



**SIAP SIAGA
Program
Australia – Indonesia
Partnership in Disaster
Risk Management
(AIP-DRM)**

**Laporan Pembelajaran
Nomor 3: Pembelajaran
Waktu Nyata tentang
Peran Relawan dan
Organisasi Relawan
dalam Respons dan
Pemulihan Bencana di
Sulawesi Barat dan
Kalimantan Selatan**



Prepared by:
SIAP SIAGA Program

April 2020

This publication has been funded by the Australian Government through the Department of Foreign Affairs and Trade. The views expressed in this publication are the author's alone and are not necessarily the views of the Australian Government.

 **Contents**

Pengantar.....	4
Tentang SIAP SIAGA.....	4
Tujuan Latihan Pembelajaran Waktu Nyata.....	5
di Sulawesi Barat dan Kalimantan Selatan.....	5
Temuan yang Muncul	6
Rekomendasi dan Ruang Perubahan.....	9
Lampiran 1: Daftar Wawancara Pemangku Kepentingan.....	11
Lampiran 2: Dokumen yang Ditinjau.....	12

Pengantar

Terlepas dari kuatnya semangat kolektif dari Pemerintah Indonesia, komunitas kemanusiaan internasional dan organisasi nasional dan lokal dan adanya keinginan kuat untuk bekerja sama, respons bencana belakangan ini telah menyoroti tantangan berkelanjutan terkait koherensi sistem penanggulangan bencana, kurang jelasnya peran dan tanggung jawab dan komunikasi *ad-hoc*. Tantangan-tantangan ini juga terlihat dalam respons COVID-19 saat ini yang semakin diperburuk dengan sifatnya yang belum pernah terjadi sebelumnya dan kurangnya pengetahuan tentang perilaku penyakit dan kesepakatan mengenai bagaimana meresponsnya dengan cara terbaik. Hal ini termasuk yang berikut ini:

- **Koherensi:** beberapa bagian berbeda dalam sistem penanggulangan bencana yang tidak selalu bekerja sama, tahu bagaimana bekerja sama, atau memiliki proses bekerja sama formal termasuk juga mitra non-pemerintah.
- **Kejelasan:** penundaan pengambilan keputusan di berbagai tahapan respons dapat membingungkan, berdampak ke pengiriman, dan mengurangi efisiensi. Terlebih, regulasi dan kebijakan pemerintah daerah kadang tak sejalan, bahkan berkonflik, dengan yang dikeluarkan kementerian/lembaga nasional. Terlebih, inisiatif penanggulangan bencana seperti Peta Risiko, Rencana Penanggulangan Bencana, Rencana Kontijensi walau berjalan baik di tingkat provinsi dan kabupaten/kota tidak berarti terintegrasi dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah dan Rencana Kerja Tahunan.
- **Komunikasi:** informasi dan struktur komunikasi yang tidak terkoordinasi dapat menghambat dan bukannya memfasilitasi komunikasi dan pengambilan keputusan. Rumitnya struktur pemerintahan berarti komunikasi terkait keputusan pemerintah harus melewati sistem berlapis mulai dari nasional, provinsi dan selanjutnya hingga tingkat dusun dengan umpan balik dan informasi diharapkan untuk mengalir ke atas melalui kanal yang sama. Setiap tingkat saling bergantung pada tingkat di atas dan di bawah dan karenanya rentan untuk putus dalam mata rantai tersebut. Ini dipersulit pula dengan aliran komunikasi tandingan dari beragam lembaga di tingkatan pemerintah berbeda, dan selanjutnya dari pemerintah ke masyarakat, inkonsistensi informasi dan pesan, dan sumber daya yang tidak mencukupi dan fokus mencari masukan masyarakat tentang ketepatan layanan dan bantuan. Program SIAP SIAGA mendukung Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efektifitas sistem penanggulangan bencana untuk memberikan layanan berkualitas dan meningkatkan ketahanan masyarakat dan rumah tangga dengan berfokus pada sistem dan bukannya pendekatan terpisah untuk mendukung lembaga dan para pelaku pada sektor tersebut.

