

Materi Inti 3:

SISTEM INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Deskripsi singkat

Sebuah tatanan informasi yang tidak berdiri sendiri, melainkan unsur-unsur pengelolaan yang di orientasikan terhadap pemenuhan maksud dan tujuan organisasi. Dimana Informasi sendiri adalah perubahan bentuk data yang sudah diolah oleh suatu proses tertentu serta dapat dimanfaatkan oleh pengguna.

Tujuan pembelajaran umum:

Untuk membangun suatu budaya agar bisa mengatasi kekurangan maupun ketidak kompakn antar instansi atau sub sistem atau badan di lingkungan rumah sakit

Tujuan pembelajaran khusus:

- a. Meningkatkan kecepatan informasi sampai ke tempat tujuan
- b. Meningkatkan ketepatan dan keakuratan informasi
- c. Dapat dipertanggungjawabkan (*reliable*)

Pokok Bahasan dan Sub Pokok Bahasan:

1. Konsep dari Komunikasi:
 - a. Prinsip-prinsip dari Komunikasi
 - b. Komunikasi yang Baik
2. Komunikasi-Koordinasi
3. Aktivasi Sistem Manajemen dan Komando:
 - a. Komando
 - b. Kegiatan

- c. Perencanaan
 - d. Logistik
 - e. Keuangan
4. Sarana Komunikasi
- a. Radio
 - b. Telephone
 - c. Sistem operasi Darurat
 - d. Komunikasi internal
5. Kontrol Isi Media
6. Sumberdaya manusia di bidang Komunikasi

Bahan Belajar:

- a. Kebijakan dari sistem informasi = 80%
- b. Teknis sistem informasi = 20%

Langkah pembelajaran:

- a. Tutorial tentang konsep dasar sistem informasi
- b. Siklus penegmbangan sistem informasi
- c. Belajar menyusun mulai dengan misi, nilai2 informasi sampai dengan tujuan serta melasaksanakan secara tehnis

1. KONSEP KOMUNIKASI DI BENCANA

A. Prinsip dalam Komunikasi Bencana

Mengkomunikasikan suatu informasi tentang bencana yang berharga kepada publik merupakan hal yang utama dalam "*risk management*". Publik perlu tahu tentang bahaya dan resiko yang akan mereka hadapi, sehingga mereka bisa melakukan persiapan-persiapan yang diperlukan bila terjadi suatu masalah. Tanpa pengetahuan yang cukup, mereka sulit untuk melakukan persiapan-persiapan tersebut. Oleh karena itu, seorang tenaga profesional hendaknya mengetahui sudut pandang dan kebutuhan dari masyarakat di sekitarnya, sehingga mereka bisa memberikan pertolongan dengan tepat.

Sudah banyak program-program yang ditawarkan untuk mengatasi dampak suatu bencana, termasuk pemberian informasi dan edukasi kepada publik, namun kenyataannya dibutuhkan suatu keahlian yang tinggi untuk berkomunikasi secara efektif kepada masyarakat agar dapat merubah sikap dan perilakunya. Namun hanya sedikit tenaga profesional yang memahami hal ini. Seringkali masalah tehnik penyampaian informasi dan edukasi ini hanya diselipkan begitu saja dalam beberapa program, namun tidak diintegrasikan secara baik. Sehingga proses komunikasinya jadi terhambat, dan masyarakat kehilangan kesempatan untuk menyampaikan aspirasinya. Hal inilah yang menyebabkan banyak program/proyek yang kurang berhasil dalam merubah sikap dan perilaku masyarakat.

Oleh karena itu sekarang digalakkan pelatihan dan penelitian untuk masalah komunikasi ini, tidak hanya di masalah kesehatan namun juga untuk masalah bencana. Pada sesi ini, akan dibahas 4 aspek penting dalam berkomunikasi kepada masyarakat dan tenaga profesional yang lain:

1. Prinsip dalam berkomunikasi yang baik
2. Dasar-dasar metode dan pendekatan yang dapat digunakan untuk edukasi dan meningkatkan kewaspadaan masyarakat.
3. Edukasi dan pelatihan untuk tenaga profesional.

4. Penggunaan internet dalam penanggulangan dampak bencana.

B. Komunikasi yang baik

Selama beberapa tahun, beberapa ahli berpendapat bahwa mereka sanggup merangsang pertumbuhan sosial dan ekonomi dengan cara memberikan informasi yang memadai kepada masyarakat miskin. Namun ternyata ide-ide dan teknologi tersebut tidak mampu diserap oleh masyarakat. Hal ini karena masyarakat kurang memahami informasi dan ide-ide tersebut. Jadi harus ditemukan cara-cara yang lebih efektif untuk menginformasikan hal tersebut kepada masyarakat.

Walaupun banyak perdebatan tentang bagaimana cara yang efektif untuk menyebarkan informasi ini kepada masyarakat, namun baru sekitar tahun 1980-an hal ini diseriisi. Karena ketika itu banyak program-program yang gagal karena masalah komunikasi ini, dimana masyarakat tidak dapat memahami ide-ide yang disampaikan oleh para ahli. Hal ini dikarenakan para ahli tidak mengerti kebutuhan, prioritas, dan kemampuan masyarakat, sehingga informasi dan ide yang diberikan tidak adekuat.

