mengelola dan mengkomunikasikan informasi kunci lintas lingkaran penanggulangan bencana, maka diperlukan juga keterlibatan dan strategi lintas pemerintahan dan lintas masyarakat. Temuan dari studi di tahun 2020 mencatat bahwa perbaikan diperlukan (i) pada bagaimana berbagai dan beragam unsur di dalam ekosistem penanggulangan bencana berkomunikasi satu sama lain (pemerintah, non-pemerintah, sektor swasta, komunitas, dll.) dan (ii) pada mutu, keandalan dan ketepatan waktu informasi yang terkait bencana disampaikan.

Ketika permasalahan-permasalahan tersebut telah diatasi, juga masih perlu dipastikan bahwa informasi yang disampaikan ini mempertimbangkan preferensi dan bias tanpa sadar yang dialami beragam sasaran audiensi, yang telah diidentifikasi, dan menemukan cara untuk mengatasi dampak gelembung yang disebutkan tadi, semakin bertambah akibat medial sosial. Dan juga, untuk memastikan bahwa informasi dianggap datang dari sumber yang dapat dipercaya menjadi inti dari komunikasi penanggulangan bencana yang efektif.

<https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>

<sup>2</sup> Detik.com, Kompas.com, Tribunnews.com, CNBCIndonesia.com, Suara.com, Liputan6.com, CNNIndonesia.com

<sup>3</sup> Youtube.com, Facebook.com, Instagram.com, Twitter.com

Pertimbangan penting dan koordinasi lebih lanjut perlu dipikirkan agar para pengguna informasi pada saat bencana dapat memberikan umpan balik yang bermanfaat kepada para pengelola penanggulangan bencana dan dapat mempengaruhi program bantuan yang sedang diberikan. Melihat kembali apa yang telah dilakukan setelah gempa bumi Sulawesi 2018 oleh Kelompok Kerja Pelibatan Komunitas mungkin dapat menjadi titik awal yang baik. Suara Komunitas<sup>4</sup> merupakan publikasi umpan balik secara waktu sebenarnya dengan mendapatkan informasi dari mereka yang terkena dampak dan menyampaikannya kepada para pengambil keputusan kemanusiaan. Tiga edisi diterbitkan, menyoroti kepada para pemberi bantuan tentang kecemasan masyarakat terkait perumahan sementara, akurasi penilaian kebutuhan dan akses terhadap barang-barang bantuan. Pengarusutamaan mekanisme umpan balik kepada semua operasi tanggap bencana menjadi unsur penting bagi komunikasi penanggulangan bencana yang efektif.

### Pengembangan Strategi Komunikasi Penanggulangan Bencana

Komunikasi yang strategis perlu mendapatkan cara untuk dapat menerapkan variabel-variabel berikut ini:

- (i) Perlu memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi dari sumber yang dapat dipercaya, diandalkan, terkoordinasi dengan baik dan berotoritas yang akan dijadikan dasar pengambilan keputusan untuk mengurangi kemungkinan mereka terpapar risiko bencana di luar masa-masa bencana atau agar mereka dapat memaksimalkan kemampuan mereka untuk bisa bertahan hidup selama pada masa-masa krisis.
- (ii) Sebuah mekanisme untuk memastikan bahwa penerima informasi penanggulangan risiko bencana dapat memberikan umpan balik pendapat mereka terkait keefektifannya serta mereka diberikan kemampuan untuk dapat menyatakan kebutuhan mereka secara waktu yang sebenarnya.
- (iii) Perubahan cara orang mengonsumsi informasi dan menggunakannya untuk meningkatkan keselamatan diri dari bencana (pengurangan risiko) dan / atau untuk mengetahui apa yang sedang terjadi ketika mereka berada di dalam sebuah situasi bencana.
- (iv) Lanskap media yang sangat bervariasi – dari media sosial yang disesuaikan dan tersasar hingga ke TV, radio dan media cetak, yang berfokus pada kejadian untuk meningkatkan jumlah pemirsa mereka, dan yang hanya akan menyediakan informasi yang bersifat umum.
- (v) Bergesernya tingkat kepercayaan terhadap berbagai bentuk media yang tersedia di masyarakat.