Inti kerja SIAP SIAGA adalah fokus pada peningkatan pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran, termasuk mendukung pelaku penanggulangan bencana dengan pembelajaran waktu nyata (*real-time learning/RTL*) saat respons bencana untuk mendapatkan pembelajaran dan menggunakan hasilnya untuk membangun kapasitas dan manajemen hubungan lintas sektor penanggulangan bencana.

Tentang SIAP SIAGA

Diluncurkan pada November 2019, SIAP SIAGA didanai oleh Pemerintah Australia melalui Departemen Luar Negeri dan Perdagangan (*DFAT*) dan dikelola oleh Palladium. Program lima tahun senilai 25 juta Dollar Australia ini bertujuan memperkuat pengelolaan risiko bencana Indonesia dan mempererat hubungan antara Australia dan Indonesia. Program ini memiliki fokus domestik meningkatkan kemampuan Indonesia dalam mencegah, mempersiapkan diri, merespons dan pulih dari bencana yang terjadi dengan cepat atau lambat; serta fokus kawasan untuk memperkuat kerjasama Australia dan Indonesia terkait isu-isu kemanusiaan regional.

Bekerja di tingkat nasional dan sub-nasional, SIAP SIAGA mendukung prioritas Pemerintah Indonesia terkait Pengelolaan Risiko Bencana di bawah Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN 2019-2024) dan Rencana Induk Penanggulangan Bencana Indonesia 2015-2045. Sejalan dengan komitmen Pemerintah untuk melakukan pendekatan *pentahelix*, SIAP SIAGA juga bermitra dengan masyarakat sipil, akademisi, mitra pembangunan dan media untuk memperkuat sistem penanggulangan bencana.



Tujuan Latihan Pembelajaran Waktu Nyata di Sulawesi Barat dan Kalimantan Selatan

Tujuan dari latihan pembelajaran waktu nyata (RTL) adalah untuk mendukung Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan Kementerian Sosial (Kemensos) dalam tanggap darurat dan pemulihan gempa bumi Sulawesi Barat (Sulbar) dan banjir Kalimantan Selatan (Kalsel) untuk mengkaji peran dan tantangan yang dihadapi relawan dan organisasi relawan serta untuk memanfaatkan pembelajaran untuk meningkatkan koherensi, kejelasan, dan komunikasi antar pelaku penanggulangan bencana. Dalam hal ini, pembelajaran waktu nyata dikumpulkan secara terus menerus antara 25 Januari dan 15 Maret 2021 untuk mendukung pembelajaran dan aksi di masa mendatang. **Tinjauan atas temuan** dilakukan dalam tim SIAP SIAGA dan disajikan di bawah ini untuk mendapat masukan dan diskusi publik.

Tujuan khusus latihan kegiatan ini adalah untuk menerapkan kajian waktu nyata agar dapat lebih baik lagi memahami dinamika kesukarelawanan dalam respons bencana untuk membentuk kebijakan pemerintah dengan pendekatan pentahelix untuk penanggulangan bencana. Kajian dilakukan oleh konsultan Senior Disaster Risk Management dan Konsultan Senior GESI yang melihat aspek-aspek kesukarelawanan berikut di tingkat subnasional:

1. Bagaimana relawan dimobilisasi atau menggerakkan diri mereka sendiri.
2. Sumber pendanaan untuk operasi relawan.
3. Tata kelola relawan: rantai komando dan koordinasi antara relawan individual, organisasi terafiliasi, Desk Relawan Provinsi (dan kabupaten), BPBD Provinsi/Kabupaten, dan Desk Relawan nasional.
4. Keterampilan relawan dan apakah intervensi penguatan kapasitas diperlukan.
5. Pengamatan terkait protokol kesehatan sehubungan dengan COVID-19.
6. Peran pemerintah nasional dan lokal dalam menjelaskan peran, tanggung jawab dan mekanisme penguatan koordinasi antara relawan dan pemerintah lokal.