Akhir-akhir ini para ahli setuju bahwa mereka harus mendengarkan aspirasi masyarakat, mengidentifikasi masalah, dan mencari solusi terhadap masing-masing permasalahan tersebut. Hal ini merubah paradigma yang semula penyebaran informasi SATU ARAH menjadi DUA ARAH antara para ahli dan masyarakat (misal dialog dan pertukaran informasi). Untuk keberhasilan metode ini menuntut partisipasi aktif dari masing-masing pihak. Dan cara ini nampaknya sudah mulai banyak dianut dan berkembang pesat.

Untuk program penanggulangan dampak bencana masih agak terbelakang, dan pendekatan dengan jalan dialog masih jarang dipakai. Sebagian besar ahli bencana berasumsi bahwa masyarakat tidak sepenuhnya tahu akan resiko yang mereka hadapi. Oleh karena itu edukasi dan informasi yang akan disampaikan harus disesuaikan terlebih dahulu agar masyarakat lebih mudah memahami. Masyarakat juga harus diberikan edukasi tentang faktor-faktor resiko dan cara-cara penanggulangannya. Namun kadang edukasi kepada masyarakat ini

tidak diberikan oleh orang yang ahli dibidang komunikasi, sehingga pesannya sering tidak ditangkap oleh masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan suatu manager program/proyek yang memahami tehnik komunikasi dengan baik. Serta dapat memahami situasi, kondisi, kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Pendekatan dengan cara dialog tidaklah mudah, karena adanya perbedaan kultur antara para ahli dengan masyarakat. Walaupun untuk itu sudah dibuatkan pedoman-pedoman tertentu.

Kesulitan-kesulitan yang sering dialami misalnya :

1. Para ahli cenderung lebih senang mewujudkan ide dalam bentuk tulisan. Sedangkan masyarakat lebih mudah memahami dengan cara mendengarkan dan melihat langsung.
2. Para ahli lebih cenderung untuk menggunakan angka-angka dalam menganalisa suatu hal, sedangkan masyarakat lebih cenderung membandingkan dampaknya secara langsung dalam kehidupan nyata.
3. Para ahli juga cenderung suka mendefinisikan dan meng-kuantifikasi suatu variabel, dimana kadang-kadang hal itu bersifat subyektif. Dan hal tersebut membuat para ahli kesulitan dalam memahami masalah di masyarakat yang kompleks dan dinamis.

Tehnik dialog itu sendiri juga menyulitkan. Karena disitu terjadi diskusi, debat, dan kadang perbedaan argumen antara pihak-pihak pengambil keputusan. Belum tentu juga bisa tercapai kata sepakat. Dialog juga memakan banyak waktu dan tenaga. Dialog juga tidak menjamin bahwa pesertanya mampu mendapatkan gambaran yang utuh tentang permasalahan yang dihadapi. Sehingga perlu disadari oleh para ahli (selaku peserta dialog) bahwa mereka tidak akan bisa memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Maka sebisa mungkin masyarakat dilibatkan dalam dialog ini untuk menjabarkan sudut pandang mereka dan kebutuhannya.

2. KOMUNIKASI DAN KOORDINASI

Kemampuan untuk berkomunikasi, berkoordinasi, dan bekerja secara efektif sebagai suatu team merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu rencana. Dalam suatu bencana berskala besar, maka makin banyak sumber daya yang dibutuhkan. Kemampuan masing-masing pihak penolong untuk mendata permasalahan, menghitung sumber daya yang dimiliki, dan berkomunikasi antar sesama akan menentukan keberhasilan suatu program/proyek. Ada banyak anggota masyarakat yang akan bersedia membantu, para penegak hukum, pemadam kebakaran, paramedis, dan lain-lain akan dengan sukarela membantu Tim penanggulangan dampak bencana. Namun kemampuan mereka berbeda-beda, sehingga tugas kita untuk mendata hal tersebut, kemudian memberikan pelatihan dan perlengkapan yang diperlukan. Kita juga harus meyakinkan mereka bahwa kita mampu memberi bantuan yang diperlukan, sehingga mereka percaya pada kita.

Kemudian segera hubungi kepala dari pemadam kebakaran, kepolisian, dan tenaga kesehatan setempat untuk mendiskusikan tentang program yang akan dijalankan. Bila diperlukan evakuasi warga, maka koordinasi dengan pihak penyedia transportasi lokal juga diperlukan. Selain itu kita juga harus mendata kebutuhan lain apa yang kita perlukan untuk menjamin keamanan misal: kantong pasir, truk besar, tim SWAT, atau tim penjinak bom. Beri mereka keyakinan dan kepercayaan diri bahwa mereka sanggup bertindak untuk menjamin keselamatan dan melindungi keamanan warga

Dan karena banyak pemadam kebakaran, polisi, dan tenaga kesehatan yang menggunakan sistem koordinasi berjenjang, maka kita harus melakukan pendekatan ke semua pihak-pihak tersebut. Selain itu juga beritahukan mereka tentang keuntungan dan resiko-resikonya. Dan jangan malu atau sungkan untuk mengkritisi kinerja dari tim. Karena hal tersebut penting bagi keberhasilan program dan menjamin keselamatan warga.