Seperti dicatat di atas, menavigasikan komunikasi di era digital merupakan tantangan yang luar biasa – kesulitan yang didapatkan ketika ingin menggabungkan kelima poin di atas jelas mengkonfirmasi tentang kerumitan ini. Tapi satu hal yang jelas: pengembangan strategi komunikasi penanggulangan risiko bencana harus dipimpin oleh pemerintah dan didukung secara luas oleh para mitra yang terlibat di dalam kegiatan pengurangan dan penanganan

risiko bencana. Begitu banyaknya para mitra di dalam penanggulangan bencana di Indonesia mempersyaratkan perlunya diberikan platform dan kesempatan untuk “on message (sesuai dengan pesan yang diberikan)”.

Metodologi untuk pengembangan strategi komunikasi penanggulangan bencana yang efektif akan bergantung pada bagaimana menjawab lima pertanyaan kunci, di mana jawabannya menjadi dasar untuk pengembangan kampanye informasi yang ingin dilakukan. Kelima pertanyaan tersebut adalah:

- (i) Mengapa Pemerintah dan para mitranya ingin berkomunikasi dengan sasaran audiensinya? (Apa yang menjadi **tujuan**?)
- (ii) Kepada siapa pemerintah dan para mitranya ingin mengkomunikasikan hal tersebut? (siapa yang menjadi **audiensinya**?)
- (iii) Apa yang ingin dikomunikasikan pemerintah dan para mitranya (Apa **pesan**nya?)
- (iv) Bagaimana pemerintah dan para mitranya ingin mengkomunikasikan hal itu? (**Saluran komunikasi** apa yang akan digunakan?)
- (v) Siapa yang perlu dilibatkan untuk mengkomunikasikan pesan tersebut dan apa yang perlu dilakukan untuk menggunakan saluran-saluran tersebut? (Bagaimana pesan akan **didistribusikan**?)

Mengembangkan dan membentuk jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut akan membantu memberikan bahan awal pembuatan strategi – tetapi yang menjadi dasar pengembangan strategi dan pelaksanaannya haruslah sebuah platform koordinasi komunikasi yang melibatkan semua pelaku terkait pada semua aspek di dalam proses pengembangan strategi tersebut.

Koordinasi di dalam penanggulangan bencana adalah hal yang esensial. Ini memastikan bahwa berbagai entitas yang terlibat di dalam semua aspek siklus penanggulangan bencana memahami peran, tanggung jawab dan hubungan mereka. Koordinasi yang efektif dapat menyelamatkan jiwa. Hal yang sama berlaku untuk komunikasi bencana yang terkoordinasi – pesan yang tepat yang diberikan dengan cara yang tepat kepada sasaran audiensi yang tepat pada saat yang tepat akan memungkinkan masyarakat yang mengalami risiko untuk mengambil langkah untuk melindungi diri mereka. Tapi informasi ini haruslah berasal dari satu sumber yang dapat dipercaya, karena itu memerlukan juga koordinasi yang baik. Konsistensi dan kejelasan akan bagaimana platform seperti ini akan berfungsi menjadi esensial untuk mendapatkan komunikasi bersama yang efektif, dan menjadi dasar bagi pengembangan rasa saling percaya antara para pelaku penanggulangan bencana.

## Tentang SIAP SIAGA

SIAP SIAGA adalah sebuah program lima tahun antara Pemerintah Indonesia dan Australia. Program ini bertujuan untuk meningkatkan penanggulangan bencana dan ketahanan masyarakat di Indonesia serta di Regional Indo-Pasifik. Pendekatan kami terukur, reflektif dan progresif yang membantu kami memberikan hasil terbaik untuk DFAT dan masyarakat Indonesia.

<sup>4</sup> <https://reliefweb.int/report/indonesia/indonesia-central-sulawesi-earthquake-response-suara-komunitas-community-voices-1>