Temuan

Peran relawan dalam penanggulangan bencana

Terbukti dari pelajaran yang dikumpulkan di kedua provinsi bahwa organisasi yang bekerja dalam respons memiliki basis cukup luas, sejalan dengan pendekatan *pentahelix*¹. Namun, masih tidak jelas apakah semua “*helixes*” sudah berfungsi sejalan dengan peran yang diharapkan dan memanfaatkan keuntungan komparatif yang mereka miliki. Beberapa isu kunci yang muncul dari RTL adalah fakta bahwa:

- Istilah ‘**relawan**’ sesuai arti harfiahnya, **sepertinya diterapkan pada semua aktor** yang bekerja dalam respons bencana, termasuk organisasi bantuan kemanusiaan dengan pekerja kemanusiaan profesionalnya. Untuk mengelola ekspektasi, di titik tertentu, perbedaan antara keduanya perlu diklarifikasi.
- Telah diakui oleh pihak berwenang dalam beberapa wawancara bahwa **relawan dapat berkontribusi hingga 60% pekerjaan** saat operasi respons. Proporsi ini menunjukkan pentingnya untuk secara efektif mengelola relawan demi memaksimalkan dampaknya.

Pendanaan dan mobilisasi

Kebanyakan responden yang diwawancarai saat latihan **tidak bisa menjelaskan secara rinci tentang sumber pendanaannya**. Beberapa responden menjelaskan bahwa mereka datang dari cabang lain sementara pendanaan mobilisasi ditangani oleh cabang lain di organisasinya. Lainnya menjawab dengan samar bahwa mereka punya “beberapa” sponsor dan donor yang tidak ingin diketahui namanya. Namun, semua responden mencatat bahwa organisasinya **memobilisasi relawan dari sekitar area terdampak**, sementara penerjunan pakar dari organisasi pusat terbatas. Peningkatan transparansi tentang aliran dana untuk relawan respons bencana adalah hal yang perlu ditangani di masa mendatang.

Koordinasi relawan dalam penanggulangan dan pemulihan bencana yang lebih luas

Tanpa adanya mekanisme lain, **Desk Relawan**, sistem yang disediakan BNPB untuk mencatat relawan saat operasi darurat, **disambut baik** oleh semua responden. Ada beberapa keuntungan dari penerapan Desk Relawan ini termasuk:

- **Mekanisme Desk Relawan yang mendaftarkan semua relawan yang terlibat** menguntungkan baik organisasi relawan dan pemerintah. Di satu sisi, proses pendaftaran memungkinkan pemerintah mendapat pemahaman yang lebih baik tentang jumlah total dan tipe organisasi, relawan, latar belakang, dan area kerjanya. Di sisi lain, organisasi diuntungkan dari pengakuan atas kehadiran dan kontribusi mereka bagi respons.
- Desk Relawan mengadakan **rapat berkala** yang memungkinkan organisasi membagikan perkembangan dan menerima pembaruan dari otoritas pemerintah tentang keseluruhan situasi operasi respons. Rapat ini juga mendorong kolaborasi antar organisasi relawan, berfungsi sebagai mekanisme kuasi-koordinasi. Lebih lanjut, Desk Relawan menciptakan kanal bagi relawan dan organisasi relawan untuk berdiskusi dengan pengambil keputusan kunci di pemerintahan daerah. Ini sangat diapresiasi oleh relawan.
- Desk Relawan **menyediakan ruang kerja komunal darurat** di Sulbar lengkap dengan listrik dan internet. Ini memungkinkan relawan dan organisasi relawan untuk menjalankan fungsinya

¹ *Pentahelix* merujuk ke lima tipe pemangku kepentingan di penanggulangan bencana: pemerintah, masyarakat sipil, akademisi, media dan sektor swasta. Dipahami bahwa tidak semua organisasi bisa sepenuhnya masuk ke dalam satu grup secara spesifik, dan bahwa kelompok pemangku kepentingan lain bisa muncul seiring waktu. Untuk tujuan laporan ini, SIAP SIAGA merujuk ke *pentahelix* sejalan dengan komunikasi pemerintah mengenai hal yang sama.

dan menjaga komunikasi dengan para mitra tanpa adanya biaya tambahan dari logistik operasional ini.

- Desk Relawan mengadakan **sesi berbagi** untuk meningkatkan kesadaran relawan di isu tertentu, misal: budaya lokal, protokol COVID-19, bahaya lokal dan risikonya, dll..