LEPC (*Local Emergency Planning Committee*) atau panitia lokal penanggulangan bencana juga hrs dilibatkan dalam masalah ini. Serta

SERC (*State Emergency Respon Commision*) yang akan mengevaluasi perencanaan yang kita buat. Mengingat bahwa banyak resiko yang akan kita hadapi, maka kita harus menjalankan standar keamanan yang benar.

Berikut adalah daftar dari sumber daya yang dapat kita gunakan untuk mendukung pelaksanaan program :

- o Hotel
- o sekolah senam
- o Militer
- o Ormas
- o Palang Merah
- o Pekerja Sukarela
- o Perusahaan penyedia alat-alat berat
- o Truk
- o Kontraktor
- o Perusahaan penyedia bahan
- o Perusahaan penyedia foam U/ kebakaran
- o Generator
- o Perusahaan persewaan alat-alat
- o Pompa
- o Penghangat
- o Bagian pekerjaan umum
- o Perusahaan utilitas
- o Rumah sakit
- o Helikopter medis
- o Forensik
- o Tim Penjinak Bom
- o SWAT
- o Penjaga Pantai
- o Badan meteorologi dan geofisika
- o Badan penanggulangan narkoba
- o FBI

- Badan penerbangan nasional
- Psikiater
- Perusahaan asuransi.

Selain itu, ukuran, cakupan, kondisi geologis, serta jarak dari masing-masing resource ke tengah kota, danau, sungai, bandara, dan pelabuhan, sangat berpengaruh besar terhadap peranan masing-masing resource tersebut. Setelah mendata semua resource atau sumber daya yang kita miliki, maka kita pilah mana sajakah dari sumber daya tersebut yang dapat segera kita gerakkan bila ada keadaan darurat. Sehingga kita harus mengenali dengan baik masing-masing sumber daya yang kita miliki. Karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangannya. Ini bagaikan suatu tim sepakbola, dimana masing-masing saling bekerjasama dan memiliki keahlian/skill sendiri-sendiri. Dimana kita bertindak sebagai pelatih yang mengkoordinasi tim tersebut sehingga bisa menang mencapai tujuan yang diharapkan bersama.

Kemudian kita bagi-bagi sumber daya tersebut mejadi :

1. First Responder Operation Level
2. Hazardous Material Technisian
3. Hazardous Material Specialist

Mereka berkonsentrasi tentang bagaimana mencegah penyebaran dan melindungi daerah yang steril. Tim yang bekerja di tingkat teknisi dan spesialis memiliki peralatan pelindung dan pelatihan untuk memungkinkan mereka berhasil memasuki daerah spills (zona panas) dan bekerja dengan aman untuk membersihkan sisa-sisa bencana. Tingkat pelatihan dan peralatan yang diperlukan meningkat sesuai dengan level kesulitannya. Teknisi yang bertugas pada level operasi atau di atasnya harus diarahkan oleh seorang komandan yang telah berhasil menyelesaikan Pelatihan manajer material berbahaya. Individu yang dilatih pada masing-masing level memerlukan pelatihan penyegaran untuk menjaga keahlian dan kompetensi. Sekali lagi, Anda mungkin cukup beruntung untuk memiliki tim Haz-Mat yang dilengkapi dengan peralatan yang baik dan terlatih untuk melindungi fasilitas anda. Orang-orang ini akan dengan senang hati mendapat kesempatan untuk belajar

sebanyak mungkin tentang fasilitas Anda karena mereka tahu mereka akan dipanggil untuk menanggulangi bahaya apapun. Jika Anda tidak memiliki tim di tempat, Anda mungkin dapat menyediakan dana untuk melatih dan melengkapi pemadam kebakaran di tempat kerja anda.

Waktu adalah sumber daya yang terbatas. Manfaatkan sesi pertemuan, pelatihan, dan perencanaan dengan sebaik-baiknya. Karena ini merupakan lembaga tanggap darurat, harus diakui bahwa respon dari perusahaan lain mungkin agak lambat. Jika Anda bergantung pada relawan, maka sebagian besar perencanaan dan pelatihan mungkin harus dilaksanakan malam hari ketika sebagian besar karyawan tidak bekerja.

Keberhasilan perencanaan yang telah dibuat dan masa depan potensi fasilitas yang anda miliki bergantung pada kemampuan anda untuk memotivasi dan mendorong anak buah anda . Upaya pembinaan yang anda lakukan harus meliputi semua aspek mulai dari pendidikan, pelatihan, penelitian dan evaluasi terhadap tiap-tiap kondisi yang ada di lapangan.

