

Strategi Komunikasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lombok Utara pada Masa Tanggap Darurat Gempa 2018

I Wayan Suadnya, Eka Putri Paramita

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram, Mataram, Indonesia
wy.suadnya@gmail.com, eka_paramita88@yahoo.com

Communication Strategy of North Lombok District Disaster Board During Earthquake 2018

ABSTRACT

Effective communication is essential in disaster management. Effectif communication is formed when accurate communication strategies is implemented. During the emergency phase of North Lombok District (KLU) natural disaster earthquake strick effectif communication was not carried out asthe theory of communication strategies. This was due to the KLU District Disaster Management board (BPBD) not yet ready withwritten and web and internet based communication strategies. Information crisis during the emergency period was conventionally handledtherefore data and informasion collection and analisis less accuratecaulead to slow distribution of data and information to publick and users. As a result casualties rescue and managementslow and inadequate, unequal,unfair and overlapping. Therefore for the up comming future BPBD KLUhas to have good written web and internet based communication strategies.

Keywords: *Communication, strategy, disaster, Lombok.*

ABSTRAK

Komunikasi efektif esensial dalam penanganan bencana. Komunikasi efektif terwujud jika menggunakan strategi yang tepat. Pada masa tanggap darurat bencana alam gempa di Kabupaten Lombok Utara (KLU), komunikasi yang efektif tidak berjalan sebagaimana teori strategi komunikasi. Hal ini disebabkan oleh belum dimilikinya setrategi komunikasi yang baik secara tertulis dan berbasis web dan internet oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (KLU). Krisis informasi dan informasi yang terjadi ditangani secara konvensional sehingga pengumpulan data dan informasi kurang akurat dan pengolahan data tidak cepat sehingga distribusi data dan informasi kepada publik dan pengguna juga tidak cepat dan tepat. Akibatnya penanganan korban kurang efektif, tidak merata dan berkeadilan serta tumpang tindih. Oleh karena itu dimasa yang akan datang BPBD KLU harus memiliki strategi komunikasi yang baik, tertulis dan berbasis Web dan internet.

Kata Kunci: Strategi; komunikasi; bencana; Lombok

PENDAHULUAN

Komunikasi memegang peranan penting hampir di seluruh aktivitas kehidupan manusia termasuk dalam kegiatan penanggulangan bencana. Mengingat pentingnya peranan komunikasi dalam bencana, pengelolaan komunikasi yang efektif saat bencana menjadi krusial

bagi Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Lombok Utara. Komunikasi efektif terwujud manakala direncanakan dan dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu instansi tersebut harus memahami dan menjalankan strategi komunikasi bencana yang efektif. Strategi ini mestinya diimplementasikan pada pra, saat dan pasca bencana. Namun paper ini fokus pada strategi komunikasi pada masa tanggap darurat.

Kejadian gempa bumi dapat mengakibatkan kepanikan, keterkejutan bahkan terjadi ketidak pastian informasi yang dapat menyebabkan keadaan kacau (*chaos*) yang apabila tidak ditangani secara efektif akan menimbulkan dampak negatif yang signifikan. Kondisi ini sering disebut krisis (Kriyantono 2018; Nova, 2017).

Untuk mengatasi kondisi krisis dibutuhkan upaya yang sistematis untuk mendorong upaya perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengevaluasian kinerja dalam menanggulangi krisis. Upaya ini menurut Kriyantono (2018) dan Nova (2017) disebut manajemen krisis. Dalam melaksanakan manajemen krisis komunikasi mempunyai peran yang sangat strategis pada semua tahapan manajemen tersebut Seeger (2006).

Dalam rangka manajemen krisis pada saat bencana terjadi dibutuhkan pengambilan keputusan dan tindakan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu pengumpulan dan pengelolaan informasi menjadi esensial. Tantangan terbesar dalam upaya penanganan bencana adalah pemenuhan kebutuhan informasi dan data. Padahal dalam suasana tanggap darurat dimana terjadi suasana panik yaitu terjadinya tekanan yang sangat berat, diperlukan proses cepat dan tepat dalam pengambilan keputusan untuk bertindak tepat dan cerdas. Oleh karena itu strategi komunikasi dan koordinasi yang efektif menjadi kunci keberhasilan dalam proses ini.