Walau tidak diatur secara resmi, khususnya untuk bencana di tingkat sub-nasional, sistem klaster² dapat dan harus meningkatkan koordinasi darurat dengan bertindak sebagai platform kolaborasi dan koordinasi bagi penyedia layanan di area kerja yang sama dan lalu menghindari celah dan duplikasi. Saat terjadi bencana di kedua provinsi, tidak ada aktivasi formal sistem klaster. Namun, di Sulbar, dilaporkan setidaknya satu klaster (perlindungan) beroperasi seolah-olah klaster tersebut diaktifkan. Desk Relawan juga melaporkan bahwa di kedua provinsi, setelah satu bulan operasi, dengan sendirinya, relawan mulai mengorganisir diri mereka sesuai area kerja, misalnya WASH, pendidikan, nutrisi, dan logistik dan melakukan rapat-rapat koordinasi.

Terbukti bahwa koordinasi per klaster atau sektor adalah hal alami yang terjadi saat operasi darurat. Apabila telah ada protokol yang jelas yang mengatakan bahwa aktivasi klaster atau koordinasi sektoral saat respons darurat, koordinasi akan difasilitasi lebih baik lagi dari sejak terjadinya bencana. Sistem klaster seperti diadopsi oleh Komite Tetap Antar-Badan (*Inter-Agency Standing committee*) telah dikembangkan dari pengalaman bertahun-tahun, dengan pengujian dan penyempurnaan lapangan dan dapat diadaptasi/disesuaikan dengan konteks lokal menawarkan beberapa keuntungan yang tetap relevan bagi konteks Indonesia untuk mengelola respons bencana di semua tingkatan. Beberapa keuntungannya adalah:

- Prediktibilitas kepemimpinan dengan penunjukan organisasi koordinasi dan tanggung jawab untuk peran kunci lain seperti pengelolaan informasi. Penunjukan ini juga memungkinkan kesiapan yang lebih baik lagi dari klaster/koordinasi sektoral untuk membiasakan diri dengan peran dan tanggung jawabnya saat respons bencana.
- **Fasilitas koordinasi yang lebih baik dan lebih efektif dalam menyasar sumber daya** dari aktor-aktor kemanusiaan yang bekerja di sektor yang sama.
- **Peningkatan akuntabilitas kolektif** dari para anggota klaster untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.
- **Platform bersama untuk negosiasi dan menyepakati prioritas kebutuhan, strategi, dan standar, kualifikasi dan spesifikasi** layanan darurat dan barang bantuan darurat.
- Klaster juga secara alami akan memiliki **mekanisme pemantauan yang** dekat untuk memastikan terkirimnya layanan berkualitas.

Standards of service dan engagement

Desk Relawan juga mengenali beberapa isu yang perlu diatasi. Untuk saat ini, dua isu penting yang saling berhubungan adalah:

- Standar layanan relawan saat tanggap darurat bencana; dan
- Mekanisme akuntabilitas untuk relawan.

Tampaknya banyak **yang kurang menyadari adanya standar pemberian layanan dalam konteks kemanusiaan di antara organisasi relawan**. Namun, semua organisasi relawan menunjukkan keinginan untuk mempelajarinya sesuai kebutuhan. Beberapa organisasi mapan, khususnya yang disponsori pemerintah seperti TAGANA,³ memiliki mekanisme untuk memastikan

² Pendekatan klaster dikenalkan di tingkat global sebagai bagian reformasi kemanusiaan tahun 2005 dan pertama kali dikenalkan di Indonesia saat respons gempa Yogya tahun 2006. Keputusan Kepala BNPB No. 173/2014 mengatur sistem klaster ini dan menekankan komitmen untuk menggunakan sistem tersebut saat ada kedaruratan dan mengembangkan versi Indonesia dari sistem tersebut, dengan klaster berikut ini: Pendidikan, Kesehatan, Pencarian dan Penyelamatan, Logistik dan Perlengkapan, Pengungsian dan Perlindungan, Struktur dan Infrastruktur, Ekonomi dan Pemulihan Dini. Lihat SIAP SIAGA *Thought Series: Reflections on the Role of the National Cluster for Displacement & Protection (Klasnas PP) in the COVID-19 Response* (Terbitan No. 1/November 2020)