3. AKTIVASI SISTEM MANAJEMEN DAN KOMANDO

Setelah Anda memiliki komitmen dari sebuah instansi, maka mulailah menilai kemampuan mereka untuk bekerja bersama, berlatih bersama, dan berkomunikasi melalui radio, telepon, dan lain-lain. Kemampuan memberikan perintah secara efektif mengenai sebuah insiden menggunakan struktur perintah terpadu adalah kunci sukses penanganan kondisi darurat apapun. Sistem Pengelolaan Insiden (IMS) juga dikenal sebagai sistem komando insiden (ICS) merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk menangani insiden dengan sigap dalam rentang waktu tertentu. Dalam kondisi darurat, petugas hanya dapat secara efektif menangani 3 sampai 7 orang. Apabila unit pertama datang maka karyawan perusahaan yang bertugas bertanggung jawab sampai atasan mengambil alih. Jika unit pertama kewalahan dalam melakukan upaya penyelamatan, maka karyawan perusahaan dapat menunda mendirikan pos komando formal dengan meninggalkan pesan kepada karyawan perusahaan berikutnya. Karena kejadian pertama telah berada

di bawah kendalinya, maka petugas masih memegang komando yang efektif di lapangan meskipun pusat komando resmi belum didirikan. Ketika kondisi darurat berlangsung, sumber daya tambahan akan dikerahkan dan divisi, kelompok, atau sektor akan didirikan, masing-masing oleh petugas sendiri.

Setiap saat jaringan komando ditambah, pergunakan kesempatan untuk meneruskan komando pada level di atasnya. Para komandan segera membangun sistem piramida yang memungkinkan setiap petugas hanya berinteraksi dengan 3 sampai 7 orang. Dalam insiden skala yang sangat besar, lima jabatan fungsional dialokasikan:

- a. Komando
- b. Operasi
- c. Perencanaan
- d. Logistik
- e. Keuangan

A. Komando

Adalah sistem yang memberikan instruksi secara keseluruhan melalui komandan insiden (Incident Commander/IC). Fungsi ini harus selalu dijalankan bahkan dalam satu perusahaan. Jika kejadian berlangsung melibatkan beberapa perusahaan, IC sering membuat sistem staf komando khusus yaitu Safety Officer (SO) dan seorang Liaison Officer (LO). Pada insiden skala besar sebaiknya segera mendirikan Public Information Officer (PIO) yang bertugas mencatat peristiwa yang terjadi secara terus menerus.

Littleton, seorang petugas pemadam kebakaran memberikan gambaran tentang tugas yang diberikan padanya untuk mendengarkan rekaman radio transmisi guna merekonstruksi waktu kejadian dan urutan peristiwa pada April 1999 tentang insiden penembakan yang terjadi di Sekolah Menengah Atas Columbine. Teknik ini juga digunakan saat kerusuhan di Los Angeles yang melibatkan kebrutalan polisi Rodney King, Los Angeles Fire Department. Jadi pada dasarnya wartawan baik

media televisi maupun media cetak akan senantiasa meliput cuplikan tentang kejadian2 tertentu. Dan hal tersebut dapat kita manfaatkan untuk merekonstruksi dan mempelajari situasi yang terjadi, untuk mencari solusi pemecahannya.

B. Operasi

Merupakan bagian yang bertugas untuk merencanakan taktik pada IC. Komandan operasi bekerja sama dengan kelompok2 yang berusaha untuk mengatasi keadaan darurat.

C. Perencanaan

Merupakan bagian yang bertugas mengumpulkan informasi dan menganalisis berbagai kemungkinan yang mungkin terjadi akibat dari rencana yang telah dibuat. Dan bila diperlukan membuat modifikasi yang agar operasi dapat berjalan dengan sukses.

D. Logistik

Merupakan bagian yang bertugas untuk memastikan bahwa sumber daya tersedia sesuai kebutuhan. Barang-barang seperti bahan bakar, makanan, layanan medis, peralatan khusus, kendaraan tambahan, dan personil adalah contoh dukungan yang harus disediakan jika operasi taktis diteruskan.

E. Keuangan

Merupakan fungsi yang perlu diadakan untuk kejadian yang luar biasa/skala besar. Operasi skala besar memerlukan dokumentasi pengeluaran fiskal, dan petugas keuangan juga dapat membantu IC dalam perencanaan keuangan dan pengaturannya. Jika terjadi kelalaian dalam menggunakan dana operasi hingga menyebabkan deficit keuangan yang

cukup berat, dokumentasi petugas keuangan tentang pengeluaran departemen dapat membantu memulihkan sebagian dari biaya operasi.

4. ALAT KOMUNIKASI: RADIO, TELEPON, PUSAT OPERASI DARURAT DAN KOMUNIKASI INTERNAL

Tugas untuk mengelola komunikasi di lokasi yang mengalami kondisi tidaklah mudah. Idealnya diharapkan kejadian berlangsung di tempat di mana semua badan mampu menangkap berbagi frekuensi radio. Pada beberapa kejadian ada juga yang kehabisan baterai untuk semua radio portabelnya. Polisi, pemadam kebakaran, EMS, dan instansi pekerjaan umum tidak secara rutin berbicara dengan satu sama lain, namun pada insiden tertentu kemampuan untuk menentukan apakah orang tersebut harus ada di lokasi dapat berarti perbedaan antara hidup dan mati. EOC tidak harus bermarkas di tempat kejadian. Informasi dapat disampaikan melalui radio, telepon selular, faks, dan pencitraan digital. Kendaraan personil Komunikasi dapat mengatur perintah komunikasi dan membantu komandan operasi dengan menetapkan giliran kelompok2 dalam menggunakan jalur komunikasi. Hal ini dapat meminimalkan chatter (gangguan) pada sinyal radio.