BPBD Kabupaten Lombok Utara yang mengalami kondisi krisis pada saat gempa Bulan Agustus 2018 terjadi. Lembaga yang diberikan amanah oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2007 tentang penanggulangan bencana, sesuai bunyi pasal 5 “Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjadi penanggung jawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana” pada saat terjadi bencana personel maupun kantor BPBD secara fisik mengalami kerusakan. Dalam kapasitasnya sebagai penanggung jawab di Daerah, pada saat proses pengambilan keputusan untuk penanganan bencana, BPBD dituntut untuk memahami permasalahan, memperoleh kompilasi informasi yang relevan, membuat penilaian/perhitungan dengan cepat dan tepat, dan menyusun rangkaian rencana aksi. Untuk itu, strategi komunikasi dalam rangka koordinasi dan kerjasama yang efektif untuk kompilasi data dan informasi dari berbagai sumber dan menyajikannya kepada stakeholder menjadi krusial (Janssen, et.al, 2010). Dalam kondisi tanggap darurat, sharing informasi yang efektif dapat mencegah terjadinya hal-hal yang lebih buruk dalam penanganan bencana dan korbannya.

Dalam penanggulangan bencana pembuat kebijakan, tim penyelamat dan bahkan korban membutuhkan informasi yang tepat dan akurat. Ketidak tersediaan informasi yang tepat dan akurat serta dapat diakses akan membuat suasana semakin kacau (*chaos*) karena masyarakat mungkin termakan berita bohong atau *hoak*. Bukti menunjukkan bahwa korban

terdampak akan merasa frustrasi atau putus asa ketika informasi tidak tersedia (CDA, 2006 dalam De Lim, 2014).

Strategi komunikasi pada fase tanggap darurat diperlukan oleh BPBD KLU. Penggunaan sistem informasi dan data kebencanaan berbasis internet dan media sosial juga menjadi satu langkah strategis dalam komunikasi bencana dan beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan teknologi terkini. Pertanyaannya adalah bagaimana strategi komunikasi BPBD Kabupaten Lombok Utara dalam melaksanakan tanggap darurat pada kejadian gempa Bulan Agustus 2018? Paper ini menyajikan strategi komunikasi BPBD Kabupaten Lombok Utara pada saat bencana berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan BPBD dan para pihak di Kabupaten Lombok Utara pada Bulan April 2019.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan subjek penelitian adalah personel BPBD Kabupaten Lombok Utara pada periode penelitian Bulan April 2019. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara mendalam dengan berpedoman pada pertanyaan kunci. Data dianalisis secara kualitatif dan kemudian disajikan secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Posisi Komunikasi Bencana pada Masa Tanggap Darurat

Sebuah keniscayaan bahwa keberadaan komunikasi sebagai ilmu dan bagian dari aktivitas manusia adalah esensial dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam konteks ini, komunikasi dalam interaksi manusia dibutuhkan sejak dia berada dalam kandungan, lahir, hidup dan matipun komunikasi terus dibangun dan dilakukan. Menurut Ruben dan Steward (2013), Alder dan Rodman (2009), DeVito (2010) bahwa kegiatan yang paling mendasar dari kehidupan manusia sebagai pribadi, sosial maupun profesional adalah komunikasi. Komunikasi dibutuhkan oleh setiap manusia dalam suasana senang, normal, sedih dan duka. Lebih jauh Ruben dan Steward (2013) menyatakan bahwa komunikasi itu penting dalam kehidupan pribadi, keluarga, masyarakat, bangsa, profesi, maupun dalam hal teknologi. Sedangkan menurut Mulyana (2007) komunikasi selain untuk membangun identitas diri, berinteraksi dengan manusia lainnya, yang lebih penting adalah mengendalikan lingkungan disekitar kita termasuk lingkungan sosial dan lingkungan yang bersifat fisik.

Dalam kondisi bencana informasi merupakan komoditas yang paling berharga dan esensial. Mereka memerlukan informasi yang bersifat akurat, segera dan menyeluruh pada saat itu juga. Dia dibutuhkan oleh Setiap individu untuk membuat keputusan. Dia merupakan aspek terpenting bagi reputasi organisasi atau lembaga dalam mengelola bencana. Diatas itu semua dia diperlukan untuk keputusan dan tindakan cepat dan efektif untuk membantu korban (Barrantez, 2009). informasi juga dibutuhkan oleh korban bencana untuk mengetahui kondisi

dan keadaan keluarganya yang tinggal ditempat terpisah, kondisi dampak bencana dan kemungkinan terjadi bencana susulan (ASIS International Disaster Management Council, 2003).

Informasi menjadi elemen utama dalam analisis kerusakan dan kebutuhan serta dijadikan dasar dalam koordinasi dan pengambilan keputusan dalam situasi darurat (Barrantez, 2009). Dia mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap bagaimana sumberdaya internasional, nasional, daerah dan lokal dimobilisasi. Informasi ini juga sangat penting setelah aksi kemanusiaan untuk bahan evaluasi dan pembelajaran.

Dengan demikian dalam kondisi bencana agar informasi dapat diakses oleh semua stakeholder maka komunikasi menjadi suatu yang mutlak harus dilakukan. Komunikasi publik, sosial dan media relation menjadi krusial dalam distribusi informasi untuk penanganan bencana secara efektif. Operasi teknis dilapangan yang sarat kepentingan politik, sosial kemanusiaan dan lain-lain memerlukan kompetensi komunikasi dalam menanganinya.

Berangkat dari kejadian bencana diberbagai belahan dunia dan melihat pentingnya komunikasi dalam situasi bencana, para ahli komunikasi kemudian mengangkat istilah komunikasi bencana. Konsep komunikasi bencana mulai populer di Indonesia setelah peristiwa bencana gempa jogya tahun 2006 dan tsunami Aceh tahun 2014.

Saat ini para ahli dan masyarakat pemerhati komunikasi sadar dan melihat betapa pentingnya komunikasi dalam penanganan bencana baik itu pada pra, saat dan pasca bencana (Sugerman, 2007, Seeger, 2006). Berdasarkan fakta pada kejadian gempa Lombok Bulan Agustus 2018, komunikasi menjadi sangat penting perannya untuk diperhatikan dalam keadaan darurat. Hal ini disebabkan komunikasi pada saat darurat bisa menimbulkan dampak positif dan negatif. Dampak positif kalau komunikasi dan informasi dikelola dengan *prudent* pada kondisi ini. Dampak negatif akan muncul kalau komunikasi dan informasi disalah gunakan oleh aktor komunikasi untuk kepentingan tertentu. Kenyataan pada saat gempa Lombok terjadi, muncul kabar bohong (*hoak*) dalam situasi panik dan mencekam demi untuk kepentingan tertentu. *Hoak* yang beredar saat kejadian gempa diantaranya adalah isu tsunami dan air laut telah naik dipantai sehingga menyebabkan masyarakat bertambah panik dan meninggalkan tempat tinggal mereka (RMOL Jateng, 2018). Kondisi ini dimanfaatkan oleh oknum penyebar *hoak* untuk melakukan pencurian dan penjarahan rumah dan toko warga yang mengalami musibah.

Berangkat dari kenyataan di atas, salah satu titik penting yang harus menjadi perhatian terkait komunikasi bencana adalah mengelola ketidakpastian informasi (Weick dan Sutcliffe, 2007). Menurut Frank Dance (dalam Littlejohn, 2006), salah satu aspek terpenting di dalam komunikasi adalah konsep pengurangan ketidakpastian (*uncertainty reduction*). Hal ini juga dikatakan oleh Littlejohn (2005) bahwa komunikasi muncul karena adanya kebutuhan untuk mengurangi ketidakpastian, supaya dapat bertindak secara efektif dalam mengelola interaksi dalam pergaulan, sehingga bisa melindungi atau memperkuat ego dan tetap berinteraksi dengan baik dengan orang lain baik secara individual maupun kelompok. Dalam konteks tanggap darurat bencana, kepastian informasi diperlukan, informasi yang akurat dan sah

diharapkan oleh masyarakat maupun lembaga pemerintah yang berkewajiban untuk melindungi warganya, serta swasta yang memiliki kepedulian untuk membantu korban bencana.

Kapan Komunikasi Dibutuhkan

Menyimak dampak yang ditimbulkan oleh bencana, maka komunikasi bencana dibutuhkan mulai dari fase pra, saat dan sampai pada pasca bencana (pemulihan). Menurut Haddow and Haddow (2008), bahwa cara terbaik untuk mengurangi resiko bencana (memitigasi) mulai dari persiapan, respon, dan pemulihan pada saat bencana adalah komunikasi yang efektif. Kompetensi komunikasi untuk mengkomunikasikan pesan-pesan terkait dengan situasi bencana kepada masyarakat, pemerintah, swasta, media dan pemuka pendapat (*opinion leaders*) dapat meminimalisir resiko dan menyelamatkan korban bencana.

Kebutuhan informasi pada pra bencana ditujukan untuk membangun kesadaran, pengetahuan, sikap dan keterampilan masyarakat untuk menghadapi situasi saat bencana yang tidak terduga terjadi. Komunikasi efektif akan terjadi apabila terbangun system komunikasi dan informasi yang handal. Komunikasi efektif mengenai kebencanaan pada pra bencana akan menghasilkan masyarakat yang tangguh bencana (Barrantez, 2009).

Pada masa tanggap darurat, sistem informasi bencana di negara maju dewasa ini terbantu oleh teknologi big data, yakni kumpulan data berukuran sangat besar yang dapat diakses dan digunakan untuk diolah dan atau dianalisis untuk keperluan tertentu, seperti membuat keputusan, prediksi, dan perencanaan tindakan. Big data membantu inisiatif untuk menyediakan open data dan mendukung mitigasi serta penanganan bencana alam yang sudah dan mungkin akan terjadi (Sirait, 2006). Namun hal ini belum banyak dimanfaatkan di Indonesia.

Open data telah menjadi salah satu alat yang sangat bermanfaat dalam membantu para relawan tanggap darurat. Dengan memberikan informasi geospasial yang terkini dan akurat, program tanggap darurat dan rekonstruksi pascabencana bisa dilakukan dengan baik. Platform data geospasial semacam *OpenStreetMap*, yaitu proyek pemetaan yang bersifat open source memungkinkan untuk memperkirakan tingkat kerusakan dengan cepat, dan memonitor pelaksanaan penanggulangan bencana (Sirait, 2006).

Berkaca pada kejadian gempa di Lombok, maka komunikasi yang efektif melalui manajemen informasi seperti dengan dukungan teknologi informasi dan sistem komunikasi perlu ditiru untuk menghindari adanya chaos atau kesembrawutan informasi pada saat terjadi bencana. Kesemrawutan informasi dan komunikasi penanganan gempa bumi yang terjadi di Lombok Utara menunjukkan pentingnya sistem informasi dan ketersediaan peta bencana, yang berbasis sistem informasi geografis (SIG) serta terintegrasi dengan sistem e-government pemerintah daerah.

Dengan melonjaknya arus informasi dan kebutuhan akan informasi saat kejadian gempa seperti di Lombok Utara tidak menutup kemungkinan akan terjadinya keterhambatan komunikasi informasi dan atau distorsi informasi untuk kepentingan oknum tertentu seperti yang terjadi “*hoak tsunami*”. Memperhatikan kondisi terhambatnya arus informasi di daerah bencana seperti Lombok Utara baik karena system komunikasi dan informasi atau infra struktur komunikasi yang terdampak bencana bisa menyebabkan data korban menjadi simpang siur, informasi kebutuhan pengungsi menjadi tidak jelas, tindakan medis terhadap korban terlambat, dan penyaluran bantuan menjadi kalang kabut. Ironisnya, hingga saat ini inisiatif sistem informasi bencana pemerintah daerah sangat terbatas dan ketinggalan zaman.

Menurut Light Foundation & Volunteer Center National Network (2002) sistem informasi bencana alam yang dibangun oleh pemerintah maupun pemerintah daerah harus terpadu dengan sistem e-government, dan memenuhi ketentuan *International Strategy for Disaster Reduction* (ISDR). Keterpaduan itu menurut ISDR meliputi keempat tahapan yakni tahap kesiapsiagaan (preventif dan mitigasi), tanggap darurat, tahap rekonstruksi dan rehabilitasi.

Menurut Nuryanto (2016) Kepala daerah sebagai penanggung jawab penanganan bencana mestinya juga memiliki sistem pendukung pengambilan keputusan alias decision support system (DSS) bencana alam dengan cepat. Sistem ini membantu semua pemangku kepentingan untuk membangun koordinasi dan bertindak dengan cepat dan tepat. *Modul aplikasi sistem informasi bencana (EMCIS) merupakan solusi tepat.*

Peran komunikasi dan dukungan sistem informasi juga diperlukan pascabencana alam untuk memperlancar proses pendataan dan identifikasi korban, kerugian materi dan infrastruktur. Dukungan sistem ini dapat menjadi suatu pertimbangan pengambilan keputusan oleh pemerintah daerah dan stakeholder lainnya guna langkah merehabilitasi pascagempa.

Menurut kepala BPBD Provinsi NTB untuk mewujudkan sistem informasi bencana yang efektif diperlukan sinkronisasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan data permukiman, seperti jumlah rumah, data infrastruktur dan kawasan di daerah tersebut. Dengan metode tertentu kemudian dapat dibuat sistem informasi geografis yang meliputi informasi sebelum dan sesudah bencana dengan melakukan overlay, sehingga dengan tepat dan cepat jumlah kerugian jiwa, materi, dan sarana-prasarana di daerah bencana dapat diprediksi dan ditentukan.

Pengembangan sistem informasi bencana alam yang cukup krusial adalah modul aplikasi *emergency medical care information system* (EMCIS). Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala BPBD Kabupaten Lombok Utara, modul ini belum dimiliki oleh BPBD KLU. Walaupun disadari bahwa bantuan medis merupakan keniscayaan setelah kejadian bencana. Hal ini disebabkan oleh banyaknya korban luka mengalami trauma yang akhirnya meninggal karena terlambat mendapat pertolongan medis pada 7 jam pertama. Pada kondisi ini sistem komunikasi berbasis aplikasi EMCIS mampu melakukan fungsi pertolongan melalui

telemedicine, telediagnostic, serta teleconsultation. Penerapan sistem komunikasi ini sebagai sebuah strategi memungkinkan pelayanan kesehatan korban dilakukan di tempat kejadian, tanpa harus segera dibawa ke rumah sakit. Fungsi utama aplikasi itu untuk memudahkan diagnosis, perawatan, pengawasan, dan akses terhadap tenaga ahli serta informasi pasien tanpa bergantung pada keterbatasan jarak atau lingkungan.

Untuk menjamin terlaksananya penanganan kesehatan secara efektif pada kejadian bencana Kementerian kesehatan Republik Indonesia menerbitkan Surat Keputusan MENKES No. 064/MENKES/SK/II/2006 tentang pedoman sistem informasi penanggulangan krisis akibat bencana (SIPK-AB) yang menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah dalam menanggulangi bencana yang terjadi.

Strategi Komunikasi BPBD Kabupaten Lombok Utara pada Fase Tanggap Darurat

Lembaga yang berwenang dan bertugas untuk melakukan koordinasi atau pelaksana penanggulangan bencana berdasarkan UU nomor 24 tahun 2007 adalah Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) di tingkat nasional dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di tingkat daerah. Dalam kasus kejadian gempa bumi di Kabupaten Lombok Utara yang memegang kendali utama koordinasi adalah BPBD Kabupaten Lombok Utara yang didukung oleh BPBD Provinsi NTB dan BNPB.

Belajar dari berbagai kejadian bencana di berbagai belahan dunia, dan yang terjadi di Lombok Utara pada Bulan Agustus 2018, maka pada saat terjadi bencana diperlukan banyak tindakan yang melibatkan banyak aktor dan stakeholder. Agar tindakan dan bantuan kemanusiaan yang dilakukan bisa efektif, merata dan berkeadilan, tidak sporadis dan tumpang tindih maka diperlukan upaya komunikasi dan koordinasi oleh lembaga yang berwenang di daerah tersebut. Dalam hal ini BPBD KLU harus bekerjasama, saling membutuhkan dan saling mendukung antar berbagai stakeholder. Menurut BPBD KLU, untuk upaya koordinasi, sampai saat ini belum ada dukungan informasi yang terpusat, akurat, akuntabel, cepat dan mudah diakses bagi para pengambil kebijakan penanggulangan bencana. Data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber masih dikelola secara konvensional, sehingga keputusan dan langkah penanggulangan bencana yang diambil, belum memenuhi tuntutan cepat, tepat, prioritas, berdaya guna, transparansi, akuntabilitas, pemberdayaan, tidak diskriminatif. BPBD masih bekerja dalam koridor koordinasi normatif yang sulit di implementasikan karena masing-masing stakeholder masih berpegang pada egosektoral.

BPBD dalam rangka memenuhi tuntutan pelayanan tersebut di atas dan menyikapi kompleksitas arus informasi dan komunikasi yang terjadi pada saat bencana, memerlukan strategi komunikasi yang jelas dan tepat agar komunikasi menjadi efektif. Strategi merujuk pada pendekatan komunikasi menyeluruh yang akan diambil dalam rangka menghadapi tantangan yang akan dihadapi selama berlangsungnya proses komunikasi. Sebuah strategi hendaknya menyuguhkan keseluruhan arah bagi inisiatif, kesesuaian dengan berbagai sumber daya yang

tersedia, meminimalisir resistensi, menjangkau kelompok sasaran, dan mencapai tujuan inisiatif komunikasi. Menurut Effendy (1984), pada dasarnya strategi adalah perencanaan atau *planning* dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui taktik operasional. Sebuah strategi komunikasi hendaknya mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan khalayak sasaran. Strategi komunikasi mendefinisikan khalayak sasaran, berbagai tindakan yang akan dilakukan, manfaat dan bagaimana khalayak sasaran yang lebih besar dapat dijangkau secara lebih efektif.

Secara garis besar, terdapat 4 (empat) tahapan dalam proses strategi komunikasi yaitu analisa situasi, mengembangkan tujuan serta strategi komunikasi, mengimplementasikan strategi komunikasi, dan mengukur hasil usaha yang telah dilakukan. Strategi komunikasi yang diterapkan dalam berbagai konteks komunikasi mungkin tidak sama namun secara garis besar memiliki alur yang sama.

Menurut Haddow dan Haddow (2008) terdapat 5 landasan utama dalam membangun komunikasi bencana yang efektif yaitu: (1) *Costumer Focus*, yaitu memahami informasi apa yang dibutuhkan oleh pengguna (masyarakat dan relawan), (2) *Leadership commitment*, pemimpin yang berperan dalam tanggap darurat harus memiliki komitmen untuk melakukan komunikasi efektif dan terlibat aktif dalam proses komunikasi. (3) *Situational awareness*, komunikasi efektif didasari oleh pengumpulan, analisis dan diseminasi informasi yang terkendali terkait bencana. (4) *Media partnership*, media seperti televisi, surat kabar, radio, dan lainnya adalah media yang sangat penting untuk menyampaikan informasi secara tepat kepada publik. Kerjasama dengan media menyangkut kesepahaman tentang kebutuhan media dengan tim yang terlatih untuk berkerjasama dengan media untuk-mendapatkan informasi dan menyebarkannya kepada publik.

Terkait dengan prinsip tersebut di atas teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan besar dalam membantu proses pengumpulan data dan informasi serta efektivitas strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan akan kecepatan dan keakuratan. BPBD KLU membutuhkan data yang akurat pada saat bencana terjadi dan data mengenai kebencanaan yang terpusat sehingga penanganan bencana bisa dilakukan lebih baik, tepat, cepat, terpadu, dan berhasil guna.

Hasil penelitian menunjukkan kerangka teoritis di atas belum dilaksanakan oleh BPBD Kabupaten Lombok Utara. Sebagaimana diuraikan sebelumnya BPBD Kabupaten Lombok Utara belum memiliki strategi yang secara tertulis terdokumentasikan untuk mengatasi keadaan krisis seperti keadaan bencana. Demikian pula perangkat pendukung dalam pengambilan keputusan dalam masa tanggap darurat belum dimiliki oleh BPBD KLU. Padahal sistem pendukung pengambilan keputusan termasuk sistem komunikasi dan informasi sangat krusial dalam situasi bencana. Hal ini disebabkan oleh tingginya dan kompleksitas kebutuhan akan data dan informasi bencana sehingga memerlukan pengelolaan data dan informasi yang cepat, proper dan akuntabel. Data dan informasi yang dimiliki juga harus dapat diakses dengan

mudah oleh pihak-pihak yang membutuhkan sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dan tindakan. Untuk itu, penggunaan sistem informasi dan data kebencanaan berbasis internet dan media sosial menjadi salah satu langkah strategis dalam komunikasi bencana untuk beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan teknologi terkini.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah terkait hal tersebut dapat dilihat dari keberadaan aplikasi DIBI yang berbasis teknologi internet, melalui aplikasi tersebut pemerintah menyajikan data dan informasi bencana pada publik, baik bencana alam maupun sosial. Pada tahun 2006 secara resmi DIBI telah dipindahtanggankan dari UNDP menjadi aset Pemerintah Indonesia; dan DIBI DIY juga menyusul diluncurkan serta dipindah tangankan kepada pemerintah pada tahun 2009 (SCDRR UNDP, 2009).

Selain aplikasi yang dikembangkan oleh BNPB, saat ini ada lima aplikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait kejadian bencana. Aplikasi tersebut diantaranya: (1) *Disaster Alert*, aplikasi ini dikembangkan oleh *Pasific Disaster Centre* (PDC) di Hawaii. Melalui aplikasi ini, pengguna bisa melacak peta bencana alam yang sedang terjadi seperti gempa bumi, tsunami, gunung meletus, badai, longsor, banjir dan kebakaran hutan. Didukung oleh platform *DisasterAWARE*, *Disaster Alert* akan memberikan notifikasi berdasarkan GPS. (2). *Info BMKG*, info BMKG adalah aplikasi yang diluncurkan oleh BMKG. Ada beberapa fitur yang disediakan seperti notifikasi gempa bumi, peringatan dini cuaca, dan info aktual seputar BMKG. Pengguna juga bisa memperoleh informasi seputar prakiraan cuaca berdasarkan lokasi. Untuk informasi gempa bumi, hanya gempa bermagnitudo di atas 5 skala richter saja yang akan muncul sebagai notifikasi, dilengkapi dengan jarak epicentrum ke lokasi pengguna. (3). *QuakeFeed Earthquake Map, News, and Alerts*, Aplikasi ini ditujukan untuk menginformasikan gempa yang terjadi. Sejauh ini, aplikasi hanya bisa mendeteksi gempa bermagnitudo 1,0 di Amerika Serikat dan 4,5 skala richter di negara lain. Aplikasi ini akan memberi tahu informasi gempa yang terjadi di sekitar lokasi pengguna dan juga memberikan informasi seputar gempa yang sedang terjadi di wilayah tertentu, sesuai yang ingin dilihat pengguna. (4). *QuakeAlert*, aplikasi *QuakeAlert* baru dalam tahap uji coba oleh *Early Warning Labs*. Aplikasi ini baru bisa digunakan dalam format beta di Amerika. (5) *Safety Tips*, aplikasi ini dirancang khusus bagi para turis yang dikembangkan oleh lembaga pariwisata Jepang (*Japan Tourism Agency/JTA*). Dengan aplikasi ini, turis yang berwisata ke Jepang akan lebih mudah mengakses informasi seputar gempa, tsunami, gunung meletus, serta cuaca secara lebih aktual. (Pertiwi, 2018).

Memperhatikan teori strategi komunikasi dan dari hasil wawancara diketahui bahwa penggunaan internet dalam penanganan bencana oleh BPBD KLU belum dilaksanakan. Hasil wawancara dengan staf BPBD KLU menunjukkan bahwa pada saat kejadian gempa bumi terjadi hampir seluruh personel BPBD menjadi korban. Kantor BPBD rusak berat dan tidak bisa digunakan. Perangkat komputer dan fasilitas yang ada di dalamnya juga praktis tidak dapat

digunakan. Dalam kondisi tersebut BPBD kemudian membuat kantor darurat untuk melaksanakan tugas-tugas pokok yang menjadi tanggung jawab dan wewenangnya.

Dalam kondisi krisis seperti ini BPBD tidak menerapkan strategi komunikasi seperti yang diuraikan dalam teori di atas. Diketahui bahwa pada hari pertama kejadian, hampir semua personel tidak masuk kantor karena harus menangani diri dan keluarganya yang menjadi korban. Penanganan korban 7 jam pertama lebih banyak dilakukan oleh masyarakat dan relawan yang bergerak sendiri-sendiri dan belum terkoordinasi dengan baik. Kondisi darurat yang terjadi mengakibatkan timbulnya kekacauan komunikasi dan informasi (*communication and information chaos*). Akibatnya penanganan korban terjadi secara sporadis dan bahkan ada beberapa korban belum tertangani sampai beberapa hari. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ulfa (2018) yang menunjukkan bahwa pemda KLU dan jajarannya (BPBD) belum memiliki persiapan untuk melakukan manajemen krisis termasuk krisis komunikasi dan informasi.

Menurut Indriasari, et.al, (2015) penanggulangan bencana, harus didukung dengan berbagai pendekatan baik *soft power* maupun *hard power* untuk mengurangi resiko dari bencana. Dukungan data dan informasi serta sistem komunikasi yang baik akan dapat mengurangi resiko jatuhnya korban. Hasil penelitian Jeanne Branch Johnsnton dari University of Hawaii yang melakukan penelitian berjudul *Personal Account From Survivor of the Hilo Tsunamis 1946 and 1960: Toward A Disaster Communication Models*. Menemukan bahwa pada suatu bencana, jika terjadi kesalahan prosedur dan koordinasi pemerintah, sehingga terjadi keterlambatan publikasi informasi akan berakibat pada timbulnya korban, seperti yang terjadi di Hawaii dan Hilo.

Buruknya sistem informasi dan komunikasi akan mengakibatkan dampak bencana menjadi lebih besar sebagaimana dicontohkan di atas. Dalam rangka meminimalisir korban semestinya Pemerintah Kabupaten Lombok Utara memiliki strategi komunikasi dan sistem informasi yang efektif dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dengan sistem informasi dan komunikasi yang berbasis web dan internet serta alat komunikasi yang berbasis satelit kerusakan fisik bangunan kantor dan tower telekomunikasi akibat bencana tidak serta merta menghambat arus komunikasi dan informasi yang dilakukan oleh instansi tersebut. Sehingga dengan terbangunnya sistem informasi dan komunikasi tersebut pengumpulan, pengolahan, penyajian dan diseminasi data dapat dilakukan dari mana saja oleh operator (contoh aplikasi internet berbasis satelit).

Menurut Wood (2005), bahwa laju pengaruh interaksi antar manusia, bagaimana kita berpikir, bekerja dan membentuk hubungan yang lebih kohesif dapat dipercepat dengan menggunakan teknologi komunikasi. Hal ini dipertegas oleh Straubhaar dan Larose (2006), bahwa teknologi komunikasi merupakan kekuatan sosial yang berguna untuk meningkatkan kualitas hidup. Sedangkan Rogers (dalam Susanto, 2010), mengungkapkan “modernisasi teknologi komunikasi menyebabkan pengawasan masyarakat menjadi lebih penting, walaupun

lebih sukar dilaksanakan". Dari pendapat tersebut, semestinya teknologi komunikasi dapat dipakai untuk mendukung masyarakat dalam menyebarkan informasi bencana yang aktual.

Dari uraian di atas dapat ditarik benang merah bahwa strategi komunikasi yang bisa dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini BPBD adalah pembangunan sistem komunikasi dan informasi berbasis web dan internet sehingga sistem ini masih dapat dioperasikan manakala bangunan fisik lembaga yang berwenang dan bertugas dalam penanganan bencana mengalami kerusakan akibat bencana yang terjadi. Operator masih bisa menyajikan data dan informasi yang diperlukan oleh stakeholder melalui teknologi yang sudah tersedia saat ini.

SIMPULAN

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lombok Utara dalam menangani bencana gempa pada masa tanggap darurat (saat kejadian gempa) belum mempunyai strategi komunikasi tertulis dan setrategi komunikasi berbasis web dan internet. Belum mempunyai perencanaan manajemen krisis secara menyeluruh termasuk krisis informasi dan komunikasi. Akibatnya adalah ketika kantor secara fisik rusak dan personel terkena musibah masyarakat, relawan dan instansi terkait tidak bisa mendapatkan data informasi yang dibutuhkan untuk penanganan akibat bencana gempa yang terjadi. Dampak lebih jauh adalah penanganan korban dan distribusi bantuan menjadi tidak merata, sporadis dan bahkan ada korban yang belum tertangani sampai beberapa hari setelah kejadian. Berdasarkan simpulan ini diharapkan BPBD kabupaten Lombok Utara membangun sistem informasi dan komunikasi tertulis berbasis WEB dan internet secara terpadu mulai dari pra, tanggap dan pasca bencana.

Ucapan Terimakasih :

Terima kasih kepada BPBD KLU dan BPBD Provinsi NTB yang telah memberikan informasi dan data sehingga paper ini dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Adler, R. B. and Rodman, G. R. (2009). *Understanding human communication* (10th ed.). New York: Oxford University Press.
- Anies. (2018). *Manajemen Bencana: Solusi untuk Mencegah dan Mengelola Bencana*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- ASIS International Disaster Management Council. (2003). *ASIS Disaster Preparation Guide*. USA: ASIS International.
- Barrantes, S. A., Rodrigues. M., Perez, R. (2009). *Information Management And Communication In Emergencies And Disasters: Manual For Disaster Response Teams*. Pan America Health Organisation.
- Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Ilmu, teori, dan filsafat komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Haddow, G. D. dan Kim S. Haddow. (2008). *Disaster Communication in A Changing Media World*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Jansen, J. , R. J. Renes, and T. J. G. M. Lam. (2010). *Evaluation Of Two Communication Strategies To Improve Udder Health Management*. American Dairy Science Association. Hal. 604–612.
- Khambali, I. 2017. *Manajemen Penanggulangan Bencana*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kriyantono, R. (2018). *Public Relations, Issue & Crisis Management (Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif)*. Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group.
- Light Foundation & Volunteer Center National Network. (2002). *Preventing a Disaster within the Disaster: The Effective Use and Management of Unaffiliated Volunteers*. Washington, DC: Points of Lights, UPS dan FEMA.
- Lensa NTB. 2018. *Akibat Gempa Bupati Lombok Utara Ikut Jadi Pengungsi*. lensantb.com/2018/08/akibat-gempa-bupati-lombok-utara-ikut-jadi-pengungsi/. [Diakses pada 29 Maret 2019].
- Littlejohn, Stephen W. (2005). *Theories of Human Communication*. Belmont, California: Thomson Wadsworth Publishing Company.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nova, Firsan. 2017. *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Pertiwi, W. K. (2018). "5 Aplikasi Ini Bisa Beri Informasi saat Gempa Terjadi", <https://tekno.kompas.com/read/2018/08/06/17070087/5-aplikasi-ini-bisa-beri-informasi-saat-gempa-rjadi?page=all> Kompas.com - 06/05/2018, 17:07 WIB
- RMOL Jateng. *Istana: Banyak Hoax Di Tengah Gempa Lombok*. [www.rmoljateng.com /read /2018/08/25/10504/Istana:-Banyak-Hoax-Di-Tengah-Gempa-Lombok-](http://www.rmoljateng.com/read/2018/08/25/10504/Istana:-Banyak-Hoax-Di-Tengah-Gempa-Lombok-). [28 Maret 2019].
- Ruben, Brent D., Stewart, Lea P. (2013). *Komunikasi Dan Perilaku Manusia (EdisiKelima)*. Jakarta :Rajawali Pers.
- Sugerman, D.E., Keir, J.M, Dee D.L, Lipman H, Waterman S.H, Ginsberg M, Fishbein D.B. *Emergency health risk communication during the 2007 San Diego wildfires: comprehension, compliance, and recall*. J Health Commun.2012;7(6):698–712.
- Seeger, M. W. (2006). *Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process*. Journal of Applied Communication Research. Vol. 34, No. 3, August 2006, pp. 232_244
- Sirait, E. R. E. (2016). *Implementasi Teknologi Big Data Di Lembaga Pemerintahan Indonesia*. Jurnal Penelitian Pos dan Informatika Puslitbang Sumber Daya, Perangkat, dan Penyelenggaraan Pos dan Informatika Jalan Medan Merdeka Barat No. 9, Lantai 4 Gedung Belakang, Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Weick, K. E. and Sutcliffe, K. M. (2007), *Managing the Unexpected* (2nd edition), Jossey-Bass