³ TAGANA adalah relawan sosial terlatih berbasis di masyarakatnya sendiri yang aktivitasnya fokus pada penanggulangan bencana. Tujuan TAGANA adalah menyediakan: organisasi, mekanisme atau unit respons bencana di tingkat masyarakat yang cukup

relawannya memenuhi kualifikasi dan persyaratan kompetensi untuk memberikan layanan kemanusiaan seperti konseling dan persiapan makanan darurat. Pelatihan ini diberikan oleh beberapa organisasi internasional dan NGO internasional, termasuk RedR. Sama halnya, layanan kesehatan hanya diberikan oleh dokter dan paramedik bersertifikat. Pemahaman akan perlunya kualifikasi tidak begitu nyata di organisasi yang lebih kecil dan di area kerja lain seperti hunian dan WASH. Misalnya, saat ditanya tentang standar yang berlaku untuk hunian, beberapa responden yang bekerja di hunian tidak menyadari adanya standar, baik nasional atau internasional,⁴ kedua are dikaji dalam pembelajaran waktu nyata ini.

Kemensos mengeluarkan Peraturan Menteri Sosial No. 6/2020⁵ tentang Rencana Strategis Kementerian Sosial Tahun 2020-2024⁶ yang menyoroti kepentingan kelompok rentan, dan panduan perlindungan kesehatan dan dukungan psikososial untuk penyandang disabilitas sehubungan dengan wabah COVID-19,⁷ serta penerapan kebijakan Indonesia lainnya terkait dengan kesetaraan dan inklusi dalam pekerjaannya. “Panduan untuk Pekerja dan Relawan Kemanusiaan di masa Kenormalan Baru dalam konteks Pandemi COVID-19” dari Kemensos, Juni 2020⁸ tidak secara khusus membahas kesetaraan gender, inklusi sosial atau *PSEAH*. Namun, panduan tersebut membahas persyaratan wajib bagi relawan untuk menghormati adat-istiadat setempat, keragaman, komunikasi, dan berperilaku dengan hormat. Meski begitu, penting bahwa organisasi relawan mengambil tanggung jawab meningkatkan kompetensi dan keahlian relawan secara keseluruhan dalam berinteraksi dan menyediakan dukungan/layanan bagi kelompok rentan dan termarginalkan.

Kebanyakan organisasi tidak memiliki mekanisme umpan balik khusus. Pada praktiknya, Desk Relawan dari BNPB dipakai untuk memberi umpan balik, walau kebanyakan satu arah – dari relawan dan organisasi relawan ke pemerintah, dan belum melayani korban bencana untuk menyampaikan keluhan, umpan balik atau mendorong akuntabilitas. Di Sulbar, Desk Relawan melakukan rapat harian melibatkan relawan dari organisasi masyarakat sipil, dinas pemerintah terkait dan tentara. Namun, manajemen, koordinasi dan komunikasi di sebelum saat dan sesudah rapat perlu diperkuat dan diorganisir lebih baik lagi untuk meningkatkan transparansi isu dan keputusan yang masih berlangsung.

Meski begitu, guna meningkatkan akuntabilitas dan transparansi operasinya, Desk Relawan menampilkan sejumlah informasi di lamannya, termasuk informasi *3W (who, what, where)* bagi relawan, dan memanfaatkan sesi berbagi untuk menginformasikan kepada relawan tentang standar-standar kunci yang perlu ditaati saat respons darurat.

Ketaatan terhadap protokol kesehatan COVID-19

Berdasarkan umpan balik dari wawancara, **tidak ada sistem untuk memberlakukan, mengamati dan menegakkan penerapan protokol COVID-19** di antara para relawan dan masyarakat terdampak. Desk Relawan **menyediakan pengetesan COVID-19** bagi semua relawan yang ingin mengikuti rapat di ruang komunal, namun tanpa penegakkan pada pengaturan respons yang lebih luas, penerapan protokol kesehatan tidak terjadi secara menyeluruh dan karenanya menimbulkan risiko yang tidak perlu bagi masyarakat dan staf relawan itu sendiri.

terlatih, dan selalu siap dan mampu mendukung semua aspek respons bencana; serta kendaraan partisipasi, pemberdayaan dan kemitraan dengan pemuda seputar respons bencana. Silahkan lihat *SIAP SIAGA Thought Series: The Importance of the TAGANA System in Responding to COVID-19* (Terbitan No. 2/Desember 2020)

⁴ Wawancara Koordinator Relawan MDMC dan LPBI NU Kalimantan Selatan dan Sulawesi Barat