EOC dapat didirikan dalam kendaraan khusus komunikasi atau bangunan dekat lokasi darurat, tetapi sering misi pengolahan informasi (menerima, menyampaikan, perencanaan, logistik, keuangan, dan tugas lainnya) dapat dilakukan di lokasi terpencil. Telepon panggilan masuk dapat disaring dan diarahkan pada individu yang tepat atau, jika tidak bersifat darurat dapat dihentikan sementara.

Seperti sering terjadi pihak yang merespon panggilan dapat melalui frekuensi radio yang berbeda. Ini harus ditentukan dan diatur di awal tahap perencanaan, sehingga tidak terjadi kekacauan pada system transmisi. Hal ini terutama penting pada kasus tindak pidana kekerasan. Aparat kepolisian harus tahu mana pihak yang baik dan mana pihak yang jahat. Ketidakmampuan untuk berkomunikasi memungkinkan penjahat berbahaya untuk melarikan diri, mengambil sandera tambahan, atau membunuh dan melukai lebih banyak orang. Petugas pemadam

Kebakaran dan EMS unit harus dapat memanggil bantuan dan melakukan pencarian korban tanpa takut ditembak oleh sesama petugas. Hal ini sangat penting untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman antar petugas yang dapat berakibat kecelakaan maupun kematian di pihak-pihak yang tidak bersalah.

Deteksi kebakaran dan sistem alarm harus diperiksa dan diuji. False alarm harus dihindari sebisa mungkin. Pemilihan yang tepat, pemasangan, perawatan, dan pengujian alarm kebakaran adalah langkah pertama yang harus dilakukan. The NFPA 72 standard series menyediakan informasi tentang alarm kebakaran. Kemampuan untuk menginterpretasikan sinyal alarm kebakaran memungkinkan anggota tim untuk menangani kebakaran pada fase awal sehingga tingkat keberhasilannya makin tinggi.

Aktifkan sistem tanggap darurat untuk mendapatkan bantuan secara cepat di jalan. Selain mengirim seseorang ke tempat kejadian, pastikan bahwa Anda mengirim seseorang ke ruang pompa dan ke ruang kontrol kebakaran.

5. KONTROL DAN ISI MEDIA

Salah satu bidang penting yang sering terabaikan dalam penyusunan program dan rencana persiapan bencana adalah kontrol informasi dan pencitraan yang ditransfer kepada dunia melalui media. Pra-perencanaan yang berkaitan dengan siapa, apa, kapan, di mana, dan bagaimana arus informasi sangat penting untuk memastikan keakuratan informasi yang disebarkan tentang perusahaan Anda dan situasi darurat serta gambar yang publik adalah keputusan perusahaan anda dalam 30 detik.

Perhatikan contoh berikut: sebuah perusahaan publik mengalami ledakan yang mengakibatkan kerusakan parah pada berbagai fasilitas, sepuluh korban jiwa, dan sejumlah besar pekerja terluka. Setelah diberitahukan kepada pemadam kebakaran, EMS, dan para penegak hukum lokal, maka media lokal yang biasanya memantau transmisi radio,

akan mengirim kru reporter atau televisi ke TKP. Para awak televisi akan bekerja dalam tenggat waktu tertentu untuk mendapatkan rekaman video dan informasi mengenai kejadian perkara secepat mungkin dan dalam waktu tertentu untuk siaran di televisi. Rekaman video harus menarik pemirsa, dan informasi didapatkan langsung dari karyawan, pemadam kebakaran, atau siapa pun yang ada di tempat kejadian.

Informasi yang dikumpulkan di tempat kejadian akan sangat cepat diperoleh oleh channel TV tertentu, misal CNN dan stasiun televisi global, kemudian dipublikasikan melalui internet, dan melalui berita surat kabar. Informasi yang diperoleh sering mengalami perubahan untuk menghasilkan berita yang menarik. Sehingga banyak fakta-fakta dan kebenaran situasi yang hilang.

Masyarakat yang menonton berita di rumah atau membaca koran akan dapat menilai perusahaan atau organisasi yang diberitakan tersebut. Masyarakat ini mungkin merupakan pemegang saham, karyawan yang berpotensi, pelanggan, atau bahkan semua orang. Mereka akan membuat penilaian mengenai perusahaan atau organisasi Anda sejak 30 detik pertama. Rekaman video dan komentar yang disampaikan oleh media, akan sangat mungkin berpengaruh pada masa kerja pekerja di perusahaan Anda, pembelian produk Anda, atau pembelian/penjualan saham Anda. Pada dasarnya, informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui televisi, internet, dan media lainnya akan membantu dalam membentuk opini di publik tentang perusahaan anda atau organisasi, apakah baik atau buruk dan hal ini akan mempengaruhi interaksi mereka dengan perusahaan atau organisasi di masa depan.