⁵ Didukung juga oleh Keputusan Menteri Sosial (Kepmensos) No.34/HUK/2013 tentang Tim Pengarusutamaan Gender dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

⁶ Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No.6/2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Sosial Tahun 2020-2024. https://jdih.kemensos.go.id/pencarian/www/storage/document/lamp%206_1.pdf

⁷ PEDOMAN Perlindungan Kesehatan dan Dukungan Psikososial Terhadap Penyandang Disabilitas Sehubungan Dengan Terjadinya Wabah Covid-19 di Lingkungan Balai Besar /Balai/ Loka Disabilitas Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Disabilitas, dan Lembaga Lainnya, 2020 <https://kemensos.go.id/uploads/topics/15852709524796.pdf>

⁸ https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/kemensos_-_panduan_untuk_pekerja_dan_relawan_kemanusiaan_dalam_konteks_pandemik_covid-19.pdf



Rekomendasi dan Ruang Perubahan

Dari temuan yang muncul di atas, ada tiga kemungkinan ruang dimana intervensi untuk lebih lanjut lagi meningkatkan proses relawan saat respons bencana bisa berguna:

Ruang Kebijakan

Peraturan terakhir terkait relawan dalam penanggulangan bencana dikeluarkan oleh BNPB di 2011. Sudah sangat lama dan memerlukan revisi. Di tingkat tertinggi, aturan ini harus mampu untuk:

- Menjelaskan **definisi relawan** dan membedakannya dari pekerja bantuan profesional.
- **Mempromosikan nilai tertentu** yang perlu diadopsi oleh semua relawan termasuk namun tidak terbatas pada transparansi, akuntabilitas, imparialitas, dan menghormati adat-istiadat dan tradisi setempat. Idealnya ini juga perlu dirinci dan diformalkan sebagai “kode perilaku” relawan untuk diadopsi oleh semua organisasi yang berpartisipasi.
- **Menerapkan standar tertentu** untuk penyediaan layanan kemanusiaan. Ada beberapa standar, misalnya SPHERE, yang bisa dipakai sebagai rujukan di tingkat internasional namun perlu secara formal diadopsi untuk layanan relawan dan semaksimal mungkin selaras dengan konteks Indonesia.
- **Mendorong partisipasi *multi-stakeholders*** dengan membuat ruang bagi pemangku kepentingan berbeda di *pentahelix* untuk memanfaatkan keuntungan komparatif mereka dalam berkontribusi dalam respons bencana.

Peraturan Kepala BNPB tentang Klaster National Penanggulangan Bencana (sistem klaster) yang dikeluarkan pada 2014 tidak lagi relevan dengan konteks respons bencana saat ini. Tambahannya, tidak jelas juga apakah peraturan ini masih valid atau sudah tidak lagi berlaku. Maka, penting bagi BNPB untuk memutuskan strategi dan bila perlu, membuat kebijakan baru terkait isu ini yang harus selaras dengan Standar Pelayanan Minimal untuk penanggulangan bencana. Jelas terlihat dari dua pembelajaran di dua provinsi, aktor kemanusiaan secara alami akan mengatur diri mereka sendiri di seputar sektor atau area kerjanya terlepas dari ada atau tidaknya aktivasi sistem klaster. Dengan demikian, akan banyak menghemat tenaga dan waktu bila protokol ini dapat disepakati sebelum bencana terjadi. Bisa dinamai klaster, sektor, atau yang lebih sering dipakai belakangan ini, “gugus tugas” (task force). Terminologi ini kurang penting dibandingkan dengan perlunya memastikan koordinasi yang difasilitasi untuk terkirimnya layanan darurat dengan lebih baik lagi.

Ruang Sistem

Dengan absennya sistem lain, Desk Relawan harus dipromosikan sebagai sistem manajemen informasi resmi untuk relawan. Jika didukung oleh regulasi yang kuat dan sumber daya cukup, Desk Relawan memiliki potensi untuk menawarkan layanan yang lebih bermakna untuk meningkatkan operasi respons yang bisa termasuk namun tidak terbatas pada:

- **Peningkatan transparansi dan akuntabilitas** relawan dalam respons bencana. Jumlah sumber daya dan tipe informasi yang dikumpulkan oleh Desk Relawan harus menyoal peningkatan transparansi pendanaan, kualifikasi dan spesifikasi barang bantuan.
- Bertindak sebagai **platform kolaborasi** dan koordinasi antar organisasi relawan, lembaga pemerintah, dan masyarakat terdampak, bahkan saat kondisi non-darurat. Desk Relawan dapat mengadvokasi beragam isu penting untuk perbaikan kesukarelaan dalam penanggulangan bencana seperti promosi akuntabilitas dan transparansi.
- Menerapkan dan mensyaratkan kepatuhan pada **penerapan standar tertentu** misalnya *Sendai Framework* (Kerangka Kerja Sendai), standar SPHERE, *Washington Group*

Questions,⁹ *IASC on Gender and Humanitarian Action*,¹⁰ dan *Minimum Service Standards – Integrated Service for Women and Children Victim of Violence* (Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan)¹¹ yang bisa diadopsi dalam respons darurat/kemanusiaan, dan standar internasional dan nasional lain dalam penyediaan layanan darurat dengan mengamati secara dekat pemberian layanan oleh organisasi yang berpartisipasi.

- **Mendorong pembelajaran berkelanjutan** saat operasi respons dengan menyematkan modul untuk mencatat pembelajaran dari penerapan di lapangan.

Ruang Masyarakat

Proses relawan dapat diuntungkan dari adanya “komunitas praktik” untuk semua relawan dan semua organisasi relawan. Komunitas praktik ini harus bertindak sebagai platform dialog, berbagi pengalaman dan pada taraf tertentu, mencapai kesepakatan untuk beberapa isu terkait pemberian layanan oleh relawan, misalnya: standar, protokol, kualifikasi, spesifikasi, praktik baik, dll. Komunitas praktik ini harus didirikan, idealnya sebagai ruang virtual, dan beroperasi secara terus menerus, tidak hanya saat darurat. Dengan demikian, komunitas praktik ini akan memungkinkan relawan dan organisasi relawan untuk menjaga hubungan dan terus berinteraksi antara mereka sendiri di saat normal. Klaster Perlindungan Sosial baru-baru ini telah membuat komunitas praktik untuk akuntabilitas yang secara jelas meningkatkan kesadaran pemangku kepentingan terkait isu akuntabilitas. Mungkin komunitas praktik yang mirip tidak hanya akan mempromosikan peningkatan di antara relawan saat darurat namun juga mempromosikan kesukarelawanan dalam penanggulangan bencana secara umum.

Dari dua bencana di Sulbar dan Kalsel, Desk Relawan telah mengumpulkan cukup informasi untuk menginisiasi komunitas praktik seperti disebut di atas. Sebagai pengelola database relawan, Desk Relawan bisa bertindak sebagai sekretariat untuk komunitas praktik ini. Dengan pendekatan ini, akan dimungkinkan transisi yang mulus antara situasi darurat dan normal dan sebaliknya.

Ruang Komunitas juga merupakan tempat terbaik untuk mempromosikan budaya pembelajaran. Aktivitas untuk lebih jauh lagi meningkatkan kapasitas relawan dan organisasi relawan dapat dilaksanakan di bawah platform ini. Idealnya, pelatihan untuk relawan harus diorganisir lewat atau berkolaborasi dengan organisasi relawan agar keberlanjutan dari pelatihan dan hasilnya akan lebih terlihat.

⁹ **Washington Group (WG) Questions** adalah pertanyaan yang ditargetkan bagi fungsionalitas individu yang dimaksudkan sebagai cara yang cepat dan mudah untuk mengumpulkan data, yang memungkinkan pemisahan menurut status disabilitas. Pertanyaan WG ini dapat diadopsi dalam kajian, pengamatan dan evaluasi pemberian bantuan darurat/kemanusiaan dan juga di fase lainnya dalam pengelolaan risiko bencana.

¹⁰ *The Gender Handbook for Humanitarian Action. IASC Reference Group on Gender and Humanitarian Action. Inter-Agency Standing Committee. 2018*

¹¹ Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. Panduan Pemantauan dan Evaluasi. 2012
http://mpbi.info/download/SPM_PA+Kekerasan.pdf

Lampiran 1: Daftar Wawancara Pemangku Kepentingan

SIAP SIAGA PROGRAM

1. Kristanto Sinandang, CBDRM Specialist, Program Manager on Community Resilience
2. Regina Rehadi, Disaster Preparedness Advisor

BNBP

1. Lilik Kurniawan, ST. MSi. Deputi Bidang Pencegahan
2. Dr. Radityo Jati, S.Si. M.Si. Plt Deputi Sistem dan Strategi
3. Dr. Ir. Udrech, SE. MSc. Direktur Sistem Penanggulangan Bencana.
4. Ridwan Yunus, INARisk
5. Dandi Prasetya, Desk Relawan.

Sulawesi Barat

1. Darno, BPBD
2. Prof. Dr. Kartini SE. MSi. Volunteer Coordinator
3. Ansyari, LPBI NU Volunteer Coordinator
4. Rusli, MDMC Volunteer Coordinator
5. Irwan, MDMC Volunteer
6. Blue Helmet Sulbar
7. Fikri, Baznas
8. Anonymous, Aksi Cepat Tanggap
9. Anonymous, PSC 119
10. Anonymous, Kumpala Fajar

Kalimantan Selatan

1. Abri Amal, BPBD
2. Najmi, Secretary of LPBI NU
3. Tara, Head of LPBI NU
4. Fahri Miftah, Emergency Response Coordinator MDMC
5. Dr. Meldi, Secretary of MDMC
6. Anonymous, Garis Relawan
7. Anonymous, Relawan Indonesia (RELINDO)
8. Anonymous, Daru Ma'rifah

Civil Society (National)

1. M. Ali Yusuf, Director of LPBI NU
2. Rahmawati Husein, Director of MDMC
3. Zuhdiah, MDMC Health Coordinator

Lampiran 2: Dokumen yang Ditinjau

PROGRAMATIK

1. Rencana Kerja Tahunan SIAP SIAGA 2021
2. TOR SIAP SIAGA Program 1 – Sistem Pemerintah
3. Siap Siaga Program 1 – BAST Sistem Pemerintah
4. Rancangan *ToR* Desk Relawan

REGULASI/ RANCANGAN REGULASI

1. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana No. 03 Tahun 2016 tentang Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana.
2. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana No. 4 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
3. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana No. 17 Tahun 2011 Tentang Pedoman Relawan Penanggulangan Bencana.
4. Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana No. 173 tahun 2014 tentang Klaster Nasional Penanggulangan Bencana.
5. Draft SOP Penanganan Darurat Bencana di Lingkungan BNPB.
6. Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Dalam Keadaan Tertentu.
7. *Indonesia National Disaster Response Framework (NDRF)* Versi 2 Maret 2018.
8. Kementerian Sosial Republik Indonesia. 2020. Panduan untuk Pekerja dan Relawan Kemanusiaan di masa Kenormalan Baru dalam konteks Pandemi Covid-19.

MEDIA – BERITA DARING

1. INARisk: http://inarisk.bnpb.go.id/gempa_sulbar2021
2. Desk Relawan Sulawesi Barat: <http://deskrelawanpb.bnpb.go.id/gempa-sulbar/>
3. Desk Relawan Kalimantan Selatan: <http://deskrelawanpb.bnpb.go.id/banjir-kalsel/>
4. Pelaksanaan Tim Pendampingan Kementerian Dalam Negeri di Provinsi Sulawesi Barat: <https://ditjenbinaadwil.kemendagri.go.id/index.php/2021/01/19/pelaksanaan-tim-pendampingan-kementerian-dalam-negeri-di-provinsi-sulawesi-barat/>
5. Kemendagri Tanggap Bencana Ganti 3.549 KK Warga terdampak gempa di Sulbar: <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/648/kemendagri-tanggap-bencana-ganti-3549-kk-warga-terdampak-gempa-di-sulbar>
6. Dukcapil Proaktif, Ganti 100 Ribu Lebih KK Korban Banjir Kalsel dan Gempa Sulbar: <https://www.kemendagri.go.id/berita/baca/30628/dukcapil-proaktif-ganti-100-ribu-lebih-kk-korban-banjir-kalsel-dan-gempa-sulbar>
7. Kemendagri Salurkan Bantuan untuk Korban Terdampak Banjir di Kalimantan Selatan: <https://www.kemendagri.go.id/berita/baca/30607/kemendagri-salurkan-bantuan-untuk-korban-terdampak-banjir-di-kalimantan-selatan>