Kontrol terhadap penyebaran arus informasi adalah hal yang sangat penting dan harus menjadi bagian yang komprehensif dari penanganan gawat darurat dan rencana persiapan penanganan bencana. Pada intinya, saat ini adalah penting untuk mengontrol arus informasi karena setiap informasi yang disampaikan akan mempengaruhi kehidupan perusahaan kedepannya.

Sebagai bagian dari keseluruhan kegawatdaruratan dan upaya kesiapsiagaan bencana, perlu dipikirkan:

- ✓ Darimana media akan mendapatkan informasi ?
- ✓ Siapa yang akan memberikan informasi kepada media?
- ✓ Gambar apa yang akan diberikan oleh narasumber?
- ✓ Apa background dari narasumber saat diwawancarai?
- ✓ Apakah rekaman video yang akan media dapatkan?
- ✓ Apa yang media ketahui tentang perusahaan Anda atau organisasi selain situasi bencana?
- ✓ Apakah media akan memberikan dampak buruk terhadap upaya kegawatdaruratan?
Bagaimana penampilan narasumber?
- ✓ Apakah narasumber memiliki kapasitas yang baik dalam mewakili perusahaan anda?
- ✓ Apakah informasi akan disaring oleh penasihat hukum sebelum diberikan kepada media?
- ✓ Apa ada waktu tertentu saat media di lokasi ?

Pengendalian informasi sangat penting dalam rangka meminimalkan dampak buruk setelah bencana. Langkah-langkah berikut dapat dipertimbangkan untuk penanganan kegawatdaruratan secara keseluruhan dan perencanaan penanganan bencana yaitu:

- Menyediakan satu area tertentu di areal parkir yang jauh dari area bencana
- Petugas keamanan ditugaskan di daerah media untuk melarang perwakilan media masuk ke area bencana
- Memilih seseorang sebagai perwakilan perusahaan untuk berbicara kepada media dan tidak ijinakan karyawan lain untuk memberikan informasi kepada media.
- Juru bicara dipilih untuk memberikan platform yang tepat, mikrofon, dan latar belakang perusahaan (misalnya, logo perusahaan)

- Penampilan, nada suara, kemampuan untuk tetap tenang, dan atribut lainnya adalah hal yang penting diperhatikan untuk memilih juru bicara
- Media diarahkan ke area yang tepat untuk mendapatkan rekaman video.
- Sediakan paket informasi yang akan diberikan kepada media
- Semua informasi disaring oleh pengacara hukum sebelum presentasi dan pertanyaan dari media dipertahankan seminimal mungkin.
- Selalu memberikan informasi yang benar atau tidak ada informasi sama sekali.
- Perlu diingat deadline media. Jika memungkinkan berikan informasi kepada media karena bila tidak ada informasi yang diterima maka media akan mendapatkan kabar angin.

Sebagai kesimpulan, media adalah fakta kehidupan hari ini. Media harus dikelola dengan baik. Bila tidak dikelola dengan baik maka situasi bencana akan memiliki dampak yang panjang terhadap perusahaan anda. Dan haruslah diingat, semua yang telah disampaikan atau dilihat oleh media disimpan dengan baik oleh mereka dan memiliki probabilitas tinggi bahwa rekaman tersebut akan digunakan masa depan. Setiap aspek dari media yang harus dikontrol dalam rangka untuk menempatkan yang terbaik pada situasi yang buruk.

Ingatlah, ketika bencana terjadi situasi berubah menjadi panik banyak individu yang terluka. Persiapan untuk menanggapi media haruslah dilakukan dengan tenang, kepala dingin, cara yang tepat dan melakukan manajemen bencana dengan baik.

6. SDM BIDANG KOMUNIKASI

EOC Manager

- Segera memberitahukan kepada CEO tentang situasi darurat yang mungkin secara berpengaruh signifikan

- Ketika diarahkan oleh CEO, atau ketika keadaan mendesak, maka CEO menugaskan untuk memberikan informasi dan mengarahkan mereka untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan SOP
- Aktifkan EOC ketika diarahkan oleh CEO atau keadaan mendesak
- Mengelola sumber daya dan langsung beroperasi.

Tugasnya adalah menjamin bahwa semuanya berjalan sesuai rencana dan pengolahan informasi (mengumpulkan, mengevaluasi, menampilkan, dan menyebarkan informasi tentang situasi).

Tugas khusus meliputi:

- Mendokumentasi peristiwa-peristiwa penting
- Menggabungkan informasi yang salah dari semua sumber yang tersedia
- Mengidentifikasi kebutuhan sumber daya
- Menyiapkan Laporan tentang kerusakan yang terjadi
- Mempersiapkan briefing pejabat manajemen senior
- Menampilkan informasi yang tepat dalam EOC
- Menyiapkan dan menyampaikan laporan penting ketika diperlukan (laporan situasi, status sumber daya kritis, dan lain-lain)
- Mengkoordinasikan dukungan logistik untuk personel tanggap bencana
- Ketika diarahkan oleh CEO, atau ketika kondisi mendesak, perlu merelokasi staf untuk EOC alternatif yang akan melanjutkan operasi tanggap bencana

Komunikasi

- Aktifkan sistem komunikasi di dalam EOC
- Terapkan prosedur komunikasi darurat
- Menjamin bahwa komunikasi oleh EOC memiliki kemampuan untuk mempertahankan operasi sepanjang waktu

Peringatan

- Aktifkan bagian “early warning” di EOC
- Pastikan bahwa sistem peringatan darurat diaktifkan ketika ada instruksi

Komunikasi

- Ketika diberitahu tentang darurat, laporkan kepada EOC bila diperlukan
- Kelola bagian darurat komunikasi di EOC dan perintah langsung siapa yang diberi tugas
- Perlu dukungan pusat operasi media komunikasi

Koordinator Evakuasi

Arah dan Pengendalian

- Ketika diberitahu tentang situasi darurat, laporkan kepada EOC bila diperlukan
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tindakan evakuasi bagi seluruh orang dengan organisasi yang bersangkutan

Evakuasi

- Lakukan review tentang seluruh informasi yang diketahui dan rekomendasikan kepada manajer program kegawatdaruratan untuk tindakan evakuasi yang tepat
- Identifikasi alat angkut yang tepat untuk mengangkat orang-orang yang tidak memiliki transportasi sendiri
- Identifikasi rute evakuasi
- Pilih rute utama dari daerah bencana untuk digunakan sebagai fasilitas perawatan massal
- Menentukan daya tampung dari setiap rute utama

- Memeriksa akses ke rute utama dari setiap bagian dari daerah risiko
- Siapkan rencana kontrol terhadap gerakan evakuasi
- Membantu, mengevakuasi hewan dari daerah beresiko

Koordinator Perawatan Massal

Arah dan Pengendalian

- Ketika diberitahu tentang situasi darurat, laporkan kepada EOC bila diperlukan
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tindakan perawatan massal dengan organisasi yang terkait

Pengungsian

Tugaskan staf dan fasilitas perawatan massal terbuka di luar area evakuasi ketika ada instruksi oleh pejabat yang berwenang

Perawatan massal

- Lakukan penilaian dan berikan rekomendasi kepada majer kegawatdaruratan tentang jumlah dan lokasi untuk fasilitas perawatan massal yang dibuka
- Review fasilitas pelayanan massal yang tersedia
- Beritahukan kepada orang dan organisasi tentang fasilitas massal yang tersedia dan kemungkinan keperluan lain yang diperlukan
- Pilih tempat perawatan massal yang akan digunakan
- Analisa kemungkinan Bahaya / kerentanan
- Lokasi yang berkaitan dengan rute evakuasi
- Pelayanan yang tersedia di fasilitas
- Ketika ada intruksi, segera koordinasikan tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa perawatan fasilitas massal dibuka dan ada staf yang bertugas

- Beritahu manajer perawatan fasilitas massal untuk melakukan salah satu dari berikut ini, bila diperlukan:
 - Bersiap untuk insruksi selanjutnya tentang kapan perawatan massal dibuka
 - Ambil tindakan yang diperlukan untuk membuka fasilitas perawaatan massal oleh mereka yang diberi tanggung jawab
 - Pastikan bahwa setiap fasilitas perawatan massal mendapatkan perlengkapannya
 - Berkoordinasi dengan staf EOC untuk memastikan bahwa komunikasi telah diaktifkan, rute ke fasilitas perawatan massal ditandai dengan jelas, dan kontrol terhadap sistem lalu lintas telah ditetapkan
 - Memastikan bahwa setiap fasilitas perawatan massal memiliki penanda identitas yang dapat dilihat dengan jelas dan tanda untuk lokasi juga harus jelas
 - Menyediakan fasilitas massal oleh setiap manajer perawatan dengan daftar lokasi penampungan hewan yang telah dibuka
 - Membantu sebaik mungkin sesuai dengan Animal Care dan Control Agency untuk memberi makan, tempat tinggal, dan perawatan medis untuk hewan selama keadaan darurat bencana
 - Setelah keadaan darurat dinyatakan telah selesai, berikan pernyataan mengenai perawatan massal

Manajer Fasilitas Perawatan Massal

Perawatan massal

- Ketika mendapatkan instruksi bersiaplah untuk petunjuk selanjutnya atau membuat laporan ke pusat perawatan massal
- Hubungi tim anggota dan perintahkan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan

- Staffing dan operasikan fasilitas perawatan massal saat tiba di fasilitas, ambillah tindakan yang diperlukan untuk memulainya, menerima pengungsi, dan menyediakan pelayanan kesehatan dan kesejahteraan mereka
- Hubungi EOC saat fasilitas sudah siap dibuka
- Buka dan menjaga fasilitas tetap operasi selama diperlukan
- Melaksanakan pendaftaran dan penyelidikan untuk semua pengungsi yang ada dalam fasilitas perawatan massal
- Memastikan bahwa dukungan orang lain dan keluarga diberikan di fasilitas perawatan massa
- Jika hewan peliharaan tidak diizinkan di dalam fasilitas tersebut, maka bantulah pemiliknya untuk menempatkan mereka di tempat penampungan yang telah dibuka sebagai tempat tinggal dan yang merawat mereka
- Setiap hari, laporkan kondisi berikut EOC:
 - Jumlah orang yang tinggal di fasilitas
 - Status persediaan barang
 - Kondisi fasilitas dan setiap masalah yang terjadi
- Permintaan untuk kebutuhan khusus bila diperlukan
- Menulis catatan tentang persediaan barang yang dikeluarkan
- Mengatur pengungsi kembali ke rumah mereka atau menyediakan transportasi ke tempat penampungan sementara untuk jangka panjang bila diperlukan
- Jika memungkinkan, menghentikan pelayanan dan tutup fasilitas
- Bersihkan fasilitas pelayanan dan mengembalikannya kepada keadaan semula
- Kirimkan laporan mengenai fasilitas status kepada koordinator mengenai peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk diisi kembali dan masalah lain yang perlu diselesaikan sebelum fasilitas ini digunakan lagi

Koordinator Kesehatan Masyarakat

Arah dan Pengendalian

- Ketika diberitahu tentang situasi darurat, kirim perwakilan ke EOC jika diperlukan
- Mengkoordinasikan kegiatan pengobatan yang melibatkan semua organisasi yang terlibat untuk memberikan bantuan medis bagi korban bencana
- Mengkoordinasikan layanan kamar mayat yang diperlukan, untuk melakukan operasi “forensik” sementara, dan identifikasi korban
- Mengumpulkan informasi, melaporkan kerusakan, status kesehatan dan fasilitas medis dan peralatan untuk EOC

Kesehatan dan Kedokteran

- Pastikan bahwa tim darurat medis telah bersiap di pos komando medis serta ada satu coordinator
- Mengkoordinasikan penggunaan semua layanan kesehatan masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku selama kondisi darurat
- Mengkoordinasikan kesehatan yang berhubungan dengan kegiatan diantara lembaga umum setempat dan keperluan pribadi atau kelompok
- Melakukan koordinasi dengan daerah tetangga dan pejabat kesehatan masyarakat tentang hal2 yang memerlukan bantuan hukum
- Melakukan pemantauan dan evaluasi risiko atau bahaya terhadap kesehatan lingkungan untuk dapat mengambil tindakan perlindungan yang diperlukan
- Periksa kemurnian dan kegunaan bahan makanan, air, obat-obatan, dan bahan habis pakai lainnya yang terkena bahaya

- Mendeteksi dan memeriksa sumber kontaminasi yang berbahaya bagi kesehatan fisik dan mental masyarakat
- Periksa kerusakan bangunan yang berbahaya bagi kesehatan
- Menyediakan surveilans epidemiologi, case nvestigasi, dan follow up
- Memberikan pelayanan laboratorium untuk identifikasi dan pelayanan medis darurat
- Melaksanakan tindakan untuk mencegah atau mengendalikan vektor seperti lalat, nyamuk, dan tikus, yang bekerjasama dengan badan perawatan dan pengendalian hewan untuk mencegah penyebaran penyakit oleh hewan
- Koordinasi imunisasi darurat umum atau prosedur karantina
- Menetapkan layanan kesehatan preventif, termasuk pengendalian penyakit menular
- Berkoordinasi dengan PAPAAM, pekerjaan umum, atau departemen sanitasi, untuk menjamin ketersediaan air minum dan sistem pembuangan kotoran yang efektif, pembuangan sampah sanitasi, dan pemusnahan hewan yang mati
- Monitor penanganan makanan dan pelayanan sanitasi makanan di fasilitas darurat, termasuk memberikan perhatian lebih untuk tempat yang menjadi makanan komersial dan fasilitas yang digunakan untuk memberi makan korban bencana
- Melakukan koordinasi dengan Perawatan Hewan dan Badan Pengawasan untuk membuang hewan mati dan bangkai yang terkontaminasi
- Memberikan saran kepada masyarakat mengenai masalah sanitasi umum. Kapan saja bila memungkinkan semua informasi harus diberikan kepada masyarakat dan media melalui PIO

Referensi

1. Thomas D. Schneid and Larry Collins. 2001. Disaster management and preparedness. Florida, USA.
2. Juniawan Priyono. 2007. Sistem Informasi Penanggulangan Bencana Indonesia. Available from <http://www.sutikno.org>
3. Pan American Health Organization. 1999. Humanitarian Assistance in Disaster Situations; A Guide for Effective Aid. Washington, USA
4. Pete Brewster. 2006. Hospital Incident Command System Guidebook. Emergency Medical Service Authority. California, USA.

Penugasan

- Peserta didik diminta untuk membuat alur koordinasi komunikasi mulai dari Incident Commander sampai dengan pelaksana (Masuk ke Materi Pengorganisasian)
- Peserta membuat Simulasi koordinasi dengan pihak di luar (Masuk ke Materi Pengorganisasian) RS dan media center
- Membuat suatu table-top exercise mengenai komunikasi untuk berbagai macam bentuk bencana

Catatan Singkat:

Catatan Singkat:

Latihan:

Latihan: