

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN

1. Kompetensi Teknis

- a. Apakah mereka yang terlibat di dalam proses komunikasi terkait dengan penanganan bencana sudah memiliki tingkat pendidikan sesuai standar yang telah ditentukan?
- b. Apakah mereka memiliki pengalaman di bidang tersebut terkait dengan teknis pekerjaan?
- c. Apakah mereka semua yang terlibat di dalam proses komunikasi sudah mendapatkan pelatihan fungsional?

2. Kompetensi Manajerial

- a. Bagaimana orang-orang yang terlibat di dalam proses komunikasi memiliki integritas yang tinggi?
- b. Apakah mereka mampu melakukan suatu kerja sama dalam berkomunikasi terhadap penanggulangan bencana?
- c. Apakah mereka semua yang terlibat di dalam penanganan bencana sudah memberikan komunikasi dan pelayanan publik sesuai standar yang telah ditentukan?
- d. Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi publik melakukan pengembangan diri dan juga pengembangan terhadap orang lain (mereka yang terkena bencana)?
- e. Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi mampu mengelola perubahan terencana/tidak terencana dan mengambil suatu keputusan?

3. Kompetensi Sosial Kultural

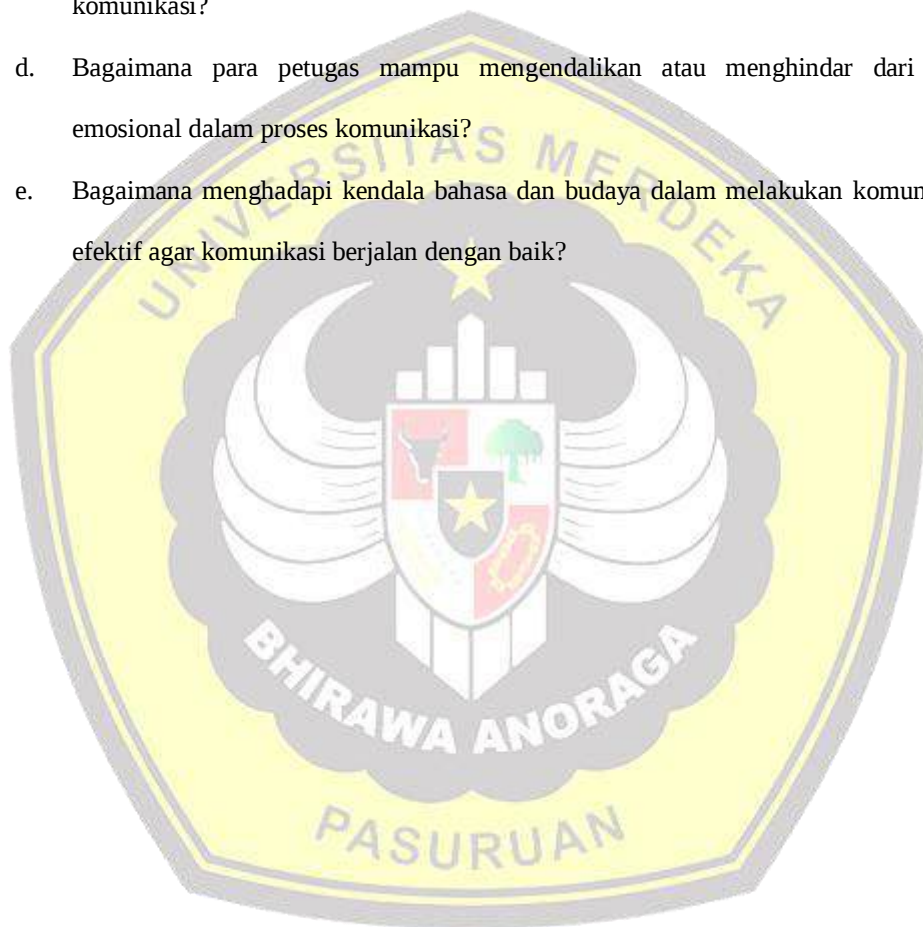
- a. Apakah mereka yang terlibat dalam proses komunikasi dalam penanggulangan bencana sudah mampu beradaptasi untuk melakukan tindakan dari proses komunikasi?
- b. Bagaimana mereka berinteraksi kepada mereka yang terkena bencana atau dampak dalam suatu komunikasi? Untuk memberikan wawasan terhadap persatuan kebersamaan dalam mengatasi masalah tersebut?
- c. Bagaimana kemampuan petugas untuk beradaptasi dengan budaya lokal atau kebiasaan masyarakat setempat dalam penanggulangan bencana?

- d. Apakah petugas memiliki rasa empati dalam penanganan bencana di masyarakat?
- e. Bagaimana petugas melakukan suatu komunikasi dalam pengelolaan konflik sosial yang terjadi di daerah bencana?

4. Strategi Komunikasi

1. a. Bagaimana proses dari petugas menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan inisiatif secara sistematis kepada masyarakat yang terkenan bencana, saat terjadi bencana masyarakat terdampak untuk memperoleh hasil penanganan bencana yang optimal
- b. Bagaimana petugas mampu menjembatani kultural gap atau perbedaan perilaku akibat kemudahan diperoleh dan dioperasikan media massa yang begitu ampuh yang jika dibiarkan akan merusak nilai budaya?
- c. Bagaimana perumusan strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas dalam hal :
 - Mengetahui khalayak atau masyarakat sebelum, saat, setelah terjadi bencana?
 - Bagaimana strategi untuk menentukan pesan kepada mereka yang terkena bencana?
 - Bagaimana penggunaan media komunikasi agar komunikasi berhasil dengan baik?
2. a. Bagaimana petugas mampu menjelaskan kepada masyarakat sebelum dan saat bencana dalam menciptakan komunikasi yang efektif?
- b. Sejauh mana ketepatan para petugas menjalin suatu komunikasi yang efektif terhadap masyarakat yang akan terkena, terkena, dampak bencana?
- c. Bagaimana para petugas memahami suatu kondisi di lapangan untuk menjalin komunikasi yang efektif?
- d. Bagaimana petugas mengatur atau membuat suatu sistem atau alur untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif dengan masyarakat dan petugas pada saat pra, saat, pasca terjadi bencana?
- e. Bagaimana petugas mampu menciptakan budaya kerja yang tanggap darurat untuk mencapai komunikasi yang efektif?

3. a. Apa yang menjadi hambatan bagi petugas dalam menciptakan komunikasi yang efektif sehingga pesan yang di sampaikan tidak jelas, baik di kalangan internal (sesama petugas) ataupun dengan pihak eksternal (masyarakat)
- b. Bagaimana caranya para petugas menanggapi dan memberikan solusi terhadap perbedaan persepsi antara masyarakat dan sesama petugas?
- c. Bagaimana para petugas menangani gangguan fisik (alat komunikasi) dan gangguan lingkungan (jauh dari sinyal, mati listrik dan berbagai kendala lingkungan lain) dalam komunikasi?
- d. Bagaimana para petugas mampu mengendalikan atau menghindari dari hambatan emosional dalam proses komunikasi?
- e. Bagaimana menghadapi kendala bahasa dan budaya dalam melakukan komunikasi yang efektif agar komunikasi berjalan dengan baik?



Lampiran 2**FOTO KEGIATAN****1. Wawancara dengan Informan Kunci**

Bapak Iwan Prasetyo, SE., MM. selaku Kepala Pelaksana

BPBD Kota Pasuruan



2. Wawancara dengan Informan Utama 1

Bapak Atok Handoko, ST. MM. Kasie Pencegahan dan Kesiapsiagaan

BPBD Kota Pasuruan



3. Wawancara dengan Informan Utama 2

Bapak Anang Sururin, S.Sos. Kasie Kedaruratan dan Logistik

BPBD Kota Pasuruan



4. Wawancara dengan Informan Utama 3

Bapak Agus Salim. Bagian Kepegawaian
BPBD Kota Pasuruan



5. Wawancara dengan Informan Tambahan

Bapak Heri Suprayitno Ketua SRPB / Sekber Relawan

Penanggulangan Bencana BPBD Kota Pasuruan



Lampiran 3

JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan	Tanggal dan Bulan Kegiatan Waktu Penelitian Tahun 2026					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul Penelitian dan Penulisan Proposal						
2	Seminar Proposal						
3	Kegiatan Penelitian						
4	Kegiatan Penelitian di Lapangan						
5	Persetujuan Laporan Hasil Penelitian Oleh Pembimbing						
6	Ujian						
7	Revisi Hasil Ujian						
8	Jurnal						

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN

Wawancara dengan Informan Kunci		
Kepala Pelaksana BPBD Kota Pasuruan, Bapak Iwan Prasetyo, SE., MM.		
1. Kompetensi Teknis		
No.	PERTANYAAN	JAWABAN
a.	Apakah mereka yang terlibat di dalam proses komunikasi terkait dengan penanganan bencana sudah memiliki tingkat pendidikan sesuai standar yang telah ditentukan?	Belum sepenuhnya merata, tergantung instansi dan wilayahnya. Standar yang ada mengacu pada Perka BNPB No. 11 Tahun 2008 dan UU No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, petugas yang terlibat wajib memiliki: Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk relawan dan petugas lapangan Pendidikan D3/D4/S1 untuk koordinator, analis, dan yang bertugas membuat laporan/komunikasi ke media dan pusat Sertifikasi kebencanaan seperti Diklat Dasar Penanggulangan Bencana, Pusdalops, dan Komunikasi Krisis dari BNPB/BPBD Kondisi di lapangan BPBD, TNI, Polri, Tenaga Kesehatan: Umumnya sudah memenuhi standar pendidikan. Mereka juga rutin ikut pelatihan komunikasi bencana dan simulasi. Relawan dan Masyarakat: Ini yang paling beragam. Banyak relawan komunitas yang sangat terampil, tapi latar belakang pendidikannya tidak seragam. Ada yang SMP sampai S1. Untuk itu BPBD biasanya memberikan pelatihan singkat sebelum diturunkan. Kendala: Di daerah rawan bencana, sering kekurangan SDM. Jadi yang penting "siapa terjun" dulu, urusan standar pendidikan dikesampingkan sementara.
b.	Apakah mereka memiliki pengalaman di bidang tersebut terkait dengan teknis pekerjaan?	Bahwa petugas atau relawan bervariasi. Instansi utama sudah berpengalaman, tapi relawan dan unsur baru masih perlu pendampingan. Standar Pengalaman Teknis yang diharapkan Berdasarkan modul BNPB, petugas komunikasi bencana idealnya pernah mengikuti: Pelatihan Pusdalops : teknis menerima laporan, mengoperasikan HT, radio, dan sistem informasi bencana Pelatihan Jurnalis Bencana / Public Information Officer : teknis menulis rilis, konferensi pers, kelola media sosial saat krisis Simulasi dan Latihan Lapangan : minimal 1 sampai 2 kali ikut simulasi tanggap darurat Kondisi di Lapangan BPBD Provinsi/Kabupaten: Rata-rata sudah punya pengalaman. Petugas Pusdalops biasanya sudah bertahun-tahun dan pernah menangani banjir, gempa, dll. Mereka juga yang jadi "otak" komunikasi saat bencana. TNI/Polri dan Tenkes: Sudah terbiasa dengan sistem komando dan SOP komunikasi di lapangan. Punya pengalaman nyata saat bencana. Relawan dan Tagana: Pengalamannya beragam. Ada relawan yang sudah 10 kali turun ke lokasi bencana jadi sangat ahli. Tapi ada juga relawan baru yang baru ikut pelatihan 1 sampai 2 hari. Untuk ini BPBD biasanya pasang dengan petugas senior saat di lapangan. Pemerintah Desa/Kelurahan: Pengalaman teknisnya masih terbatas. Mereka penting untuk komunikasi ke warga, tapi sering belum terlatih membuat laporan cepat dan terstruktur. Kendala Utama Mutasi dan rotasi: Petugas berpengalaman sering dipindah, jadi ilmunya tidak turun. Minimnya latihan rutin: Simulasi komunikasi bencana belum dilakukan rutin di semua daerah. Ketergantungan pada beberapa orang saja: Kalau "orang kuncinya" tidak ada, komunikasi bisa terhambat.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam proses komunikasi sudah mendapatkan pelatihan fungsional?	Belum semua. Sudah wajib secara aturan, tapi pelaksanaannya belum 100% merata. Aturan dan Jenis Pelatihan Fungsional Mengacu pada Perka BNPB No. 10 Tahun 2010 dan Permendagri, ada beberapa pelatihan fungsional wajib: Diklat Pusdalops PB: untuk petugas yang bertugas di pusat pengendalian operasi. Isinya teknis radio, GIS, dan pelaporan bencana. Diklat Public Information Officer / Jubir Bencana: untuk yang bertugas ke

		media dan medsos. Diklat Manajemen Penanggulangan Bencana: untuk koordinator dan pimpinan. Pelatihan Relawan dan Tagana: pelatihan dasar kebencanaan dari Kemensos/ BNPB. Kondisi di Lapangan BPBD dan Pusdalops: Mayoritas sudah ikut pelatihan fungsional. Ini syarat utama jadi petugas Pusdalops. TNI/Polri/ Tenkes: Punya pelatihan sendiri yang setara, seperti Latihan SAR dan Komunikasi Lapangan. Relawan dan Pemerintah Desa Kelurahan: Ini bagian yang belum merata. Banyak yang hanya dapat "pelatihan singkat 1 sampai 2 hari" saat ada kegiatan. Belum semua punya sertifikat Diklat Fungsional resmi dari BNPB. Kendala: Kuota pelatihan terbatas, anggaran, dan lokasi pelatihan biasanya hanya di tingkat provinsi. Jadi daerah susah kirim SDM. Upaya yang dilakukan Pemerintah sekarang gencar lewat program Desa Tangguh Bencana / Destana dan Sekolah Lapang. Tujuannya melatih masyarakat dan perangkat desa agar punya kemampuan dasar komunikasi bencana meski belum ikut diklat resmi. Selain itu ada juga pelatihan online dari BNPB dan simulasi rutin. Kesimpulan Secara regulasi: Wajib.
2. Kompetensi Manajerial		
a.	Bagaimana orang-orang yang terlibat di dalam proses komunikasi memiliki integritas yang tinggi?	Bahwa Integritas dibangun melalui 3 hal: Regulasi, Pembinaan, dan Keteladanan. Dasar Regulasi dan Kode Etik Petugas komunikasi bencana terikat pada: UU No. 24 Tahun 2007 tentang PB; mewajibkan keterbukaan informasi publik saat bencana. Kode Etik BNPB/BPBD dan Kode Etik Jurnalistik: melarang penyebaran berita bohong, mewajibkan cek-fakta. SOP Pusdalops: semua data harus diverifikasi 2 sumber sebelum disebar. Aturan ini jadi "pagar" agar petugas tidak main-main dengan informasi. Proses Pembinaan dan Pelatihan Mental Integritas tidak muncul otomatis. Caranya: Diklat dan Pembekalan: Di dalam diklat fungsional selalu ada materi etika komunikasi bencana dan anti hoax. Simulasi Krisis: Petugas dilatih mengambil keputusan cepat di bawah tekanan tanpa panik dan tanpa menutup-nutupi fakta. Sistem Reward dan Punishment: Petugas yang menyebarkan data salah akan diberi sanksi. Sebaliknya yang transparan akan diapresiasi. Rotasi Tugas: Agar tidak ada "penguasaan informasi" oleh 1 orang saja. Keteladanan Pimpinan dan Budaya Organisasi: Ini paling penting. Integritas akan tinggi kalau: Pimpinan memberi contoh: Jujur saat jumpa pers, mengakui kekurangan, tidak menyembunyikan jumlah korban. Budaya "satu data": Semua instansi pakai data yang sama dari Pusdalops, jadi tidak ada yang bisa mengarang. Keterlibatan masyarakat: Ada saluran pengaduan. Masyarakat bisa mengoreksi kalau ada info yang tidak sesuai di lapangan. Tantangan di Lapangan: Tekanan politik: Kadang ada desakan untuk "mempoles" data agar terlihat bagus. Banjir informasi di medsos: Godaan untuk cepat viral sehingga tidak cek-fakta dulu. Kelelahan: Petugas yang capek rawan salah input data.
b.	Apakah mereka mampu melakukan suatu kerja sama dalam berkomunikasi terhadap penanggulangan bencana?	Mampu, tapi dengan syarat. Kerja samanya sudah ada sistemnya, namun masih terkendala koordinasi di lapangan. Dasar Kerja Sama Komunikasi yang sudah ada: Sistem Komando Tanggap Darurat / Incident Command System: Semua instansi masuk 1 komando. Ada pembagian jelas: siapa juru bicara, siapa operator data, siapa yang ke lapangan. Pusdalops 24 Jam: Jadi "pos" pusat pertukaran informasi. Semua laporan dari lapangan masuk ke sini, lalu disebar lagi ke semua pihak. Frekuensi Radio dan Grup WhatsApp Bersama: BPBD, TNI, Polri, relawan biasanya punya 1 kanal komunikasi khusus saat bencana agar tidak miss. Rapat Koordinasi Harian: Saat tanggap darurat, tiap hari ada rapat gabungan untuk menyamakan data dan rencana. Kondisi Kerja Sama di Lapangan. Antar Instansi Pemerintah: Umumnya sudah bagus. BPBD, TNI, Polri sudah sering latihan bareng.

		Tinggal jalanin SOP. Pemerintah dan Relawan: Mulai membaik. Sekarang relawan resmi terdata di BPBD dan masuk rantai komando. Tapi masih ada relawan independen yang jalan sendiri. Pemerintah dan Media dan Masyarakat: Ini tantangannya. Sering terjadi "beda data" antara rilis resmi dengan info di lapangan/medsos. Butuh 1 juru bicara resmi agar tidak simpang siur. Antar Daerah: Kalau bencananya lintas kabupaten/provinsi, koordinasinya masih agak lambat karena beda sistem. Faktor yang Mendukung Kerja Sama Sudah sering simulasi/gladi bareng. Punya data dan peta yang sama dari satu sumber yaitu BNPB/BPBD. Saling percaya dan kenal karena sudah sering ketemu saat bencana. Kendala yang Masih Ada Ego sektoral: "Ini urusan kami", "data kami yang paling benar" Perbedaan SOP: TNI punya cara lapor sendiri, relawan punya cara sendiri. Minimnya latihan komunikasi lintas unsur di luar bencana besar.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam penanganan bencana sudah memberikan komunikasi dan pelayanan publik sesuai standar yang telah ditentukan?	Sudah sesuai standar di tingkat inti, tetapi pelaksanaannya di lapangan belum 100% merata. Standar yang Ditentukan Standar pelayanan komunikasi bencana meliputi: Kecepatan: Laporan awal bencana masuk ke Pusdalops maksimal 2x24 jam Keterbukaan: Data korban, kerusakan, dan kebutuhan harus dipublikasikan Satu Pintu: Hanya ada 1 juru bicara resmi untuk menghindari simpang siur Format Baku: Laporan harus pakai format DIBI - Data Informasi Bencana Indonesia. Pelayanan: Ada posko pengaduan, call center 117, dan update berkala ke masyarakat. Kondisi Pelaksanaan di Lapangan BPBD Provinsi/Kabupaten dan Pusdalops: Sudah paling sesuai standar. Mereka punya SOP, operator terlatih, dan rutin rilis data lewat website/medsos resmi. TNI/Polri/Kemenkes: Pelayanan dan komunikasinya sudah sesuai SOP instansi masing-masing. Saat bencana besar langsung gabung di bawah komando BPBD. Pemerintah Desa/kelurahan dan relawan: Bagian ini yang masih jadi tantangan. Banyak yang sudah berusaha lapor cepat, tapi formatnya belum baku. Pelayanan ke masyarakat bagus, tapi update ke media kadang terlambat. Kendala: Jaringan mati, listrik padam, SDM terbatas, dan banjir informasi hoax sehingga petugas kewalahan. Upaya untuk Menyesuaikan dengan Standar. Digitalisasi DIBI: Sekarang laporan bisa langsung input via aplikasi sehingga lebih cepat dan seragam. Pelatihan Juru Bicara: Agar penyampaian ke publik tidak menimbulkan kepanikan. Posko Pengaduan dan Media Center: Dibuka saat tanggap darurat agar masyarakat mudah dapat info dan menyampaikan keluhan. Sidak dan Evaluasi: BNPB rutin mengevaluasi kinerja komunikasi BPBD daerah. Dampak Jika Tidak Sesuai Standar. Kalau tidak sesuai standar maka akan terjadi: info telat, data berbeda-beda, masyarakat bingung, bantuan salah sasaran, dan muncul hoax.
d.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi publik melakukan pengembangan diri dan juga pengembangan terhadap orang lain (mereka yang terkena bencana)?	Sudah dilakukan, tetapi masih terbatas dan belum sistematis di semua daerah. Pengembangan Diri Petugas Komunikasi Publik. Petugas sadar bahwa kemampuan hari ini belum cukup untuk bencana besok. Bentuk pengembangannya: Mengikuti Diklat dan Workshop: Seperti Diklat PIO, Manajemen Media Krisis, Digital Communication. Diadakan rutin oleh BNPB dan BPBD. Belajar dari Simulasi dan After Action Review: Setiap selesai bencana besar selalu ada evaluasi. "Apa yang salah, apa yang harus diperbaiki". Belajar dari Media dan Teknologi Baru: Sekarang petugas dituntut jago kelola medsos, bikin infografis, live report, dan lawan hoax. Magang Lintas Daerah: Petugas BPBD dari daerah rawan bencana sering dikirim belajar ke daerah yang sudah maju sistem komunikasinya. Pengembangan Terhadap Orang Lain / Korban Bencana. Ini masuk dalam konsep Pemulihan dan Pengurangan Risiko Bencana Berbasis Masyarakat.

		Bentuknya: Sosialisasi dan Edukasi: Petugas komunikasi rutin turun ke desa untuk jelaskan: jalur evakuasi, tanda bahaya, dan cara dapat info resmi. Pelatihan Relawan dan Kader: Melatih masyarakat jadi "Juru Bicara Desa" atau admin grup WA kebencanaan. Tujuannya agar info cepat sampai. Program Destana / Desa Tangguh Bencana: Masyarakat dilatih membuat peta risiko sendiri, membuat sirine, dan jadi penyebar info pertama. Psikoedukasi: Komunikasi publik juga dipakai untuk menenangkan, memberikan informasi yang benar agar tidak panik, dan memulihkan mental korban lewat info positif. Kendala di Lapangan. Fokus masih di "tanggap darurat": Pengembangan diri dan masyarakat sering dikesampingkan karena sibuk tangani korban. Anggaran terbatas: Pelatihan untuk masyarakat sering hanya 1 kali, belum berkelanjutan. Belum semua petugas punya skill jadi "fasilitator": Jago teknis, tapi belum tentu jago ngajarin masyarakat. Upaya Perbaikan Masukkan materi "Capacity Building" ke dalam SOP komunikasi bencana. Kerja sama dengan kampus, media, dan komunitas untuk pelatihan gratis Gunakan influencer lokal/tokoh masyarakat sebagai mitra pengembangan komunikasi.
e.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi mampu mengelola perubahan terencana/tidak terencana dan mengambil suatu keputusan?	Mampu, dengan catatan. Petugas inti sudah terlatih, namun untuk unsur lain masih perlu penguatan. Mengelola Perubahan Terencana Ini adalah perubahan yang sudah dipersiapkan lewat simulasi dan SOP. Contoh: Pergantian shift Pusdalops, pindah Posko, ganti juru bicara, update data tiap 6 jam. Kemampuan Petugas: Sudah cukup baik. BPBD dan instansi terkait rutin latihan melalui Gladi Posko dan Table Top Exercise. Jadi saat perubahan terjadi, semua sudah tahu tugasnya. Alat bantu: Ada SOP, ada bagan ICS, ada grup koordinasi. Jadi perubahan bisa jalan tertib. Mengelola Perubahan Tidak Terencana. Ini yang paling menguji. Contohnya: jaringan mati, pimpinan tidak bisa dihubungi, data berubah drastis, muncul hoax viral. Kemampuan Petugas: Petugas inti BPBD, TNI, Polri umumnya sudah punya mental dan jam terbang. Mereka pakai prinsip "Komando, Kendali, Komunikasi" untuk tetap tenang dan adaptif. Yang dilakukan: Segera cari jalur komunikasi cadangan, menunjuk PLT juru bicara, memverifikasi ulang data, dan segera memberi klarifikasi ke publik. Kendala: Relawan dan perangkat desa kadang masih kaget dan bingung saat terjadi perubahan mendadak karena minim latihan. Mengambil Keputusan dalam Komunikasi Bencana. Keputusan komunikasi harus cepat, tepat, dan bertanggung jawab. Contoh keputusan: Kapan harus rilis info? Jawab: Maksimal 1 jam setelah verifikasi awal. Apa yang disampaikan? Jawab: Fakta, lokasi, dampak, dan imbauan. Tidak spekulasi Lewat kanal apa? Jawab: Radio, WA, Sirine, dan Media sesuai situasi. Siapa yang berwenang? Jawab: Hanya juru bicara resmi. Petugas yang baik akan pakai data dan SOP dan koordinasi sebelum memutuskan. Tidak asal posting. Faktor yang Mendukung. Latihan rutin sehingga terbiasa di bawah tekanan. Delegasi wewenang jelas di dalam ICS. Dukungan data real-time dari Pusdalops dan DIBI. Tantangan Tekanan dari atas untuk "menyembunyikan" atau "mempercantik" data. Banjir informasi sehingga sulit menentukan mana yang diputuskan untuk dirilis. Kelelahan karena bencana bisa berlangsung berminggu-minggu.
3. Kompetensi Sosial Kultural		
a.	Apakah mereka yang terlibat dalam proses komunikasi dalam penanganan bencana sudah mampu beradaptasi untuk melakukan	Sudah mampu, terutama petugas inti. Namun tingkat adaptasi masih berbeda-beda tergantung pengalaman dan sarana. Bentuk Adaptasi dalam Tindakan Komunikasi. Petugas komunikasi bencana dituntut adaptif dalam 4 hal: Adaptasi Media: Kalau internet mati penggantinya pakai radio HT, toa masjid, pengeras suara keliling. Kalau listrik padam penggantinya pakai

	tindakan dari proses komunikasi	flyer dan spanduk. Adaptasi Pesan: Saat awal bencana pesannya "Selamatkan diri". Saat tanggap pesannya "Ini titik posko". Saat pemulihan pesannya "Ini bantuan dan trauma healing". Adaptasi Target: Dari awalnya bicara ke media, lalu ke kepala desa/kelurahan, lalu langsung ke warga lewat grup RT. Adaptasi Waktu: Rilis info dipercepat kalau situasi kritis. Atau ditahan dulu kalau data belum terverifikasi untuk hindari hoax. Contoh Nyata Kemampuan Adaptasi. Saat Gempa Cianjur 2022: Jaringan lumpuh, petugas BPBD langsung pakai radio komunikasi dan motor trail untuk sebar info ke desa terisolir. Saat Banjir: Petugas beralih dari jumpa pers ke live TikTok/IG karena warga lebih aktif di medsos. Saat Hoax Viral: Tim komunikasi langsung bikin kartu klarifikasi dan sebar lewat grup WA RT dalam 1 jam. Ini bukti mereka bisa cepat menyesuaikan tindakan komunikasi dengan kondisi. Faktor yang Mendukung Adaptasi. Pengalaman: Semakin sering turun lapangan, semakin cepat membaca situasi. Pelatihan: Ada materi "Crisis Communication" dan "Adaptif dalam Krisis" di diklat BNPB. Dukungan Peralatan: Punya HT cadangan, powerbank, genset, mobil kominfo keliling. Kerja Tim: Bisa saling backup kalau 1 orang/1 alat gagal. Kendala yang Masih Ada. Daerah 3T: Terbatasnya sinyal dan SDM sehingga adaptasi lambat. Belum semua terbiasa pakai teknologi baru: Ada petugas senior yang masih canggung pakai medsos. Stres dan kelelahan: Membuat pengambilan keputusan adaptif jadi lambat.
b.	Bagaimana mereka berinteraksi kepada mereka yang terkena bencana atau dampak dalam suatu komunikasi? Untuk memberikan wawasan terhadap persatuan ke-bersamaan dalam mengatasi masalah tersebut?	Interaksinya dilakukan dengan prinsip "Empati, Hormat, dan Mengajak". Tujuannya agar masyarakat merasa dihargai dan mau bergerak bersama. Cara Berinteraksi Petugas kepada Korban Bencana. Ada 4 pendekatan utama yang dipakai: 1. Komunikasi Empatik / Humanis. Petugas tidak datang dengan nada "memerintah". Tapi menyapa, mendengarkan keluhan, dan menyampaikan info dengan bahasa sederhana. Contoh: "Bu, Bapak, kita sama-sama di sini. Kita bantu evakuasi dulu ya, nanti kita urus yang lain bareng-bareng". 2. Komunikasi Informatif dan Transparan. Jelas sampaikan: apa yang terjadi, apa yang dilakukan pemerintah, di mana posko, bantuan kapan datang. Transparansi mencegah gosip dan curiga. 3. Komunikasi Partisipatif. Tidak mendikte. Tapi mengajak warga musyawarah: "Menurut bapak ibu, dapur umum bagus di mana?" "Siapa yang bisa jadi relawan keamanan?" "Dengan begitu warga merasa dilibatkan, bukan hanya "diberi". 4. Komunikasi yang Menenangkan. Hindari info yang menakutkan. Fokus pada solusi. Beri info positif: "Tim sudah datang", "Bantuan sudah di jalan", "Kita pasti bisa lewati ini bersama". Menanamkan Wawasan Persatuan dan Kebersamaan. Lewat komunikasi, petugas sengaja menumbuhkan nilai kebersamaan: Gunakan kata "Kita" bukan "Saya/Kamu": "Mari kita bersihkan lingkungan kita bersama". Cerita Kesuksesan Gotong Royong: Sampaikan contoh desa/kelurahan lain yang bisa bangkit karena kompak. Ini jadi penyemangat. Libatkan Tokoh Lokal: Kepala desa/lurah, ustadz, tokoh adat jadi penyambung pesan. Pesan dari "orang kita" lebih didengar. Kegiatan Bersama: Ajak warga kerja bakti, masak di dapur umum bersama, jaga posko bergiliran. Komunikasi dan aksi sama dengan persatuan makin kuat. Lawan Diskriminasi: Tekankan "Bantuan untuk semua, tanpa beda suku, agama, atau status". Ini mencegah perpecahan. Media dan Saluran yang Dipakai. Pertemuan Langsung: Apel pagi di pengungsian, dialog di tenda. Pengumuman: Toa masjid, pengeras suara keliling. Grup Komunitas: Grup WA RT, pamflet, spanduk "Kita Kuat

		Karena Bersatu" Dampak Jika Interaksinya Baik Masyarakat jadi: lebih tenang, percaya pada petugas, mau ikut aturan, dan saling bantu. Persatuan tumbuh karena ada tujuan bersama: pulih. Dampak Jika Interaksinya Buruk Masyarakat jadi: curiga, demo, rebutan bantuan, dan menyebar hoax.
c.	Bagaimana kemampuan petugas untuk beradaptasi dengan budaya lokal atau kebiasaan masyarakat setempat dalam penanggulangan bencana?	Kemampuan adaptasi sudah mulai baik, terutama di BPBD daerah. Tapi belum merata dan masih butuh penguatan. Bentuk Adaptasi Petugas terhadap Budaya Lokal Ada 5 cara petugas menyesuaikan diri: 1. Adaptasi Bahasa Pakai bahasa daerah saat sosialisasi dan pengumuman. Misal: pakai bahasa Jawa saat di Jateng, bahasa Sunda di Jabar, bahasa Banjar di Kalsel. Contoh: Imbauan tsunami pakai istilah "Gleung" di Aceh, karena warga lebih paham. 2. Adaptasi Lewat Tokoh dan Kearifan Lokal Tidak langsung ke warga, tapi lewat pemuka adat, kepala desa/lurah, ustadz, pendeta. Mereka yang dipercaya. Petugas juga memasukkan kearifan lokal ke pesan. Contoh: "Sopo nandur bakal ngunduh" untuk ajak warga siap siaga. 3. Adaptasi Waktu dan Cara. Hormati waktu ibadah, adat istiadat, dan pantangan setempat. Sosialisasi tidak dilakukan saat sholat Jumat atau upacara adat. 4. Adaptasi Simbol dan Media. Pakai gamelan, kentongan, bedug masjid, atau tarian sebagai media penyampaian info. Bikin poster dengan motif batik lokal agar lebih dekat. 5. Adaptasi Struktur Sosial. Menghormati sistem musyawarah desa. Tidak memotong, tapi duduk bareng dulu. Memahami siapa "yang didengar" di desa itu.
d.	Apakah petugas memiliki rasa empati dalam penanganan bencana di masyarakat?	Mayoritas petugas sudah memiliki rasa empati. Ini jadi standar kompetensi, tapi pelaksanaannya masih tergantung individu. Bukti Empati yang Ditunjukkan Petugas. Empati tidak hanya "merasa kasihan". Tapi diwujudkan dalam tindakan: 1. Mendengarkan dengan Tulus Petugas mau duduk bareng korban, dengarkan cerita mereka, tidak buru-buru. Contoh: "Ceritakan Bu, kami di sini untuk dengar dan bantu" 2. Bahasa yang Memperkuat. Menghindari kata yang menyalahkan korban. Ganti "Kenapa tidak mengungsi dari kemarin?" menjadi "Sekarang kita fokus amankan diri dulu ya Pak" 3. Tindakan Kecil yang Memanusiakan. Menemani anak yang menangis, membantu lansia jalan ke posko, menghafal nama warga, tidak membedakan bantuan. 4. Menjaga Harga Diri Korban. Saat distribusi bantuan tidak difoto berlebihan. Saat wawancara tidak memaksa korban cerita trauma. Kenapa Empati Penting untuk Petugas? Membangun Kepercayaan: Warga jadi mau percaya info dari petugas Mempermudah Koordinasi: Warga jadi kooperatif saat evakuasi. Mencegah Trauma Sekunder: Korban tidak merasa "diobjektifkan" oleh media/petugas. Menjaga Mental Petugas Sendiri: Empati yang sehat mencegah petugas burnout. Upaya untuk Menumbuhkan Empati Pelatihan Psikologi Bencana dan First Aid Psikologis: Diajarkan BNPPB, PMI, Kemenkes. Debriefing dan After Action Review: Setelah bertugas, petugas saling cerita agar tidak menanggung beban sendiri. Rekrutmen Relawan Lokal: Karena mereka kenal warganya, empati lebih alami muncul. Kode Etik Relawan: Ada aturan jelas tentang menghormati korban. Tantangan di Lapangan Kelelahan dan Tekanan: Petugas yang kurang tidur 3 hari bisa jadi kurang sabar. Trauma Petugas: Melihat korban terlalu banyak bisa bikin "mati rasa". Target Kuantitas: Terlalu fokus kejar target data/bantuan sehingga lupa sisi manusiawinya.
e.	Bagaimana petugas melakukan suatu komunikasi dalam pengelolaan konflik sosial yang terjadi di daerah bencana?	Petugas mengelola konflik dengan komunikasi "Menenangkan, Menengahi, dan Menyatukan". Prinsipnya: cegah dulu, redam saat terjadi, pulihkan setelahnya. Tahapan Komunikasi dalam Mengelola Konflik. 1. Tahap Pencegahan Konflik - Komunikasi Proaktif. Tujuan: agar konflik tidak muncul. Transparansi Informasi: Umumkan

		daftar penerima bantuan, jadwal, dan kriteria secara terbuka lewat pengeras suara dan papan pengumuman. Libatkan Semua Pihak: Ajak tokoh agama, adat, pemuda, perempuan duduk bersama sejak awal. Tidak ada yang merasa dikesampingkan. Bahasa yang Menyatukan: Hindari kata "korban A vs korban B". Gunakan "kita semua terdampak". 2. Tahap Saat Konflik Terjadi - Komunikasi Mediasi Tujuan: meredam dan mencari jalan tengah. Turun Langsung dan Dengarkan: Petugas datang ke lokasi, tidak bicara dari atas mobil. Duduk sama rendah. Dengarkan semua pihak tanpa memotong. Jadi Penengah Netral: Tidak memihak. Kalimatnya: "Saya paham bapak marah. Mari kita cari solusi bareng-bareng" Fakta vs Hoax: Segera klarifikasi kalau konflik dipicu hoax. Contoh: "Info bantuan pilih kasih itu tidak benar. Ini datanya, silakan dicek bersama" Tunda jika Panas: Kalau emosi tinggi, ajak jeda dulu. "Bapak Ibu kita istirahat 10 menit, minum dulu, baru kita lanjut musyawarah" 3. Tahap Setelah Konflik - Komunikasi Pemulihan Tujuan: agar tidak terulang dan hubungan pulih. Evaluasi Bersama: "Tadi masalahnya apa? Bagaimana agar tidak terjadi lagi?" Kegiatan Bersama: Ajak kelompok yang bertikai kerja bakti, masak di dapur umum bareng. Publikasi Perdamaian: Umumkan bahwa masalah sudah selesai agar tidak jadi gosip baru. Prinsip Komunikasi yang Dipakai Petugas. Empati: "Saya mengerti bapak kecewa" Asertif tapi Santun: Tegas pada aturan, tapi tetap hormat Fokus pada Masalah, Bukan Orang: "Masalahnya di distribusi" bukan "Bapak yang salah" Gunakan Tokoh Lokal: Biarkan kepala desa/ustadz yang bicara duluan. Petugas jadi fasilitator. Contoh Kasus. Kasus: Warga ribut karena bantuan sembako belum datang. Tindakan Komunikasi Petugas: Datang, minta maaf atas keterlambatan dan jelaskan penyebabnya. Tunjukkan bukti: truk sudah di jalan dan estimasi tiba. Ajak 3 perwakilan warga ikut cek ke gudang logistik agar percaya. Setelah selesai, buat grup koordinasi agar info selanjutnya langsung sampai. Hasilnya: konflik reda, kepercayaan naik. Kendala Provokator: Ada pihak yang sengaja memanaskan situasi Keterbatasan SDM: Petugas komunikasi konflik belum cukup. Tekanan Waktu: Harus cepat selesai karena masih ada tugas lain.
4. Strategi Komunikasi		
1.a.	Bagaimana proses dari petugas menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan inisiatif secara sistematis kepada masyarakat yang terkenan bencana, saat terjadi bencana masyarakat terdampak untuk memperoleh hasil penanganan bencana yang optimal?	Prosesnya dilakukan melalui 4 Tahap Sistematis dengan strategi pesan "IPI - Informatif, Persuasif, Inisiatif" 1. Tahap Persiapan dan Pengumpulan Data Sebelum bicara, petugas pastikan dulu pesannya benar. Verifikasi Lapangan: Tim TRC/Pusdalops turun cek: apa jenis bencana, seberapa luas, siapa yang terdampak, apa kebutuhan mendesak. Penetapan Pesan Tunggal: Tim komunikasi membuat 1 narasi resmi agar tidak simpang siur. Ini mencegah hoax. Pemetaan Audiens: Dibedakan: warga terdampak langsung, keluarga, tokoh masyarakat, media. Bahasanya disesuaikan. 2. Tahap Penyebaran Pesan Informatif Tujuan: "Masyarakat Tahu" Isinya: Fakta, lokasi, dampak, dan langkah yang harus dilakukan. Prosesnya: 0-30 Menit: Disebar lewat grup WA RT/RW, Camat, Lurah, dan Radio. Ini jalur tercepat.

		1-2 Jam: Pengumuman resmi lewat Toa Masjid, Mobil Kominfo Keliling, dan media sosial resmi BPBD. Berkala: Update tiap 6 jam di posko, spanduk, dan flyer. Contoh Pesan: "Banjir di Kel. Kebonsari. Ketinggian 80 cm. Warga RW 01-03 segera mengungsi ke SDN 5 Kebonsari. Posko ada di Balai Kelurahan" 3. Tahap Penyebaran Pesan Persuasif Tujuan: "Masyarakat Mau Mengikuti" Isinya: Ajakan dan Alasan dan Rasa Aman. Prosesnya: Gunakan Tokoh yang Dipercaya: Kepala Desa, Ustadz, Bidan Desa yang menyampaikan. Pesan lebih didengar. Tekankan Manfaat: "Bapak Ibu, mari mengungsi dulu. Di posko ada makanan, selimut, dan layanan kesehatan gratis untuk anak dan lansia". Tunjukkan Bukti: Tunjukkan foto bantuan sudah datang, dapur umum sudah siap. Ini menumbuhkan kepercayaan. Bahasa Empatik: "Kami mengerti ini berat. Tapi demi keselamatan kita bersama, mari kita patuhi bersama" 4. Tahap Penyebaran Pesan Inisiatif Tujuan: "Masyarakat Mau Bergerak" Isinya: Ajak partisipasi dan gotong royong. Prosesnya: Bentuk Tim Lokal: Ajak warga jadi relawan dapur umum, pos kesehatan, keamanan posko. Ajak Kerja Bersama: "Mari kita bersihkan selokan bersama biar tidak banjir lagi. Alat dari kami, tenaga dari kita semua" Buka Komunikasi 2 Arah: Ada nomor pengaduan, kotak saran di posko. Masukkan warga langsung direspon. Ini membuat warga merasa dihargai. 5. Tahap Evaluasi dan Pemantauan Agar sistematis, semua dipantau: Apakah pesan sampai? → Cek ke RT/RW. Apakah pesan dipahami? → Tanya langsung ke warga. Apakah ditindaklanjuti? → Lihat: apakah warga mengungsi, apakah ikut kerja bakti. Kalau belum optimal, pesan diperbaiki dan disebar ulang.
1.b.	Bagaimana petugas mampu menjembatani kultural gap atau perbedaan perilaku akibat kemudahan diperoleh dan dioperasikan media massa yang begitu ampuh yang jika dibiarkan akan merusak nilai budaya?	Petugas menjembatani dengan strategi "Menyaring, Menyelaraskan, dan Memperkuat". Yaitu memadukan kekuatan media dengan nilai budaya lokal. 1. Cara Petugas Menjembatani Kultural Gapa. Menyaring - Menjadi Kurator Informasi Tugas petugas bukan melarang media, tapi menyaring agar tidak merusak. Cegah Konten Tidak Etis: Petugas minta media untuk tidak menayangkan wajah korban, jenazah, atau tangisan berlebihan. Ada "Etika Jurnalistik Bencana". Lawan Hoax dengan Cepat: Tim komunikasi BPBD langsung buat klarifikasi resmi dalam bentuk video singkat dan bahasa daerah. Disebar lebih cepat dari hoaknya. Edukasi Literasi Media: Ajak warga: "Sebelum share, cek dulu ke sumber resmi BPBD" Menyelaraskan - Memadukan Media dengan Budaya Lokal Tidak melawan media, tapi "membudayakan" media itu. Pakai Media untuk Memperkuat Budaya: Buat konten TikTok/IG tentang gotong royong warga, kerja bakti, doa bersama. Viral-kan nilai positif. Libatkan Tokoh Lokal di Media: Ajak Kyai/Ustadz/Pendeta buat video imbauan. Ajak Kepala Adat menjelaskan jalur evakuasi pakai bahasa

		adat. Bahasa Pesan Disesuaikan: Imbauan di TV/radio pakai peribahasa lokal. Contoh: "Berat sama dipikul, ringan sama dijinjing. Mari ke posko bersama" Hormati Waktu Adat: Petugas minta media tidak live saat waktu ibadah atau upacara adat. Memperkuat - Membangun Ketahanan Budaya Agar masyarakat tidak "kebawa arus" media negatif. Gerakan Komunikasi Positif: Kampanye #KotaPasuruanTangguh #KitaSatu. Isinya cerita kebaikan, bukan kepanikan. Perkuat Peran Keluarga dan Komunitas: Ajak RT/RW jadi "penjaga gawang". Kalau ada info aneh di grup WA, langsung luruskan dengan nilai budaya setempat. Pelatihan untuk Petugas: Petugas dilatih "Digital Diplomacy" dan "Komunikasi Lintas Budaya" agar tidak kaku saat berhadapan dengan media. 2. Contoh Nyata Kasus: Saat banjir, muncul video di TikTok yang mengejek warga "malas mengungsi". Ini melukai dan memicu konflik. Tindakan Petugas: Buat video balasan: Kepala Desa dan warga kerja bakti bersama, dengan backsound lagu daerah. Jelaskan konteks: "Warga tidak malas. Kami menunggu lansia dan harta. Ini budaya kami: tidak meninggalkan siapapun" Video itu viral dan komentar netizen jadi positif. Kultural gap terjembatani. 3. Kendala Kecepatan Media vs Kecepatan Petugas: Hoax lebih cepat dari klarifikasi. Petugas belum semua melek digital. Kuatnya algoritma: Konten negatif lebih mudah viral
1.c.	Bagaimana perumusan strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas dalam hal : - Mengenal khalayak atau masyarakat sebelum, saat, setelah terjadi bencana? - Bagaimana strategi untuk menentukan pesan kepada mereka yang terkena bencana? - Bagaimana penggunaan media komunikasi agar komunikasi berhasil dengan baik?	Strategi dirumuskan dengan model "K-P-M" sama dengan Kenali Khalayak, Perumuskan Pesan, Manfaatkan Media. Dilakukan secara siklus. 1. Strategi Mengenal Khalayak / Masyarakat Prinsip: "Tidak ada 1 pesan untuk semua orang" 2. Strategi Menentukan Pesan Kepada Korban Bencana Prinsip: "Pesan harus BENAR, JELAS, dan MENGGERAKKAN" Rumusnya pakai 3P: Pasti / Informatif Isi: Fakta apa, di mana, dampak apa, apa yang harus dilakukan sekarang. 3. Strategi Penggunaan Media Komunikasi Agar Berhasil Prinsip: "Gunakan media yang paling cepat, paling dipercaya, dan paling bisa dijangkau" Petugas pakai strategi "Lapisan Media" : Media Utama / Primer - Cepat dan Langsung Untuk saat darurat 0-1 jam Contoh: Sirine, Toa Masjid, Kentongan, Grup WA RT/RW, Telepon Kepala Desa. Kelebihan: Langsung sampai ke orang. Media Pendukung / Sekunder - Luas dan Resmi untuk 1-24 jam Contoh: Radio lokal, Mobil Pengumuman, TVRI, Instagram/FB/Twitter resmi BPBD, Website. Kelebihan: Jangkauan luas dan bisa jadi rujukan. Media Komunitas / Tatap Muka – Dipercaya

		Untuk 24 jam ke atas Contoh: Pertemuan di posko, Spanduk, Leaflet, Papan Informasi, Tokoh Agama/Adat yang bicara. Kelebihan: Bisa tanya jawab dan membangun kepercayaan. 4. Aturan Emas Penggunaan Media: Gunakan bahasa daerah di semua media Seragamkan pesan: Isi IG, Radio, dan Toa harus sama dua Arah: Sediakan nomor WA pengaduan agar warga bisa balas.
2.a.	Bagaiman petugas mampu menjelaskan kepada masyarakat sebelum dan saat bencana dalam menciptakan komunikasi yang efektif?	Petugas menggunakan pendekatan "Jelas - Tenang - Terbukti". Caranya berbeda antara sebelum dan saat bencana. 1. Cara Menjelaskan Sebelum Bencana Tujuan: "Masyarakat Tahu dan Siap" Kondisi masyarakat: tenang, bisa diajak diskusi. Strategi Petugas: Gunakan Bahasa Sehari-hari dan Contoh Lokal. Hindari istilah "mitigasi, kerentanan, early warning". Ganti: "Cara biar selamat kalau banjir". Contoh: "Kalau air sudah masuk selut, itu tandanya waktunya siap-siap ke tempat aman ya Bu". Lewat Kegiatan yang Menyenangkan Sosialisasi lewat: simulasi, lomba siaga bencana di sekolah, wayang, senam bersama dan materi. Masyarakat tidak merasa digurui. Libatkan Tokoh dan Bukti Nyata Ajak BPBD dan Kepala Desa dan Korban bencana sebelumnya untuk cerita. "Dulu Pak RT ini selamat karena ikut jalur evakuasi" Berikan Alat Peraga Sederhana Peta rawan bencana ditempel di balai. Jalur evakuasi diberi tanda panah warna. Tas siaga dicontohkan isinya. Intinya: Jelaskan seperti "ngobrol", bukan "ceramah". 2. Cara Menjelaskan Saat Bencana Tujuan: "Masyarakat Mengerti dan Bertindak Sekarang" Kondisi masyarakat: panik, bingung, emosi. Strategi Petugas: Tenang Dulu, Baru Bicara Petugas harus jadi contoh tenang. Suara pelan tapi tegas. Kalau petugas panik, warga ikut panik. Kalimat pembuka: "Bapak Ibu, tenang dulu. Kami di sini untuk bantu. "Pesan Singkat, Jelas, 1 Perintah Aturan 3K: Konkret, Kilat, Komando. Buruk: "Diharapkan kepada seluruh warga untuk dapat segera melakukan evakuasi secara tertib...". Baik: "Pak, Bu! Banjir naik. Kita pindah ke SDN 2 sekarang. Bawa anak dan obat saja. Saya antar!" Ulangi dan Gunakan Berbagai Cara Katakan lewat toa, teriak dari pintu ke pintu, dan tunjukkan arah dengan tangan/senter. Karena saat panik orang gampang lupa. Jelaskan "Kenapa" Dengan Cepat Otak orang lebih nurut kalau tahu alasannya. Contoh: "Jangan lewat jembatan itu ya. Karena sudah retak. Kita lewat sini yang aman" Tunjukkan Bukti "Lihat, mobil sudah nunggu di sana. Makanan sudah ada di posko." Bukti bikin orang percaya dan mau bergerak. 3. Lima Kunci Komunikasi Efektif Dari Petugas Apapun waktunya, ini harus ada: Empati: "Saya mengerti ini menakutkan"

		Kejujuran: Kalau belum tahu, bilang "Kami sedang cek. Nanti kami info lagi jam 3" Konsisten: Semua petugas menyampaikan pesan yang sama Sopan: Tidak menyalahkan. "Mari kita selamatkan diri" bukan "Salahmu kenapa tidak mengungsi" Dua Arah: Setelah jelaskan, tanya "Sudah paham Bu? Ada yang mau ditanyakan?"
2.b.	Sejauh mana ketepatan para petugas menjalin suatu komunikasi yang efektif terhadap masyarakat yang akan terkena, terkena, dampak bencana?	Ketepatan petugas sudah "CUKUP BAIK" dan terus meningkat. Tapi belum 100% merata. Diukur dari 3 indikator: Tepat Waktu, Tepat Sasaran, Tepat Dampak. 1. Tingkat Ketepatan Di Tiap Fasea. Fase "Akan Terkena" / Sebelum Bencana Target: Masyarakat Siap dan Pahami Risiko Ketepatan: 70-80% Yang sudah tepat: Ada sistem peringatan dini lewat SMS, sirine, grup WA RT. Sosialisasi rutin di sekolah dan desa rawan. Peta rawan bencana sudah disebar Yang masih kurang: Materi masih terlalu umum. Belum semua pakai bahasa daerah dan contoh lokal. Belum semua warga ikut simulasi. Yang datang itu-itu saja. Fase "Sedang Terkena" / Saat Bencana Target: Masyarakat Selamat dan Tertib Evakuasi Ketepatan: 80-90% Yang sudah tepat: Komunikasi komando berjalan cepat. Perintah evakuasi bisa sampai dalam 15-30 menit. Petugas lapangan langsung turun dan bicara dari pintu ke pintu. Info diupdate tiap jam lewat media sosial resmi agar tidak hoax. Yang masih kurang: Saat jaringan mati, komunikasi terhambat. Kadang masih ada pesan berbeda dari petugas A dan petugas B Fase "Dampak Bencana" / Setelah Bencana Target: Masyarakat Tenang dan Mau Pulih Ketepatan: 60-70% Yang sudah tepat: Ada komunikasi untuk distribusi bantuan dan layanan kesehatan. Petugas mulai pakai pendekatan psikologi "First Aid Psikologis". Yang masih kurang: Komunikasi pemulihan jangka panjang masih lemah. Setelah 1 bulan, info sering berhenti. Kurang komunikasi untuk mencegah trauma dan stigma pada korban 2. Indikator Untuk Mengukur "Ketepatan" Petugas dikatakan tepat kalau 3 hal ini terjadi: Tepat Waktu → Info datang sebelum terlambat. Contoh: Peringatan banjir datang 2 jam sebelum air naik. Tepat Sasaran → Pesan sampai ke yang butuh. Contoh: Info posko lansia disampaikan lewat bidan desa, bukan hanya di IG. Tepat Dampak → Masyarakat paham dan mau bertindak. Contoh: Setelah dijelaskan, 90% warga mau mengungsi. Kalau 3 ini terpenuhi sama dengan komunikasi efektif. 3. Upaya Untuk Meningkatkan Ketepatan Latihan Bersama: Simulasi komunikasi antar petugas dan dengan warga tiap 6 bulan. SOP Pesan Tunggal: 1 tim khusus yang mengeluarkan info resmi agar tidak simpang siur.

		Relawan Komunikasi Lokal: Rekrut anak muda desa yang jago medsos jadi "corong" resmi. Evaluasi Setelah Bencana: Tanya ke warga "Info dari kami tadi jelas tidak? Lewat mana paling cepat?"
2.c.	Bagaimana para petugas memahami suatu kondisi di lapangan untuk menjalin komunikasi yang efektif?	Petugas memahami kondisi lapangan dengan metode "Lihat - Dengar - Raba - Tanya". Hasilnya dipakai untuk menyesuaikan gaya komunikasi. 1. Empat Cara Petugas Memahami Kondisi Lapangan Lihat / Observasi Langsung Petugas turun dan mengamati dengan mata kepala sendiri. Lihat Fisik: Seberapa parah kerusakan? Jalan putus? Listrik mati? Jaringan ada? Lihat Perilaku: Warga panik, diem, marah, atau sudah mulai gotong royong? Lihat Kerumunan: Di mana warga berkumpul? Di posko, masjid, atau di pinggir jalan? Makna: Kalau lihat warga masih kumpul di rumah, berarti pesan "evakuasi" belum sampai/tidak dipercaya. Dengar / Mendengarkan Aktif Petugas tidak langsung ceramah, tapi jadi pendengar dulu. Dengar Keluhan: "Pak, kami butuh air bersih" → Berarti prioritas pesannya ganti ke info air Dengar Isu/Hoax: "Katanya bantuan cuma untuk pendukung si A" → Berarti harus segera klarifikasi Dengar Tokoh: Tanya ke Pak RT, Bu Bidan, Tokoh Agama "Menurut bapak, warga paling butuh info apa sekarang?" Makna: Telinga petugas adalah "radar" paling cepat untuk deteksi masalah. Raba / Assessment Cepat Petugas merasakan "denyut" psikologi dan sosial masyarakat. Raba Emosi: Apakah warga sedang syok, marah, sedih, atau sudah bisa diajak bicara logis? Raba Struktur: Siapa yang paling didengar di kampung ini? Siapa yang jadi provokator? Raba Budaya: Lagi ada adat apa? Jam berapa waktu ibadah? Ada pantangan apa? Makna: Ini untuk menentukan "nada" bicara. Ke orang syok harus pelan. Ke orang marah harus sabar. Tanya / Wawancara Singkat Petugas bertanya langsung ke 3-5 orang perwakilan. Pertanyaan kuncinya: "Info apa yang paling Bapak/Ibu butuhkan sekarang?" "Dari mana biasanya Bapak/Ibu dapat info?" "Siapa yang Bapak/Ibu percaya untuk menyampaikan info?" Makna: Dari sini petugas tahu media apa yang paling efektif dan pesan apa yang paling urgent. 2. Setelah Paham Kondisi, Bagaimana Dijadikan Komunikasi Efektif? Hasil "Lihat-Dengar-Raba-Tanya" langsung diolah jadi strategi: Kondisi Lapangan Contoh Cara Komunikasi Petugas Warga Panik Gempa baru terjadi Suara tenang, perintah singkat, ulang-ulang. "Tenang. Keluar rumah. Ke lapangan" Warga Marah Bantuan telat Akui, minta maaf, jelaskan sebab, beri solusi. "Kami minta maaf. Truk mogok. Besok jam 8 pasti datang" Warga Bingung Banyak info simpang siur Beri 1 pesan resmi. Tunjukkan bukti. "Ini surat resmi dari BPBD. Yang benar ini" Warga Apatis "Pasrah, mau gimana lagi" Ajak tokoh yang disegani. Kasih contoh orang yang sudah bangkit. "Mari kita mulai dari bersihkan

		1 RT dulu" 3. Kendala Di Lapangan Waktu mepet: Harus cepat ambil keputusan Informasi terbatas: Listrik/jaringan mati Petugas kurang pengalaman: Salah membaca situasi Solusinya: Petugas senior mendampingi junior dan ada "Tim Asesment Komunikasi" khusus.
2.d.	Bagaimana petugas mengatur atau membuat suatu sistem atau alur untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif dengan masyarakat dan petugas pada saat pra, saat, pasca terjadi bencana?	Petugas membuat sistem komunikasi dengan model "3P dan 1Pusat". Yaitu 3 Fase dan 1 Posko Komando Komunikasi. 1. Struktur Sistem Komunikasi Bencana Sistem ini punya 3 pilar: Alur Informasi: Dari mana → Kemana → Siapa yang bicara Media dan Saluran: Pakai apa untuk menyampaikan Penanggung Jawab: Siapa yang berwenang ngomong 2. Alur/Sistem Di Tiap Fase Sistem Pra-Bencana / Siaga Tujuan: Edukasi dan Membangun Jaringan Alurnya: BPBD Pusat → BPBD Kota → Kecamatan → Kelurahan → RT/RW → Masyarakat Yang dilakukan: Membuat Database Komunikasi: Data nomor HP RT, tokoh, grup WA desa, radio komunitas. Rapat Koordinasi Rutin: BPBD dan Tagana dan PMI dan Media dan Tokoh. Samakan persepsi. Sosialisasi Terjadwal: Kalender kegiatan: simulasi, penyuluhan ke sekolah, pelatihan relawan komunikasi. Uji Coba Sistem: Tes sirine, tes grup WA darurat tiap 3 bulan Kunci: Komunikasi 2 arah. Warga juga boleh lapor potensi bencana. Sistem Saat Bencana / Tanggap Darurat Tujuan: Cepat, Akurat, 1 Pintu Alurnya: Lapangan → Posko Komando → Juru Bicara Resmi → Masyarakat dan Media. Yang dilakukan: Aktifkan Posko Komando Komunikasi: Semua info harus masuk ke sini dulu. Dilarang info dari pribadi. Aturan 15 Menit: Dalam 15 menit pertama setelah kejadian, info awal "Apa, Dimana, Kapan" harus sudah keluar. Pembagian Peran Jelas: Tim Lapangan: Kumpulkan data dan sampaikan perintah Tim Pusdalops: Verifikasi data Tim Juru Bicara: Yang berhak ngomong ke media dan warga Tim Medsos: Update IG, FB, WA setiap 1-2 jam. Jalur Darurat: Kalau sinyal mati, pakai HT, radio, kurir, toa keliling Kunci: 1 Pesan, 1 Suara. Cegah simpang siur. Sistem Pasca Bencana / Pemulihan Tujuan: Transparansi dan Membangun Kepercayaan Alurnya: Masyarakat → Posko Pengaduan → Bpbd → Kembali Ke Masyarakat. Yang dilakukan: Buka Posko Pengaduan dan Informasi: Warga bisa tanya: "Bantuan saya kapan?" "Rumah saya termasuk zona apa?" Komunikasi Berkala: Update progres: pembangunan, bantuan, kesehatan. Bikin lewat spanduk, pertemuan warga Evaluasi dan Umpan Balik: Kumpulkan warga: "Komunikasi kami kemarin gimana? Kurangnya apa?" Hasilnya untuk perbaiki sistem. Publikasi Cerita Pemulihan: Angkat kisah warga yang bangkit. Untuk

		memulihkan semangatKunci: Komunikasi empati dan jangka panjang. 3. Lima Prinsip Agar Sistemnya Efektif Sederhana: Alurnya tidak bertele-tele. Semua petugas hafal. Fleksibel: Bisa diubah kalau jaringan mati atau listrik padam. Inklusif: Ada jalur khusus untuk disabilitas, lansia, ibu hamil. Akuntabel: Ada yang bertanggung jawab kalau info salah. Latihan: Sistem diuji lewat simulasi, bukan pas kejadian beneran.
2.e.	Bagaimana petugas mampu menciptakan budaya kerja yang tanggap darurat untuk mencapai komunikasi yang efektif?	Petugas menciptakan budaya kerja "TANGGAP" melalui 5 Pilar: Teladan, Aturan, Latihan, Gotong-royong, dan Apresiasi. 1. Lima Cara Menciptakan Budaya Kerja Tanggap Darurata. Teladan Dari Pimpinan / "Lead by Example" Budaya turun dari atas. Kalau pimpinan cepat respon WA grup jam 1 malam, maka anggota ikut cepat. Kalau pimpinan turun pertama ke lapangan, maka anggota tidak ada yang leha-leha. Kalimat yang sering diulang: "Nyawa orang taruhan kita" Hasil: Muncul rasa tanggung jawab, bukan hanya "kerja". Aturan dan Sop Yang Jelas Tapi Fleksibel SOP 15 Menit: Dalam 15 menit setelah info masuk, tim harus sudah bergerak. Aturan "Siap Dihubungi 24 Jam": Ada sistem piket dan HP darurat. Aturan "1 Pintu Komunikasi": Semua info keluar dari 1 juru bicara. Tidak boleh ada yang "sok tahu". Hasil: Tidak ada yang saling tunggu. Semua tahu tugasnya. Latihan dan Simulasi Rutin "Yang dilatih saat tenang, akan keluar saat panik". Simulasi Tiap 3 Bulan: Latihan komunikasi saat listrik mati, saat jaringan putus. Debriefing Setelah Kejadian: 30 menit setelah selesai, tim ngumpul: "Tadi komunikasi kita kurang di mana?" Lomba Internal: Lomba tim tercepat sebar info, lomba bikin pesan yang paling mudah dipahami warga. Hasil: Refleksi. Jadi otomatis tanggap.D. Gotong-Royong dan Rasa Kekeluargaan Tim darurat itu seperti keluarga. Budaya "Backup": Kalau A capek, B langsung ganti tanpa disuruh. Budaya "Tanpa Ego Sektoral": Dari BPBD, PMI, Tagana, TNI, tidak ada "ini urusanmu itu urusanku". Semua "urusan kita". Makan dan Istirahat Bareng: Bangun kebersamaan di posko. Tim yang akrab komunikasinya lebih lancar. Hasil: Komunikasi internal lancar, tidak ada drama. Apresiasi dan Evaluasi Apresiasi Hal Kecil: "Makasih ya Mas sudah info paling cepat tadi malam". Papan Prestasi: Tim yang komunikasi terbaik saat simulasi dapat penghargaan. Terbuka pada Kritik: Salah info? Dievaluasi bersama, bukan saling menyalahkan.Hasil: Petugas semangat dan mau terus memperbaiki diri. 2. Ciri-Ciri Budaya Kerja Tanggap Darurat Yang Sudah Terbentuk Kalau budaya ini sudah ada, kamu akan lihat: Kecepatan: Info dari lapangan ke posko < 10 menit. Kejelasan: Semua petugas ngomong dengan pesan yang sama. Kepedulian: Petugas tidak hanya mikir tugas, tapi mikir "gimana perasaan warga".

		Disiplin: Rapat singkat, to the point, ada keputusan. 3. Kendala Dalam Membangun Budaya Burnout: Petugas capek karena terus siaga. Rotasi Mutasi: Budaya putus karena orangnya ganti. Anggaran: Minim dana untuk latihan. Solusi: Rotasi piket, ada psikolog untuk tim, dan jadikan latihan sebagai kegiatan rutin kantor.
3.a.	Apa yang menjadi hambatan bagi petugas dalam menciptakan komunikasi yang efektif sehingga pesan yang disampaikan tidak jelas, baik di kalangan internal (sesama petugas) ataupun dengan pihak eksternal (masyarakat)?	Hambatan dibagi 2. Hambatan Internal dan Hambatan Eksternal. 80% masalah komunikasi berasal dari 20% hambatan ini. 1. Hambatan Internal / Antar Sesama Petugas Masalah utamanya: "Kita belum satu frekuensi" Hambatan Contoh di Lapangan Dampaknya Ego Sektoral dan Tidak Ada Komando Tunggal BPBD, PMI, TNI, Dinas Sosial punya data dan arahan berbeda. Masyarakat bingung harus ikut instruksi siapa. Di internal juga saling tunggu. Rantai Informasi Terlalu Panjang Info dari lapangan → Koordinator → Posko → Kadis → Baru boleh diumumkan. Dampak: Saat info sampai ke masyarakat, kondisinya sudah berubah. Telat dan tidak relevan Kurang Latihan dan Bahasa Tidak Sama Petugas A pakai istilah "status siaga 1", Petugas B tidak paham artinya apa. Salah tafsir saat di radio/HT. Bisa fatal di lapangan. 2. Hambatan Eksternal / Petugas Dengan Masyarakat Masalah utamanya: "Pesan tidak nyampe atau tidak diterima" Hambatan Contoh di Lapangan Dampaknya Perbedaan Bahasa, Budaya dan Tingkat Pendidikan Petugas bilang "Lakukan mitigasi dan evakuasi mandiri". Nenek di desa: "Mitigasi niku nopo pak?" Pesan resmi tidak dipahami sama sekali. Minimnya Kepercayaan Masyarakat ke Petugas "Ah petugas cuma datang pas ada kamera. Bantuan juga pilih-pilih" Sekalipun infonya benar, warga tetap menolak karena sudah tidak percaya duluan. Gangguan Sarana dan Hoax Listrik mati, sinyal hilang, jalan putus. Sementara di TikTok/FB sudah viral "bendungan jebol" Info resmi tidak punya "jalan" untuk sampai. Yang sampai duluan justru hoax dan bikin panik. 3. Akar Masalahnya Kalau ditarik lagi, semua hambatan ini karena 3 hal: Kurang Persiapan: Tidak pernah simulasi, tidak punya data warga dan tokoh. Kurang Koordinasi: Tidak ada 1 data, 1 komando, 1 suara. Kurang Empati: Petugas bicara dari "atas meja", bukan dari posisi masyarakat 4. Solusi Singkat Untuk Mengatasi Untuk Internal: Bentuk "Tim Komunikasi Gabungan", 1 data, latihan bareng tiap 3 bulan Untuk Eksternal: Pakai bahasa lokal dan tokoh masyarakat, bangun kepercayaan sejak pra-bencana, siapkan media cadangan saat listrik/sinyal mati.
3.b.	Bagaimana caranya para petugas menanggapi dan memberikan solusi terhadap	Petugas menggunakan 4 Langkah "KEMPAS" sama dengan Klarifikasi, Empati, Musyawarah, Putuskan, Sampaikan. Tujuannya bukan cari siapa yang benar, tapi cari "kebenaran bersama"

	perbedaan persepsi antara masyarakat dan sesama petugas?	supaya semua satu pemahaman. 1. Cara Menangani Perbedaan Persepsi Antar Sesama Petugas Prinsip: "Beda pendapat di dalam, satu suara di luar" Klarifikasi / Duduk Bareng Jangan debat lewat grup WA. Kumpulkan di posko. "Mas, sumber datamu dari mana? Jam berapa?"Seringkali beda persepsi karena beda waktu update atau beda sumber. Musyawarah Berdasarkan Data, Bukan Ego Buka peta, foto drone, laporan BMKG, hasil cek lapangan. Pakai fakta untuk menyamakan.Contoh: "Oke kita pakai data terbaru jam 14.00 dari alat kita. 1.2 meter. Berarti masuk kategori waspada" Putuskan dan Tunjuk 1 Juru Bicara Setelah sepakat, semua harus ikut. Hanya 1 orang yang berhak menyampaikan ke publik supaya tidak simpang siur. 2. Cara Menangani Perbedaan Persepsi Dengan Masyarakat Prinsip: "Warga bukan lawan. Warga mitra "Empati Dulu, Baru Luruskan Jangan langsung memotong "Itu salah". Contoh: "Saya paham Pak, bapak khawatir karena dengar dari tetangga. Wajar. Boleh saya jelaskan versi kami? "Cari Tahu Akar Persepsinya" Bapak dapat info itu dari mana? "Biasanya dari: hoax, info lama, pengalaman pribadi, atau miskom. Kalau akarnya ketemu, meluruskannya gampang. Jelaskan Dengan Bukti dan Bahasa Sederhana. Jangan debat. Tunjukkan.Contoh: "Katanya bantuan tidak ada. Mari Bu kita ke gudang bareng, ini stok dan daftarnya"Contoh: "Ini peta jalur evakuasi. Kita tempel di balai ya biar semua lihat"Libatkan Tokoh Yang Dipercaya. Kalau warga tidak percaya petugas, minta Pak RT, Pak Lurah, Ustadz, atau tokoh pemuda untuk ikut menyampaikan. Pesan yang sama akan lebih diterima. Beri Solusi Nyata. Kalau persepsinya "petugas pilih kasih", solusinya: pasang papan pengumuman daftar penerima bantuan secara transparan. 3. Tiga Kunci Agar Solusinya Berhasil Cepat. Perbedaan persepsi seperti api kecil. Kalau didiamkan 1 jam bisa jadi hoax besar. Klarifikasi maksimal 1x24 jam. Jujur. Kalau memang petugas salah info, akui. "Mohon maaf, info kami kemarin kurang tepat. Yang benar adalah..."Kejujuran justru menaikkan kepercayaan. Konsisten. Setelah disamakan, semua petugas harus pakai narasi yang sama sampai selesai.
3.c.	Bagaimana para petugas menangani gangguan fisik (alat komunikasi) dan gangguan lingkungan (jauh dari sinyal, mati listrik dan berbagai kendala lingkungan lain) dalam komunikasi?	Petugas menerapkan sistem "3 Lapis Komunikasi" dan "Rencana Cadangan". 1 jalur mati, langsung pindah ke jalur berikutnya. 1. Jenis Gangguan dan Cara Penanganan Gangguan Fisik / Alat Rusak Contoh: HT rusak, HP mati, laptop error, kabel putus. Solusi:Cadangkan Alat: Setiap tim bawa minimal 2 jenis alat. HT dan HP dan Radio. Ada "tas siaga" isinya powerbank, baterai, kabel, senter. Cek dan Rawat Rutin: Sebelum musim bencana, semua alat dites dan di-charge. Yang rusak langsung diperbaiki.Titik Daya Darurat: Posko wajib punya genset kecil, solar panel, atau power station untuk cas alat. Gangguan Lingkungan Contoh: Blank spot, mati listrik, banjir, jalan putus. Gangguan Cara Penanganan Petugas. Contoh di Lapangan. a. Tidak Ada Sinyal Pakai alat non-sinyal HT, Radio SSB, Satelit Phone. Pasang repeater di titik tinggi. Pakai kurir manusia. Sistem estafet. Relawan motor antar pesan antar desa.

		b. Mati Listrik Sumber daya alternatif Genset, Aki, Solar Cell di posko. Media non-listrik Toa pakai aki, kentongan, sirine manual, pengumuman keliling mobil. c. Jalan Putus. Manfaatkan jalur lain. Koordinasi perahu, ojek, atau drop leaflet dari udara. Libatkan warga lokal. Minta bantuan warga yang tahu jalan tikus/jalan alternatif. d. Cuaca Buruk. Amankan alat. Semua alat masuk drybag anti air. Posko komunikasi pakai tenda kuat 2. Prinsip "3 Lapis Komunikasi" Petugas tidak boleh bergantung pada 1 cara saja. Harus punya lapisan: Lapis 1: Teknologi Modern. HP, Internet, WA, IG, HT Digital. → Cepat dan Jangkauan luas. Kelemahan: Butuh listrik dan sinyal. Lapis 2: Teknologi Semi-Modern. Radio Komunitas, Toa Masjid, Mobil Kominfo keliling. → Jangkau antar desa. Kelemahan: Butuh BBM/Aki. Lapis 3: Cara Tradisional. Kentongan, Peluit, Bendera, Kurir, Pengumuman dari mimbar. → Paling tahan banting. Kelebihan: Tidak butuh listrik sama sekali. Saat gangguan terjadi, langsung turun 1 lapis. Jangan nunggu. 3. 4 Langkah Pencegahan Pemetaan Kerentanan: Petakan desa mana yang blank spot sejak pra-bencana. Siapkan rencana khusus. Latihan "Gelar Gelap": Simulasi komunikasi saat listrik dan sinyal mati total. MoU dengan Pihak Terkait: Punya jalur prioritas dengan PLN dan Provider untuk perbaikan tower dan listrik posko. Latih Komunitas: Ajari warga cara jadi "penyambung info" antar dusun.
3.d.	Bagaimana para petugas mampu mengendalikan atau menghindari dari hambatan emosional dalam proses komunikasi?	Petugas pakai teknik "3K dan 1R" sama dengan Kenali, Kelola, Komunikasikan dan Rehat. Tujuannya: "Kepala dingin, hati tetap manusiawi". 1. Cara Mengendalikan Hambatan Emosional Saat Berkomunikasi. Untuk Diri Sendiri / Antar Petugas Hambatannya: Stres, capek, ego, saling menyalahkan. Kenali Dulu Tanda-Tandanya Sadar kalau suara mulai tinggi, napas cepat, gampang tersinggung. Itu sinyal "saya sudah lelah". Kalimat pengingat: "Ini bencana, bukan ajang siapa paling benar" Kelola Dengan Teknik "Pause 5 Detik" Sebelum jawab saat diprotes atau disalahkan, tahan 5 detik. Tarik napas. Minum. Jangan balas emosi dengan emosi. Rehat dan Rotasi Tim darurat wajib ada jadwal istirahat. 2 jam kerja, 30 menit lepas. Ada tim psikolog/pss untuk debriefing. Petugas yang burnout sama dengan sumber miskomunikasi terbesar. Budaya "Saling Backup" Kalau lihat teman mulai emosi, langsung gantikan. "Mas sini saya yang bicara dulu". Tidak ada istilah "urus sendiri". Saat Berkomunikasi Dengan Masyarakat Hambatannya: Warga panik, marah, menyalahkan, tidak percaya. Empati Dulu, Baru Solusi. Jangan langsung defensif "Itu bukan salah kami". Contoh: "Saya paham sekali Ibu marah dan kecewa. Kehilangan rumah pasti berat. Boleh saya bantu jelaskan?" Saat orang merasa didengar, emosinya turun 50%. Gunakan Bahasa Tubuh Yang Tenang Nada suara pelan, kontak mata, tidak menyilangkan tangan, tidak menunjuk. Bahasa tubuh yang tenang "menular" dan bikin warga ikut

		tenang. Hindari 3 Kata Pemicu "Tenang", "Jangan panik", "Itu hoax". Kata ini justru bikin orang makin emosi. Ganti dengan: "Saya mengerti", "Mari kita cari jalan keluarnya", "Ini data yang kami punya" Jaga Jarak dan Keamanan Kalau ada warga yang sudah sangat agresif, jangan dilawan. Mundur, panggil koordinator, libatkan tokoh masyarakat. Keselamatan petugas nomor satu. 2. Tiga Kunci Agar Tidak Terjebak Emosi Ingat Tujuan Utama Tempel di posko: "Kita di sini untuk menyelamatkan". Saat emosi naik, baca lagi. Ini mengembalikan fokus. Pisahkan Orang Dengan Masalah Marah ke "situasi", bukan ke "orangnya". Warga marah karena takut, bukan karena benci petugas. Latihan Manajemen Stres Sebelum musim bencana, petugas dapat pelatihan: teknik napas, komunikasi empatik, penanganan konflik. 3. Peran Pimpinan Sangat Penting Pimpinan harus jadi "peredam". Apresiasi tim yang sudah bekerja. Jangan menyalahkan di depan umum. Pastikan kebutuhan dasar tim: makan, tidur, air terpenuhi. Tim yang dipimpin dengan tenang, akan berkomunikasi dengan tenang.
3.e.	Bagaimana menghadapi kendala bahasa dan budaya dalam melakukan komunikasi yang efektif agar komunikasi berjalan dengan baik? 1. Cara Menghadapi Kendala Bahasa Sederhanakan Bahasa Hindari istilah teknis dan bahasa birokrasi. Jangan: "Harap melakukan mitigasi bencana dan evakuasi mandiri ke titik kumpul". Do: "Pak, Bu, air sudah naik. Yuk kita pindah ke balai desa sekarang" Gunakan Bahasa Lokal Petugas wajib belajar kosakata dasar daerah itu. Minimal: "tolong", "bahaya", "aman", "mengungsi". Kalau tidak bisa, bawa penerjemah dari warga lokal/relawan. Pakai Media Non-Verbal Gambar, peta, isyarat tangan, leaflet bergambar. Orang panik lebih cepat paham visual daripada ceramah. 2. Cara Menghadapi Kendala Budaya Sesuaikan Dengan Budaya dan Norma Setempat Contoh: Di beberapa daerah, bicara dengan orang tua harus nunduk dan pelan. Di daerah lain harus lewat tokoh adat dulu. Contoh: Jam pengumuman jangan pas waktu sholat atau jam istirahat warga. Libatkan Tokoh Yang Dihormati / "Gatekeeper Budaya" Ini kunci paling ampuh. Pak Kiai, Pak RT, Bidan Desa, Tokoh Adat. Kalau mereka yang bicara, warga langsung percaya dan ikut. Petugas cukup jadi "pendukung di belakang". Hormati Kearifan Lokal Jangan memaksa. Contoh: Warga tidak mau tinggalkan ternak. Solusi: "Baik Pak, kita siapkan tempat aman untuk ternaknya juga, tapi keluarganya duluan ya". Peka Terhadap Gender dan Kelompok Rentan	Petugas menggunakan prinsip "3S dan 1T" sama dengan Sederhanakan, Sesuaikan, Libatkan Tokoh dan Tes Pemahaman. Intinya: "Masuk ke rumah orang, ikuti aturan rumahnya". 1. Cara Menghadapi Kendala Bahasa Sederhanakan Bahasa Hindari istilah teknis dan bahasa birokrasi. Jangan: "Harap melakukan mitigasi bencana dan evakuasi mandiri ke titik kumpul". Do: "Pak, Bu, air sudah naik. Yuk kita pindah ke balai desa sekarang" Gunakan Bahasa Lokal Petugas wajib belajar kosakata dasar daerah itu. Minimal: "tolong", "bahaya", "aman", "mengungsi". Kalau tidak bisa, bawa penerjemah dari warga lokal/relawan. Pakai Media Non-Verbal Gambar, peta, isyarat tangan, leaflet bergambar. Orang panik lebih cepat paham visual daripada ceramah. 2. Cara Menghadapi Kendala Budaya Sesuaikan Dengan Budaya dan Norma Setempat Contoh: Di beberapa daerah, bicara dengan orang tua harus nunduk dan pelan. Di daerah lain harus lewat tokoh adat dulu. Contoh: Jam pengumuman jangan pas waktu sholat atau jam istirahat warga. Libatkan Tokoh Yang Dihormati / "Gatekeeper Budaya" Ini kunci paling ampuh. Pak Kiai, Pak RT, Bidan Desa, Tokoh Adat. Kalau mereka yang bicara, warga langsung percaya dan ikut. Petugas cukup jadi "pendukung di belakang". Hormati Kearifan Lokal Jangan memaksa. Contoh: Warga tidak mau tinggalkan ternak. Solusi: "Baik Pak, kita siapkan tempat aman untuk ternaknya juga, tapi keluarganya duluan ya". Peka Terhadap Gender dan Kelompok Rentan

		Untuk bicara dengan ibu-ibu, libatkan kader PKK. Untuk disabilitas, siapkan juru bahasa isyarat. 3. Empat Langkah Praktis Saat Di Lapangan Langkah Yang Dilakukan Contoh Amati Lihat dulu budaya setempat Warga pakai bahasa apa? Siapa yang disegani? Dekati Masuk lewat tokoh"Pak RT, boleh kami numpang bicara di balai?" Sampaikan Pakai bahasa sederhana dan contoh "Ini contoh banjir kemarin. Kalau air setinggi ini, harus naik" Tes Tanya balik untuk cek paham "Bu, jadi rencananya kita ngungsi kemana?" 4. Yang Harus Dihindari Meremehkan: "Ah orang desa mana paham". Memaksa: "Pokoknya harus ikut perintah". Menyamakan semua daerah: Cara di Jakarta belum tentu cocok di Pasuruan.
--	--	---



Wawancara dengan Informan Utama 1		
Kasie Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Pasuruan. Bapak Atok Handoko, ST. MM.		
1. Kompetensi Teknis		
No.	PERTANYAAN	JAWABAN
a.	Apakah mereka yang terlibat di dalam proses komunikasi terkait dengan penanganan bencana sudah memiliki tingkat pendidikan sesuai standar yang telah ditentukan?	Sumber Daya Manusia yang terlibat komunikasi bencana di Kota Pasuruan sudah memenuhi standar pendidikan sesuai ketentuan. Untuk ASN dan Petugas Inti BPBD Kota Pasuruan, kami sudah mengacu pada standar yang ada di Perka BNPB dan Permen PANRB. Standar minimalnya ada 2: Pendidikan Formal: Minimal D3 untuk staf pelaksana, S1 untuk pejabat fungsional dan struktural. Kebanyakan teman-teman di seksi kami S1 dari jurusan Ilmu Komunikasi, Ilmu Pemerintahan, Kesehatan Masyarakat. Pendidikan Teknis/Kompetensi: Wajib punya sertifikat pelatihan. Contoh: Diklat Penanggulangan Bencana, Diklat Komunikasi Krisis, Diklat Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana / SKPDB, dan Pusklat BNPB. Untuk Relawan dan Tagana, kami tidak menuntut S1. Standarnya adalah kompetensi. Jadi mereka wajib ikut pelatihan dasar kebencanaan, komunikasi massa, dan simulasi yang kami adakan dua kali setahun. Setelah lulus baru kami masukkan ke daftar relawan siaga. Kendalanya masih ada: Jumlah ASN yang punya latar belakang komunikasi masih kurang. Jadi kadang kami 'pinjam' teman-teman dari Diskominfo untuk jadi juru bicara saat kejadian besar. Tapi secara umum, kami pastikan yang bicara ke publik adalah orang yang sudah dilatih. Tidak boleh sembarang orang. Karena satu kata yang salah bisa menimbulkan kepanikan. Uraian / Analisis Jawaban Dari hasil wawancara di atas bisa disimpulkan 3 poin: Untuk Petugas Inti BPBD Sudah sesuai standar. Rujukannya: Perka BNPB No. 6 Tahun 2008 dan Perka BNPB No. 13 Tahun 2011 tentang Kompetensi. Pendidikan minimal D3/S1 dan wajib sertifikat kompetensi kebencanaan. Untuk Relawan dan Pihak Terkait Standarnya bukan ijazah, tapi kompetensi dan pelatihan. BPBD Kota Pasuruan rutin adakan pembinaan. Ini penting karena mereka garda terdepan komunikasi di RT/RW. Tantangan Yang Masih Ada Keterbatasan SDM Komunikasi: Belum semua petugas punya basic komunikasi, jadi masih belajar on the job. Rotasi Mutasi: Kadang petugas yang sudah dilatih pindah tugas, harus latih lagi dari awal. Upaya Yang Dilakukan BPBD Kota Pasuruan Pelatihan Rutin: Kelas "Juru Bicara Bencana" dan "Public Speaking saat Krisis" untuk semua staf. Kerjasama: Gandeng Diskominfo, Kampus, dan Media lokal untuk penguatan kapasitas. Database Kompetensi: Mendata siapa yang punya sertifikat apa, biar saat bencana langsung tahu siapa yang ditugaskan jadi Humas.
b.	Apakah mereka memiliki pengalaman di bidang tersebut terkait dengan	Alhamdulillah, untuk tim inti di seksi kami, sebagian besar sudah punya pengalaman lapangan. Pengalamannya kami dapat dari 3 jalur: Pertama, Pengalaman Kejadian Nyata. Tim kami sudah terjun langsung saat banjir di Gadingrejo, angin puting

	teknis pekerjaan?	beliung di Purworejo, sampai penanganan COVID-19. Dari situ mereka belajar teknis: cara menyebarkan info lewat toa masjid, cara koordinasi dengan RT/RW, cara jadi juru bicara saat warga emosi. Pengalaman ini tidak bisa didapat di kelas. Kedua, Simulasi dan Gladi. Kami rutin gelar Latihan Kesiapsiagaan Bencana 2 kali setahun. Skenarionya dibuat se-nyata mungkin: listrik mati, sinyal hilang, ada hoax. Di situ petugas komunikasi dilatih teknis: bikin siaran pers darurat, pakai radio, sampai komunikasi door to door. Ketiga, Magang dan Bimbingan Teknis. Kami kirim staf untuk Bimtek ke BNPB Pusat dan BPBD Provinsi Jatim. Pulang dari sana mereka jadi "tutor" untuk teman-teman yang lain. Jadi ada transfer ilmu. Untuk relawan, kami punya sistem "senior dampingi junior". Relawan baru tidak langsung terjun sendiri. Dia ikut 3x kegiatan dulu bersama senior. Setelah dinilai mampu secara teknis komunikasi, baru masuk jadwal piket. Kendalanya: Memang ada beberapa staf baru yang masih minim jam terbang. Tapi kami atasi dengan sistem mentor. Dan untuk posisi krusial seperti Pusdalops dan Juru Bicara, kami pastikan yang pegang adalah orang yang sudah punya pengalaman minimal 2 kali kejadian bencana." Dari penjelasan dapat disimpulkan: - Pengalaman Teknis Petugas Inti: Sudah Ada Standar tidak tertulis di BPBD: "Yang bicara harus yang pernah turun". Pengalaman diperoleh dari penanganan banjir, angin, dan kegiatan COVID. Ini sesuai amanat Perka BNPB No. 10 Tahun 2011 ttg Pedoman Pusdalops PB yang menuntut operator punya jam terbang. - Mekanisme Peningkatan Pengalaman Learning by Doing: Langsung terjun saat kejadian Simulasi Rutin: Latihan komunikasi krisis Sistem Kaderisasi: Senior membina junior - Untuk Relawan Tidak dituntut pengalaman tahunan. Tapi wajib melalui "masa magang lapangan" dan pendampingan sebelum dipercaya jadi penyampai info.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam proses komunikasi sudah mendapatkan pelatihan fungsional?	Untuk ASN dan Petugas Inti BPBD Kota Pasuruan, 100% sudah wajib ikut pelatihan fungsional. Pelatihan yang dimaksud itu contohnya: Diklat Teknis Komunikasi Krisis dan Manajemen Informasi Bencana dari BNPB. Diklat Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana / SKPDB. Diklat Pusdalops PB untuk teman-teman yang jaga di pusat kendali. Pelatihan Juru Bicara / Humas Bencana bekerjasama dengan Diskominfo. Ini sesuai arahan Perka BNPB No. 13 Tahun 2011 tentang Kompetensi Pejabat dan Pegawai BPBD. Jadi tanpa sertifikat ini, tidak boleh ditugaskan jadi operator komunikasi. Untuk Relawan dan unsur masyarakat, kami tidak pakai istilah "pelatihan fungsional ASN". Tapi kami punya "Pelatihan Teknis Relawan PB" yang materinya sama. Isinya: cara menyampaikan info ke warga, cara hadapi hoax, cara lapor ke Pusdalops. Pelatihan ini kami gelar minimal 2 kali setahun. Relawan yang belum ikut, tidak kami masukkan ke jadwal siaga. Kendala kami: Kuota dari BNPB Pusat dan Provinsi terbatas. Jadi kami juga buat pelatihan mandiri tingkat Kota Pasuruan dengan narasumber internal yang sudah bersertifikat. Jadi kesimpulannya: Semua yang pegang mic dan pegang HP untuk sebar info, sudah kami pastikan punya dasar pelatihan.

2. Kompetensi Manajerial		
a.	Bagaimana orang-orang yang terlibat di dalam proses komunikasi memiliki integritas yang tinggi?	Integritas itu harga mati bagi kami. Karena kalau petugasnya tidak jujur, kepercayaan masyarakat langsung hilang dan itu susah dibangun lagi. Cara kami menjaga integritas ada 4: Pertama, Seleksi Awal dan Pakta Integritas. Baik ASN maupun relawan baru, sebelum masuk tim komunikasi wajib tanda tangan Pakta Integritas. Isinya: tidak menyebarkan hoax, tidak memanfaatkan bencana untuk kepentingan pribadi, dan menyampaikan data apa adanya. Kedua, Pembinaan Etika dan Kode Etik. Setiap awal tahun dan sebelum musim bencana kami adakan pembinaan. Kami tekankan 3 hal: Jujur dalam data, Cepat dalam info, Empati dalam penyampaian. Ini juga mengacu pada Perka BNPB No. 4 Tahun 2012 ttg Kode Etik Penanganan Bencana. Ketiga, Sistem Pengawasan Berlapis. Semua rilis, unggahan medsos, dan pernyataan ke media harus lewat 1 pintu yaitu Pusdalops dan saya selaku Kasie. Tidak boleh ada yang posting sendiri-sendiri. Tujuannya biar datanya valid dan tidak ada kepentingan pribadi. Keempat, Keteladanan Pimpinan. Saya dan Kepala BPBD harus jadi contoh dulu. Kalau pimpinan berani jujur mengakui kekurangan di lapangan, maka staf di bawah juga akan ikut. Kami juga buka kanal pengaduan. Kalau ada petugas yang ketahuan main-main data atau cari sensasi, ada sanksinya. Bisa dicopot dari tim. Jadi integritas bukan dihafal, tapi dilatih dan diawasi setiap hari. Uraian / Analisis Jawaban Dari penjelasan Bapak Atok, integritas dibangun lewat sistem, bukan hanya imbauan: Pencegahan: Lewat Pakta Integritas dan pembinaan kode etik sejak awal Pengendalian: satu pintu informasi. Semua komunikasi harus tervalidasi Pusdalops Pengawasan: Ada sanksi tegas dan kanal pengaduan Keteladanan: Pimpinan jadi role model ini untuk menjawab hambatan komunikasi yang sifatnya etis, seperti disinformasi, ego sektoral, dan mencari popularitas saat bencana.
b.	Apakah mereka mampu melakukan suatu kerja sama dalam berkomunikasi terhadap penanggulangan bencana?	Alhamdulillah, untuk kerja sama komunikasi kami sudah terbangun dengan baik. Karena bencana itu urusannya banyak pihak, jadi kami pakai prinsip "1 Data, 1 Komando, 1 Suara". Bentuk kerja samanya seperti ini: Pertama, Ada Forum Koordinasi. Kami punya Rapat Koordinasi Kesiapsiagaan tiap 3 bulan sekali. Pesertanya: TNI, Polri, Diskominfo, Dinkes, PMI, Tagana, Orari, Rapi, dan relawan. Di forum ini kita samakan persepsi: siapa juru bicara, alur info seperti apa, pakai istilah apa. Kedua, Sistem Komando yang Jelas. Saat kejadian, semua komunikasi masuk ke Pusdalops PB. Dari Pusdalops baru disebar ke OPD terkait. Jadi tidak ada yang jalan sendiri. Ini sesuai SK Walikota tentang Satgas PB. Ketiga, Latihan Bersama. Kami rutin gelar Gladi Posko dan Simulasi. Di situ dilatih teknis: gimana

		BPBD kasih info ke Diskominfo untuk disebar, gimana TNI/Polri bantu sampaikan ke warga, gimana relawan lapor balik ke Pusdalops. Dari latihan ini muncul chemistry dan saling percaya. Keempat, Grup Komunikasi Bersama. Kami punya WA Grup "Siaga Bencana Kota Pasuruan" isinya semua pimpinan OPD dan koordinator relawan. Tujuannya biar info cepat nyambung dan tidak ada ego sektoral. Tantangannya: Kadang masih ada OPD yang rilis sendiri tanpa koordinasi. Tapi langsung kami tegur dan luruskan. Karena 1 info yang beda bisa bikin gaduh. Intinya: Kerja sama sudah ada, tinggal terus dirawat.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam penanganan bencana sudah memberikan komunikasi dan pelayanan publik sesuai standar yang telah ditentukan?	Kami berusaha semaksimal mungkin untuk sesuai standar. Standar yang kami pakai ada 3 acuan utama: Pertama, Standar Waktu. Sesuai SOP Pusdalops, begitu ada laporan bencana masuk, dalam 5 menit harus sudah terverifikasi dan dalam 15 menit sudah disampaikan ke pimpinan dan disebar ke publik jika sifatnya darurat. Ini kami latih terus. Kedua, Standar Isi dan Bahasa. Informasi yang keluar harus: Benar, Jelas, Tidak menimbulkan kepanikan. Kami punya template siaran pers dan edaran. Bahasanya harus sederhana, tidak pakai istilah teknis. Untuk warga difabel dan lansia, kami juga siapkan info lewat toa dan door to door. Ketiga, Standar Pelayanan. Kami buka Call Center 112 dan WA Pusdalops 24 jam. Semua laporan wajib direspon, meskipun hanya untuk mengkonfirmasi. Setelah kejadian, kami juga buka posko pengaduan dan informasi bantuan. Tidak boleh ada pilih kasih. Bagaimana memastikan semua pihak ikut standar? SOP Bersama: SOP ini kami sosialisasikan ke semua OPD, relawan, dan kelurahan saat Rakor. Monev dan Evaluasi: Setiap selesai kejadian, kami gelar evaluasi. Ada OPD/relawan yang komunikasinya tidak sesuai standar, langsung kami bina. Survei Kepuasan: Setelah penanganan selesai, kami sebar kuisioner ke warga terdampak. Hasilnya jadi bahan perbaikan kami. Kekurangannya: Memang di lapangan kadang ada relawan baru yang masih grogi atau OPD yang telat rilis. Tapi itu langsung jadi catatan kami untuk pelatihan berikutnya. Jadi jawabannya: Kami terus berupaya 100% sesuai standar. Kalau belum, itu jadi PR kami untuk perbaiki.
d.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi publik melakukan pengembangan diri dan juga pengembangan terhadap orang lain (mereka yang terkena bencana)?	Ya, kami lakukan dua-duanya. Karena kalau SDM kami tidak berkembang, kami tidak bisa kembangkan orang lain. Untuk Pengembangan Diri Petugas, kami lakukan: Pertama, Diklat dan Bimtek Rutin. Tiap tahun kami kirim petugas ke Diklat dari BNPB dan BPBD Provinsi. Temanya ganti-ganti: tahun lalu Komunikasi Krisis Digital, tahun ini Penanganan Hoax dan Public Speaking saat Bencana. Kedua, Learning by Doing. Setelah kejadian, wajib ada After Action Review. Di situ kita bedah: apa yang salah dalam komunikasi, apa yang bisa lebih baik. Ini pembelajaran paling mahal. Ketiga, Benchmarking. Kami belajar ke BPBD daerah lain yang penanganan komunikasinya bagus.

		Terakhir ke Surabaya dan Sidoarjo. Untuk Pengembangan Terhadap Warga Terdampak, kami lakukan: Pertama, Program Kampung Tangguh Bencana / KTB. Di KTB kami latih warga jadi Juru Bicara Kampung. Mereka diajari cara buat grup WA RT siaga, cara cek kebenaran info, dan cara sampaikan info ke warga tanpa bikin panik. Kedua, Psikososial dan Edukasi. Saat tanggap darurat, tim kami tidak hanya sebar info. Tapi juga edukasi: "Ini sumber resmi, jangan percaya WA yang tidak jelas". Kita latih warga untuk tenang dan berpikir kritis. Ketiga, Pelatihan Relawan Masyarakat. Kami bentuk dan latih relawan di tiap kelurahan. Setelah dilatih, mereka yang jadi garda depan komunikasi di lingkungannya. Jadi saat bencana, warga tidak hanya menunggu info dari kami. Intinya: Kami tidak mau warga hanya jadi objek. Kami ingin mereka jadi subjek yang paham dan bisa membantu dirinya sendiri.
e.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi mampu mengelola perubahan terencana/tidak terencana dan mengambil suatu keputusan?	Di bencana, yang pasti itu ketidakpastian. Jadi 2 kemampuan itu wajib ada. Untuk Mengelola Perubahan: Pertama, Kami punya Plan A, B, C. Perubahan terencana contohnya: awalnya mau rilis lewat medsos, tapi ternyata warga terdampak banyak yang lansia. Kita ubah ke toa dan door to door. Itu sudah kami simulasi di SOP. Kedua, Fleksibel terhadap perubahan tidak terencana. Contoh: waktu banjir tahun lalu, listrik dan sinyal mati 6 jam. Otomatis grup WA tidak bisa. Langsung kita aktifkan jalur Orari, Rapi, dan motor keliling. Petugas sudah dilatih: kalau 1 jalur mati, pindah ke jalur lain. Jangan nunggu perintah. Untuk Mengambil Keputusan: Pertama, Ada Delegasi Wewenang. Sesuai SK Walikota dan SOP Pusdalops, saat darurat saya selaku Kasie Pencegahan dan Kepala Pusdalops punya kewenangan mengambil keputusan komunikasi cepat. Tidak harus menunggu. Contoh: memutuskan untuk rilis "Evakuasi Segera" meskipun data belum 100% lengkap, karena demi keselamatan. Kedua, Dilatih lewat Simulasi. Kami sering gelar simulasi dengan skenario mendadak. Tujuannya melatih naluri mengambil keputusan dalam 5-10 menit. Salah tidak apa-apa, yang penting dievaluasi. Ketiga, Berbasis Data dan Etika. Keputusan tidak boleh asal. Dasarnya: data di lapangan dan keselamatan warga dan tidak menimbulkan kepanikan. Setelah ambil keputusan, wajib dilaporkan dan dipertanggungjawabkan. Jadi kemampuan ini kami latih terus. Karena di bencana, lambat 15 menit mengambil keputusan bisa beda nyawa.
3. Kompetensi Sosial Kultural		
a.	Apakah mereka yang terlibat dalam proses komunikasi dalam penanggulangan bencana sudah mampu beradaptasi untuk	Betul, komunikasi tanpa aksi itu percuma. Jadi kami memang latih petugas untuk adaptif. Ada 3 cara kami memastikan komunikasi itu berujung pada tindakan: Pertama, Kenali Audiens Dulu, Baru Sampaikan. Petugas kami dilatih untuk tidak pakai 1 gaya untuk semua. Ke anak muda: pakai IG, TikTok, bahasa ringan. Ke lansia: pakai toa, door to door, bahasa Jawa halus. Ke penyandang disabilitas: pakai bahasa isyarat dan pendamping. Kalau

	melakukan tindakan dari proses komunikasi	tidak disesuaikan, pesannya tidak akan masuk. Kedua, Pesan Harus Jelas "Call to Action". Kami tidak hanya bilang "Banjir". Tapi harus: "Banjir di Kelurahan X ketinggian 50cm. Segera evakuasi ke Balai RW 05 sekarang. Bawa dokumen penting". Jadi masyarakat tahu harus ngapain setelah dengar info itu. Ini kami latih di Diklat. Ketiga, Evaluasi dan Umpan Balik Lapangan. Setelah info disebar, tim kami wajib turun cek: "Apakah warga sudah bergerak?". Kalau belum, kita cari tahu kenapa. Apa bahasanya terlalu teknis? Apa medianya salah? Lalu kita ubah strateginya. Contoh: waktu itu info lewat WA sepi. Begitu kita pakai pengeras suara masjid dan RT keliling, warga langsung bergerak. Tantangan terbesarnya: Mengubah mindset warga dari "nanti dulu" jadi "sekarang". Itu butuh kepercayaan. Makanya konsistensi dan kejujuran info sangat penting. Jadi ya, kami terus melatih adaptasi. Karena kondisi di lapangan selalu berubah, dan petugas harus bisa menyesuaikan diri agar komunikasinya menghasilkan tindakan.
b.	Bagaimana mereka berinteraksi kepada mereka yang terkena bencana atau dampak dalam suatu komunikasi? Untuk memberikan wawasan terhadap persatuan kebersamaan dalam mengatasi masalah tersebut?	Kami punya prinsip: "Datang sebagai manusia, bukan sebagai penguasa". Karena warga terdampak itu sedang luka, sedang takut. Kalau kita salah bicara, bisa tambah retak. Cara kami berinteraksi ada 4 pendekatan: Pertama, Empati dan Bahasa yang Menguatkan. Petugas kami dilarang pakai kalimat menuduh atau menyalahkan. Contoh: tidak boleh bilang "Ini karena warga buang sampah". Tapi kami ganti: "Pak Bu, kita sama-sama punya PR untuk jaga lingkungan. Yuk kita bersihkan bareng-bareng biar tidak banjir lagi". Bahasa harus menenangkan, memberi harapan, dan tidak membuat warga merasa sendiri. Kedua, Komunikasi Dua Arah dan Musyawarah. Kami tidak langsung perintahkan. Kami duduk bareng di posko, di balai, di tenda. Kita tanya: "Menurut Bapak Ibu, masalah paling mendesak apa? Solusinya gimana kalau kita kerjakan bersama?". Dari situ muncul ide warga sendiri. Misal: siskamling bergilir, dapur umum gotong royong. Itu lebih kuat karena dari warga untuk warga. Ketiga, Tonjolkan Nilai Kebersamaan dan Gotong Royong. Di setiap penyampaian info, kami selalu selipkan pesan persatuan. Contoh: "Bencana ini tidak pilih siapa kaya siapa miskin. Yang bisa nolong kita ya tetangga kita sendiri. Ayo kita kuatkan RT kita". Kami juga libatkan tokoh agama, tokoh masyarakat, dan pemuda sebagai penyalang. Biar pesannya nyampe dan dipercaya. Keempat, Aksi Nyata Bareng-bareng. Komunikasi paling kuat itu contoh. Petugas BPBD, TNI, Polri, relawan ikut turun nyapu lumpur, masak di dapur umum, jaga posko bareng warga. Saat warga lihat kita keringatan bareng, rasa "kita satu tim" itu muncul dengan sendirinya. Intinya: Kami ingin warga sadar bahwa masalah bencana ini masalah kita bersama, dan solusinya juga harus kita cari bersama.
c.	Bagaimana kemampuan petugas untuk beradaptasi dengan budaya lokal atau kebiasaan	Kami sadar, Kota Pasuruan ini masyarakatnya religius dan kekeluargaannya kuat. Kalau kita tidak adaptif sama budaya, pasti mentok. Ada 3 bentuk adaptasi yang kami lakukan: Pertama, Gunakan Bahasa dan Tokoh Lokal. Petugas kami wajib bisa bahasa Jawa, terutama ngoko dan krama halus. Jangan sampai pakai bahasa resmi yang kaku. Selain itu, kami selalu "titip pesan" lewat Kyai, Ustadz, dan Ketua RT/RW dulu. Kalau sudah

	masyarakat setempat dalam penanganan bencana?	diumumkan di pengajian atau diumumkan RT, warga lebih percaya dan cepat bergerak. Ini budaya kita. Kedua, Selaraskan dengan Kebiasaan dan Waktu Warga. Contoh: kita tidak akan gelar sosialisasi jam 12 siang karena warga istirahat. Kita pilih habis Maghrib di mushola, atau pas ada acara selamatan, arisan, karang taruna. Saat tanggap darurat juga sama. Dapur umum kita buat sesuai selera makanan lokal. Posko kita buat se-nyaman mungkin, seperti di rumah sendiri. Ketiga, Hargai Kearifan Lokal. Di beberapa kelurahan ada tradisi "jimpitan" dan "kerja bakti". Nah ini kita masukkan ke dalam Program Kampung Tangguh Bencana. Kita bilang: "Kerja bakti ini sekalian untuk bersihkan saluran biar tidak banjir". Jadi warga merasa ini bukan program dari pemerintah saja, tapi ini budaya mereka sendiri. Tantangannya: Setiap kelurahan beda. Ada yang santri, ada yang pesisir, ada yang perkotaan. Jadi petugas kami dilatih untuk observasi dulu sebelum masuk. Prinsip kami: "Masuk ke kampung orang, hormati tuan rumah". Dengan cara ini, komunikasi kami lebih diterima karena tidak menabrak nilai-nilai yang sudah ada di masyarakat.
d.	Apakah petugas memiliki rasa empati dalam penanganan bencana di masyarakat?	Ini penting sekali, Mas. Karena bencana itu urusannya dengan nyawa dan perasaan orang. Saya jawab YA, kami terus tanamkan empati ke petugas. Caranya: Pertama, Itu sudah jadi nilai dasar kami. Sejak Diklat dan saat apel, saya selalu tekankan: "Kalian itu bukan hanya petugas. Kalian itu tamu di rumah warga yang sedang kena musibah. Perlakukan seperti saudara sendiri". Jadi mindset-nya harus melayani, bukan menggurui. Kedua, Ada pelatihan Psikososial dan Trauma Healing. Kami kerja sama dengan Dinkes dan relawan psikolog. Petugas kami dilatih cara menyapa korban, cara mendengarkan keluhan, cara bicara ke anak-anak dan lansia yang sedang syok. Contoh kecil: jangan langsung tanya data. Tanya dulu "Bu, bagaimana keadaannya? Butuh apa?". Baru setelah tenang kita minta data. Ketiga, Kami terapkan "Turun dan Duduk Bersama". Petugas tidak boleh hanya di posko. Harus turun ke tenda, ke dapur umum, ngobrol dengan warga. Ikut bantu masak, ikut bersihkan lumpur. Dari situ empati itu tumbuh dengan sendirinya. Karena lihat langsung kondisi warga. Keempat, Ada Evaluasi Sikap. Kalau ada laporan warga bahwa petugas kami bersikap tidak ramah atau arogan, langsung kami panggil dan bina. Karena 1 orang yang salah sikap bisa merusak citra semua. Buktinya: Banyak warga yang bilang "Alhamdulillah ada mas-mas BPBD yang nemenin". Itu bagi kami nilai paling tinggi. Jadi empati bukan sekadar slogan. Tapi harus terlihat dari cara bicara, cara mendengar, dan cara bertindak di lapangan.
e.	Bagaimana petugas melakukan suatu komunikasi dalam pengelolaan konflik sosial yang terjadi di daerah bencana?	Konflik di bencana itu pasti ada. Bisa karena bantuan telat, bisa karena salah paham info. Tugas kami bukan menghakimi, tapi mendinginkan. Ada 4 langkah komunikasi yang kami lakukan: Pertama, Hadir Cepat dan Jadi Penengah Netral. Begitu ada tanda-tanda konflik, petugas kami langsung turun ke lokasi. Tidak memihak A atau B. Kalimat pembuka kami: "Pak Bu, kita semua korban. Kita sama-sama rugi. Yuk kita duduk bareng cari jalan keluarnya". Tujuannya meredam emosi dulu.

		Kedua, Dengarkan Semua Pihak dan Beri Ruang Bicara. Kami adakan forum kecil di posko atau balai. Kasih kesempatan masing-masing menyampaikan unek-unek tanpa diinterupsi. Petugas fungsinya jadi moderator. Dari situ biasanya akar masalahnya ketemu: oh ternyata salah info, oh ternyata distribusinya tidak merata. Ketiga, Komunikasi Transparan dan Beri Penjelasan Data. Konflik sering muncul karena hoax atau informasi tidak jelas. Langsung kita jelaskan dengan data: "Bantuan datang tahap 1 untuk 100 KK di RW 01 dan 02. Tahap 2 untuk RW 03 dan 04 besok". Kita tunjukkan daftarnya. Kalau transparan, rasa curiga itu hilang. Keempat, Libatkan Tokoh Masyarakat dan Cari Solusi Bersama. Kami tidak bisa selesaikan sendiri. Kami tarik RT, RW, Kyai, tokoh pemuda. Kita ajak musyawarah: "Solusi terbaik menurut panjenengan semua apa?". Biasanya muncul solusi gotong royong: jadwal bergilir, dapur umum bersama. Setelah ada kesepakatan, kita umumkan bersama-sama agar semua patuh. Prinsip kami: Jangan menambah panas. Turunkan ego. Utamakan kepentingan bersama. Alhamdulillah sejauh ini konflik bisa kami redam sebelum membesar.
4. Strategi Komunikasi		
1.a.	Bagaimana proses dari petugas menyebarkan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan inisiatif secara sistematis kepada masyarakat yang terkenan bencana, saat terjadi bencana masyarakat terdampak untuk memperoleh hasil penanganan bencana yang optimal?	Kami pakai alur yang sudah tertuang di SOP Pusdalops. Kami sebut "3P Sistematis": Proses 1: Kumpulkan dan Kemas Pesan Tahap Pusdalops Ini tim di pusat. Informatif: Tim data kumpulkan info valid dari lapangan: lokasi, korban, kebutuhan. Dikemas jadi info singkat: Apa, Di mana, Kapan. Persuasif: Tim komunikasi tambahkan ajakan. Contoh: "Air naik cepat. Demi keselamatan anak dan lansia, segera evakuasi" Inisiatif: Tim koordinator tambahkan ajakan aksi. Contoh: "Warga RW 05 dimohon bentuk posko mandiri dan dapur umum" Semua pesan harus 1 suara dan keluar dari 1 pintu: Pusdalops. Biar tidak simpang siur. Proses 2: Salurkan Melalui Jalur Berlapis Tahap Penyebaran Pesan dari Pusdalops disebar bertingkat: Lapisan 1: Pejabat dan Tokoh → WA Group Forkopimda, Camat, Lurah, RT/RW, Kyai. Ini untuk perintah dan koordinasi. Lapisan 2: Masyarakat Langsung → Toa masjid, radio, medsos resmi BPBD, spanduk, tim keliling. Ini untuk info ke warga. Untuk pesan persuasif dan inisiatif, kami titipkan ke RT dan tokoh. Karena warga lebih nurut kalau disampaikan orang yang dikenal. Proses 3: Pastikan Tindak Lanjut Tahap Monitoring Ini paling penting. Setelah pesan disebar, tim lapangan wajib cek: "Apakah warga sudah paham? Apakah sudah bergerak?". Kalau belum, kita evaluasi: apa medianya salah? apa bahasanya terlalu tinggi? Lalu kita ubah dan ulang pesannya. Jadi ini lingkaran: Sebar → Cek → Perbaiki → Sebar lagi. Kunci optimal: Kecepatan dan Kejelasan dan Kepercayaan. Kalau 3 itu ada, masyarakat akan bergerak cepat dan penanganan jadi lebih ringan.
1.b.	Bagaimana petugas mampu menjembatani kultural gap atau	Ini PR besar kita semua, Mas. Medsos itu pisau bermata dua. Cepat, tapi juga rawan. Kami lakukan 4 cara untuk jadi jembatan: Pertama, Jadi Sumber Informasi Resmi yang Cepat dan Santun. Kami sadar, kalau BPBD telat 10 menit, hoax sudah duluan 1 jam. Makanya

	perbedaan perilaku akibat kemudahan diperoleh dan dioperasionalkan media massa yang begitu ampuh yang jika dibiarkan akan merusak nilai budaya?	Pusdalops kami wajib rilis info resmi cepat. Bahasa kami juga santun, tidak provokatif, dan sesuai nilai Ketimuran. Contoh: tidak mengumbar foto korban, tidak menyalahkan. Tujuannya: biar warga tidak cari info ke sumber yang tidak jelas. Kedua, Literasi Digital dan Budaya ke Masyarakat. Lewat Program Kampung Tangguh Bencana dan sekolah, kami sisipkan edukasi: "Sebelum share, cek dulu. Jangan sebar info yang memecah belah. Ingat, kita ini orang Pasuruan, junjung tinggi ukhuwah". Kami ajak warga pakai medsos untuk hal positif: info bantuan, info relawan, bukan untuk nyebar kepanikan. Ketiga, Gandeng Tokoh Agama dan Budayawan sebagai "Filter". Kami tidak bisa lawan algoritma sendirian. Makanya kami minta Kyai, Ustadz, dan budayawan ikut bersuara di medsos dan pengajian. Mereka yang meluruskan kalau ada konten yang bertentangan dengan nilai agama dan budaya kita. Suara mereka lebih didengar warga. Keempat, Luruskan Hoax dengan Data dan Empati, Bukan dengan Bentakan. Kalau ada info salah, langsung kami klarifikasi. Tapi caranya: "Bapak Ibu, info ini belum benar. Data dari kami begini...". Kami tidak menghakimi yang share. Karena kalau dibentak, orang malah defensif dan makin jauh dari nilai musyawarah kita. Intinya: Kami tidak anti teknologi. Tapi kami ingin teknologi dipakai untuk memperkuat, bukan merusak nilai kebersamaan, tenggang rasa, dan gotong royong yang sudah ada di Kota Pasuruan."
1.c.	Bagaimana perumusan strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas dalam hal : - Mengenal khalayak atau masyarakat sebelum, saat, setelah terjadi bencana? - Bagaimana strategi untuk menentukan pesan kepada mereka yang terkena bencana? - Bagaimana penggunaan media komunikasi agar komunikasi berhasil dengan baik?	Kami pakai rumus sederhana: Siapa - Bilang Apa - Lewat Apa. Ini kami terapkan di 3 fase bencana. 1. Mengenal Khalayak: Sebelum, Saat, Setelah Bencana Kami petakan dulu. Sebelum Bencana: Khalayaknya masyarakat umum yang masih aktivitas normal. Kondisinya: butuh diedukasi. Tokoh kuncinya: guru, Kyai, RT. Saat Bencana: Khalayaknya korban langsung dan keluarga. Kondisinya: panik, butuh info cepat dan perintah jelas. Tokoh kuncinya: RT, relawan, petugas lapangan. Setelah Bencana: Khalayaknya penyintas. Kondisinya: trauma, butuh dukungan dan info pemulihan. Tokoh kuncinya: Dinkes, psikolog, tokoh agama. Dari pemetaan ini kita tahu harus ngomong dengan gaya apa. 2. Strategi Menentukan Pesan Kepada Yang Terkena Bencana Prinsip kami: Singkat, Jelas, Manusiawi. Isi Pesan: Harus ada 3 hal. Apa yang terjadi, Apa yang harus dilakukan, Ke mana harus pergi. Contoh: "Banjir di RW 03. Segera ke Balai RW. Bawa surat penting". Bahasa Pesan: Hindari istilah teknis. Pakai bahasa Jawa halus dan empati. "Pak Bu, ngapunten. Air sudah naik. Monggo kita ngungsi dulu nggih, demi keselamatan". Tujuan Pesan: Bukan menakut-nakuti. Tapi memberi rasa aman dan arahan. Setelah info utama, baru sisipkan pesan "kita bersama" agar tidak putus asa. 3. Penggunaan Media Komunikasi Agar Berhasil Kami gunakan Media Berlapis. Lapisan Cepat: WA Group RT/RW, Radio, Toa Masjid. Untuk info darurat dalam hitungan menit. Lapisan Luas: Instagram BPBD, Facebook, Grup Komunitas. Untuk update dan edukasi ke anak muda. Lapisan Menyentuh: Door to door, pengeras suara keliling, spanduk di titik kumpul. Untuk menjangkau lansia dan yang tidak pegang HP. Lapisan Kepercayaan: Melalui Kyai saat pengajian, melalui Bidan saat posyandu. Kuncinya: 1 info, banyak pintu. Dan semua info harus sama. Jangan sampai WA bilang A, Toa bilang

		B.Dengan 3 rumusan ini, insyaAllah komunikasi kami lebih tepat sasaran.
2.a.	Bagaiman petugas mampu menjelaskan kepada masyarakat sebelum dan saat bencana dalam menciptakan komunikasi yang efektif?	Komunikasi itu beda gayanya antara sebelum dan saat kejadian. Kami bagi 2: 1. Sebelum Bencana Tahap Edukasi dan Pembiasaan Tujuan: Biar masyarakat paham dan siap, bukan takut. Bahasa Edukatif dan Tidak Menakut-nakuti. Kita tidak bilang "Kota Pasuruan pasti banjir bandang". Tapi kita bilang: "Pak Bu, wilayah kita rawan genangan. Yuk kita siapkan tas siaga dan hafalkan jalur evakuasi ke Balai RW". Pakai Media dan Kegiatan Rutin. Kita masuk lewat sekolah, pengajian, karang taruna, dan Program Kampung Tangguh Bencana. Kita gelar simulasi, gladi, dan pemasangan rambu evakuasi. Jadi masyarakat belajar sambil praktik, tidak hanya ceramah.Libatkan Tokoh.Materi disampaikan bareng Kyai, Bidan Desa, Guru. Biar lebih dipercaya. 2. Saat Bencana Tahap Informasi Cepat dan Tegas Tujuan: Biar masyarakat selamat dan tidak panik.Prinsip 3C: Cepat, Clear, Konsisten.Begitu ada kejadian, info pertama harus keluar maksimal 15 menit. Isinya: Apa yang terjadi, Di mana, Harus ngapain. Contoh: "Banjir di Kelurahan X. Ketinggian 60cm. Warga RW 01-03 segera evakuasi ke SD Negeri 2". Bahasa Perintah yang Sederhana.Tidak pakai istilah BMKG. Langsung: "Naik ke tempat tinggi sekarang", "Jangan lewat jembatan ini". Diulang terus lewat toa, WA Group RT, dan radio.1 Pintu Informasi.Semua info resmi keluar dari Pusdalops BPBD. Tujuannya menghindari hoax. Kami juga aktif luruskan info salah di medsos.Kuncinya: Sebelum bencana kita "mengajak". Saat bencana kita "memerintah". Tapi dua-duanya harus pakai empati dan bahasa yang dimengerti warga.
2.b.	Sejauh mana ketepatan para petugas menjalin suatu komunikasi yang efektif terhadap masyarakat yang akan terkena, terkena, dampak bencana?	Kalau ditanya sejauh mana, kami jawab jujur: sudah 70-80% tepat, tapi masih terus kami perbaiki. Saya jelaskan per fase ya: 1. Masyarakat Yang Akan Terkena Tahap Pra-Bencana Ketepatan: Cukup Baik Lewat Program Kampung Tangguh Bencana dan simulasi di sekolah, warga sudah mulai paham jalur evakuasi dan tas siaga. Indikatornya: saat latihan, warga sudah mau bergerak dalam 5 menit. Tantangannya: masih ada warga yang "ah nanti saja". Jadi komunikasi edukatif kita harus lebih sering dan pakai tokoh. 2. Masyarakat Yang Sedang Terkena Tahap Saat Bencana Ketepatan: Baik Ini yang paling krusial. Alhamdulillah info dari Pusdalops bisa keluar cepat dan 1 pintu. Toa, WA Group RT, dan tim keliling jalan. Indikatornya: korban jiwa bisa ditekan. Warga juga sudah mulai percaya dan ikut perintah evakuasi. Tantangannya: hoax. Kadang info liar lebih cepat. Makanya kami harus lebih cepat lagi dari hoax. 3. Masyarakat Dampak Bencana Tahap Pasca-BencanaKetepatan: Perlu Peningkatan Di sini komunikasi kita geser ke pemulihan. Kita sampaikan info bantuan, info kesehatan, dan dukungan psikososial. Petugas sudah turun bareng Dinkes dan relawan.

		Tantangannya: warga ada yang trauma dan curiga. "Bantuan kok lama". Di sini komunikasi empati dan transparansi data harus lebih dikuatkan. Kesimpulan kami: Komunikasi kami sudah efektif untuk menyelamatkan. Tapi untuk membangun ketangguhan jangka panjang, masih PR. Makanya tiap selesai bencana kami selalu evaluasi: pesannya nyampe tidak, medianya tepat tidak, bahasanya dimengerti tidak.
2.c.	Bagaimana para petugas memahami suatu kondisi di lapangan untuk menjalin komunikasi yang efektif?	Kami punya prinsip: "Turun, Dengar, Lihat, Tanya". Tidak bisa komunikasi dari balik meja. Ada 4 cara kami memahami kondisi lapangan: Pertama, Assessment Cepat 15 Menit Pertama. Begitu sampai lokasi, tim tidak langsung bicara. Tim keliling dulu. Lihat: air setinggi apa, akses jalan putus atau tidak, warga berkumpul di mana, siapa yang paling rentan: lansia, anak, ibu hamil. Dari situ kita dapat gambaran besar: ini darurat evakuasi atau darurat logistik. Kedua, Ngobrol dengan Tokoh dan Warga Kunci. Kami langsung cari RT, RW, Ketua Karang Taruna, Bu Bidan. Tanya: "Pak, saat ini warga paling butuh apa? Ada yang sakit? Ada yang nolak dievakuasi?". Mereka itu mata dan telinga kita. Info dari mereka lebih akurat daripada asumsi kita. Ketiga, Membaca Bahasa Tubuh dan Emosi Warga. Ini penting. Kalau warga mukanya tegang, teriak-teriak, berarti kondisinya panik. Komunikasi kita harus tenang dan perintah. Kalau warga diam, melamun, berarti trauma. Komunikasi kita harus lembut dan memberi harapan. Jadi gaya bicara kita menyesuaikan "suhu" di lapangan. Keempat, Update Terus ke Pusdalops. Info lapangan langsung kami laporkan ke pusat. Nanti dari Pusdalops dipadukan dengan data BMKG, Dinsos. Baru kita rumuskan pesan yang mau disebar. Jadi komunikasi kita berbasis data lapangan, bukan kira-kira. Intinya: Sebelum bicara, kita harus jadi pendengar dulu. Pahami dulu lukanya di mana, baru kasih obatnya berupa informasi.
2.d.	Bagaimana petugas mengatur atau membuat suatu sistem atau alur untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif dengan masyarakat dan petugas pada saat pra, saat, pasca terjadi bencana?	Kami punya sistem yang kami sebut "Alur Komunikasi 3 Fase". Semua sudah tertulis di SOP dan diuji lewat simulasi. 1. Sistem Pra-Bencana Alur Edukasi dan Jaringan. Tujuan: Membangun kesiapan. Alur: BPBD → Forum PRB Kota → Kampung Tangguh Bencana → RT/RW → Warga. Sistem: Kita bentuk grup WA per kelurahan dan grup relawan. Rutin kirim info cuaca, tips mitigasi. Kegiatan: Simulasi, pemasangan rambu, pelatihan. Jadi komunikasi tidak hanya tulisan, tapi praktik. 2. Sistem Saat Bencana Alur Komando dan Informasi. Tujuan: Kecepatan dan 1 komando. Alur Laporan: Warga/RT → Pusdalops BPBD → Komando Tanggap Darurat → Disebar kembali. Alur Perintah: Pusdalops BPBD → Camat/Lurah/RT → Tokoh → Warga. Sistem: Pusdalops jadi "1 Pintu". Semua info masuk dan keluar dari sini. Pakai radio komunikasi, WA Group, dan tim lapangan. Setiap 1 jam ada update. Tujuannya biar petugas dan masyarakat dapat info yang sama persis. 3. Sistem Pasca-Bencana Alur Koordinasi dan Pemulihan. Tujuan: Transparansi dan pemulihan. Alur: BPBD dan Dinsos dan Dinkes dan Relawan → Posko Bersama → RT/RW → Warga terdampak. Sistem: Kita buat posko informasi. Di sana ada data penerima bantuan, jadwal trauma healing, jadwal bersih-bersih.

		Kita juga buka aduan. Warga bisa tanya langsung: "Pak bantuan saya kapan?". Jadi tidak ada gosip. Evaluasi: Setiap akhir tanggap darurat, kita gelar evaluasi. Tanya ke warga: "Info dari kami kurangnya di mana?" "Kunci sistem ini: Jelas siapa melapor ke siapa, jelas siapa yang bicara, dan ada umpan balik. Kalau 3 itu ada, komunikasi pasti efektif.
2.e.	Bagaimana petugas mampu menciptakan budaya kerja yang tanggap darurat untuk mencapai komunikasi yang efektif?	Budaya itu tidak muncul sendiri, Mas. Harus dibangun tiap hari. Kami di BPBD Kota Pasuruan punya 4 cara: Pertama, Teladan Pimpinan dan Disiplin Waktu. Saya dan Kabid selalu jadi orang pertama yang datang saat ada panggilan. Jam 2 pagi ada banjir, kami langsung ke Pusdalops. Kalau pimpinan disiplin 15 menit pertama info harus keluar, maka staf juga ikut disiplin. Budaya "cepat" itu menular dari atas. Kedua, Latihan dan Simulasi Rutin. Kami tidak menunggu bencana. Tiap 3 bulan ada gladi dan table top exercise. Di situ kita latih: siapa yang jadi humas, siapa yang pegang radio, siapa yang update medsos. Jadi saat beneran kejadian, semua sudah hafal perannya. Tidak panik. Komunikasi jadi lancar. Ketiga, Semangat "Satu Tim, Satu Tujuan". Kami tanamkan: tidak ada "itu urusan Dinsos", "itu urusan PU". Saat bencana, semua urusan BPBD. Budaya saling info itu wajib. Lihat teman kewalahan di lapangan, langsung backup. Lihat ada info penting, langsung share ke grup. Kalau internal kompak, ke masyarakat juga kompak pesannya. Keempat, Evaluasi Terbuka dan Saling Mengingat. Tiap selesai kejadian, kita evaluasi. Bukan untuk menyalahkan. Tapi tanya: "Tadi keterlambatan info karena apa?". Yang salah tidak dihukum, tapi dibenahi bareng. Jadi tidak ada rasa takut salah. Yang ada rasa "kita harus lebih baik lagi". Intinya: Budaya tanggap itu sama dengan Cepat dan Peduli dan Kompak. Kalau 3 ini ada di dalam, keluarnya pasti komunikasi yang efektif ke masyarakat.
3.a.	Apa yang menjadi hambatan bagi petugas dalam menciptakan komunikasi yang efektif sehingga pesan yang di sampaikan tidak jelas, baik di kalangan internal (sesama petugas) ataupun dengan pihak eksternal (masyarakat)?	Jujur saja, hambatan itu pasti ada. Kami bagi 2: 1. Hambatan Internal Sesama Petugas - Jaringan dan Listrik Mati. - Ini paling klasik. Saat banjir atau angin, tower HP dan listrik padam. Radio komunikasi jadi andalan, tapi tidak semua petugas bawa. - Akibatnya info telat masuk ke Pusdalops. - Perbedaan Bahasa Teknis Antar OPD. - Kadang DPU bilang "debit air", Dinkes bilang "kasus diare". Kalau tidak disamakan dulu di Pusdalops, info ke masyarakat bisa rancu. - Ego Sektoral dan Telat Laport. - Masih ada yang merasa "ini wilayah saya". Jadi info tidak langsung dishare. Padahal 10 menit telat, dampaknya besar. 2. Hambatan Eksternal Dengan Masyarakat - Hoax dan Kecepatan Medsos. - Info dari kami butuh 15 menit untuk validasi. Tapi hoax butuh 1 menit untuk viral. Warga terlanjur panik duluan karena lihat video di TikTok. - Perbedaan Tingkat Pendidikan dan Bahasa. - Kita bilang "evakuasi mandiri". Tapi sebagian warga lansia tidak paham. - Harus kita terjemahkan: "Ngungsi disik, Pak". Kalau tidak, pesannya tidak nyampe. - Kurangnya Kepercayaan. - Ada warga yang trauma dengan janji bantuan yang tidak tepat waktu.

		Jadi saat kita ngomong, mereka tidak percaya dulu. "Ah nanti juga sama saja". Ini yang paling susah dilawan. Solusi kami: Terus evaluasi, perbanyak radio komunikasi, sederhanakan bahasa, dan bangun kepercayaan lewat aksi nyata, bukan hanya omongan.
3.b.	Bagaimana para petugas menanggapi dan memberikan solusi terhadap perbedaan persepsi antara masyarakat dan sesama petugas?	Kami pegang prinsip: "Sama-sama duduk, sama-sama lihat data, sama-sama cari solusi". Tidak bisa pakai emosi. Untuk Perbedaan Persepsi Internal - Sesama Petugas: Rapat Cepat di Pusdalops - "Sinkronisasi Data". Begitu ada beda pendapat, kita kumpulkan. Tampilkan data BMKG, pantauan lapangan, dan laporan RT. Kita putuskan bareng berdasarkan data, bukan berdasarkan siapa paling senior. Setelah diputuskan, semua harus 1 suara keluar. Ada Komando 1 Pintu. Saat tanggap darurat, yang bicara resmi hanya 1: Kepala BPBD atau yang ditunjuk. Jadi tidak ada petugas A bilang A, petugas B bilang B. Ini mencegah kebingungan di internal dan eksternal. Untuk Perbedaan Persepsi Dengan Masyarakat: Turun Langsung dan Dengarkan Dulu. Kalau warga bilang "Pak ini bahaya", tapi data kami bilang "masih aman", kita tidak langsung menyalahkan. Kita datang, lihat, tanya: "Bu, kenapa ibu merasa bahaya?". Ternyata bisa jadi karena pengalaman banjir tahun lalu. Dari situ kita jelaskan dengan data dan empati. Libatkan Tokoh Sebagai Jembatan. Kita ajak RT, Kyai, atau tokoh yang dipercaya warga untuk menjelaskan. Kadang perkataan kami tidak didengar, tapi kalau Kya i yang bilang "ngungsi dulu", warga nurut. Jadi kita pakai orang yang persepsinya sama dengan warga. Beri Bukti Nyata, Bukan Hanya Penjelasan. Kalau warga tidak percaya bantuan, kita tunjukkan posko, kita tunjukkan daftar penerima. Transparansi. Kalau warga takut evakuasi, kita temani jalan ke tempat pengungsian. Persepsi berubah karena lihat dan rasakan, bukan hanya dengar. Kuncinya: Jangan menyalahkan. Cari titik temunya. Data dan Empati dan Tokoh.
3.c.	Bagaimana para petugas menangani gangguan fisik (alat komunikasi) dan gangguan lingkungan (jauh dari sinyal, mati listrik dan berbagai kendala lingkungan lain) dalam komunikasi?	Kami punya istilah: "Jangan taruh semua telur di 1 keranjang". Artinya kita harus punya rencana A, B, C. 1. Untuk Gangguan Fisik - Alat Komunikasi Radio Komunikasi VHF/HT. Ini senjata utama kami kalau HP dan internet mati. Semua tim lapangan wajib bawa HT dan sudah ada frekuensi khusus BPBD. Pusdalops juga 24 jam standby di radio. Power Bank dan Genset Portabel. Setiap kendaraan operasional dan Pusdalops ada genset. Petugas juga dibekali power bank. Tujuannya agar HT dan HP tetap hidup. Perawatan Rutin. Alat dicek tiap bulan. Baterai HT, antena, kabel. Jangan sampai pas dibutuhkan malah rusak. 2. Untuk Gangguan Lingkungan - Sinyal, Listrik, Akses Kurir dan Tim Penyambung. Kalau daerah benar-benar blank spot, kita kirim orang. Tim keliling pakai motor atau jalan kaki. Bawa pesan tertulis dari Pusdalops ke RT, lalu RT sampaikan lewat toa. Ini cara paling tua tapi paling ampuh. Manfaatkan Infrastruktur Lokal.

		Toa masjid, sirine kelurahan, pengeras suara mobil. Kalau listrik mati, kita minta tolong pakai aki mobil untuk nyalakan toa. Titik Kumpul Informasi. Kita tentukan 1 titik di tiap kelurahan yang jadi pusat info. Misalnya balai RT. Warga yang dapat info akan sampaikan ke tetangga. Ini sistem "dari mulut ke mulut" yang terstruktur. Koordinasi dengan Telkomsel/PLN. Kita sudah punya kontak. Kalau ada bencana besar, langsung minta bantuan BTS darurat atau prioritas perbaikan listrik. Intinya: Teknologi boleh mati, tapi komunikasi tidak boleh mati. Makanya kita kombinasikan teknologi dan manusia dan kearifan lokal.
3.d.	Bagaimana para petugas mampu mengendalikan atau menghindari dari hambatan emosional dalam proses komunikasi?	Ini PR besar kami, Mas. Namanya juga manusia. Tapi kita dilatih. Ada 4 cara yang kami ajarkan ke anggota: Pertama, "Pause Dulu 3 Detik". Sebelum jawab warga yang marah-marah atau sebelum bentak teman, tahan dulu. Tarik napas. Ingat: dia marah bukan ke saya pribadi, tapi ke situasinya. Kalau kita ikut emosi, masalah tambah besar. Kedua, Pakai Bahasa Empati, Bukan Bahasa Menyalahkan. Contoh: Warga bilang "Bantuan mana?!". Kalau kita jawab ketus "Sabar!", pasti ribut. Kami ajarkan jawab: "Ngapunte Bu, kami paham ibu khawatir. Tim sudah bergerak. InsyaAllah 1 jam lagi sampai". Nada lembut itu meredakan 50% emosi. Ketiga, Ada Tim Psikososial dan Saling Backup. Di lapangan kita tidak jalan sendiri. Ada tim. Kalau ada petugas yang kelihatan capek atau mulai terpancing, temannya langsung ganti. "Sampeyan istirahat dulu, saya yang maju". Setelah kejadian, ada juga sesi debriefing dan dukungan dari psikolog. Biar emosinya tidak dipendam. Keempat, Ingat Tujuan Kita. Kami selalu ingatkan anggota: "Kita kesini bukan untuk menang debat. Kita kesini untuk menyelamatkan". Kalau tujuan itu dipegang, ego pribadi bisa dikesampingkan. Fokusnya ke warga, bukan ke perasaan kita. Intinya: Profesional itu bukan berarti tidak punya emosi. Tapi mampu menaruh emosi di tempat yang benar.
3.e.	Bagaimana menghadapi kendala bahasa dan budaya dalam melakukan komunikasi yang efektif agar komunikasi berjalan dengan baik?	Kami pegang prinsip: "Masuk ke rumah orang, ikut adatnya". Ada 3 cara kami menghadapinya: Pertama, Sederhanakan Bahasa dan Gunakan Bahasa Lokal. Jangan bilang "evakuasi mandiri" ke ibu-ibu PKK. Bilangnya: "Bu, monggo kita ngungsi disik nggih, demi keselamatan". Jangan bilang "logistik" ke RT. Bilangnya "bantuan sembako". Kami latih petugas untuk bisa 2 bahasa: bahasa resmi untuk laporan, bahasa sehari-hari untuk warga. Kedua, Libatkan Tokoh dan Relawan Lokal Sebagai Juru Bicara. Ini paling penting. Di tiap kelurahan kami punya relawan KTB. Mereka tahu bahasanya warga, tahu siapa yang disegani. Kalau kami yang ngomong belum tentu didengar. Tapi kalau Kyai atau Bu RT yang ngomong, warga langsung nurut. Jadi kami tidak maju sendiri, kami titip pesan lewat mereka. Ketiga, Pahami dan Hormati Budaya Setempat. Contoh: kalau ada korban meninggal, kita tidak langsung teriak-teriak pakai toa. Kita koordinasi dulu dengan tokoh agama, pakai cara yang santun. Kalau rapat di desa, kita datang tepat waktu, duduk sama rendah. Tidak pakai seragam lengkap kalau situasinya santai. Karena kalau budayanya kita hormati, warga juga akan hormati informasi dari kita. Intinya: Pesan yang sama, tapi kemasannya beda-beda sesuai tempat. Tujuannya 1: pesan itu dipahami dan dilaksanakan.

Wawancara dengan Informan Utama 2		
Kasie Kedaruratan dan Logistik BPBD Kota Pasuruan. Bapak Anang Sururin, S.Sos.		
1. Kompetensi Teknis		
No.	PERTANYAAN	JAWABAN
a.	Apakah mereka yang terlibat di dalam proses komunikasi terkait dengan penanganan bencana sudah memiliki tingkat pendidikan sesuai standar yang telah ditentukan?	Sudah, Mas. Untuk ASN dan PTT di BPBD Kota Pasuruan, pendidikan minimal kami D3 sampai S1 sesuai dengan tupoksi dan Permenpan. Tapi kami tidak hanya lihat ijazah. Yang paling penting ada 2: Pelatihan Teknis. Semua petugas komunikasi wajib ikut Diklat Dasar Penanggulangan Bencana, Diklat Pusdalops, dan pelatihan jurnalistik kebencanaan. Jadi paham cara buat rilis, pegang HT, dan kelola medsos. Sertifikasi dan Gladi. Petugas lapangan juga kami bekali sertifikat dari BNPB seperti Destana dan KSB. Tiap 3 bulan ada gladi untuk menguji kemampuan mereka. Jadi standarnya: Pendidikan formal sesuai dan pelatihan khusus kebencanaan. Kalau ada relawan, kami juga bina. Minimal lulusan SMA dan sudah ikut orientasi dari BPBD.
b.	Apakah mereka memiliki pengalaman di bidang tersebut terkait dengan teknis pekerjaan?	Sudah, Mas. Mayoritas tim kami memang sudah malang melintang di lapangan. Pengalaman Kejadian Nyata. Kota Pasuruan ini langganan banjir rob, angin, dan pohon tumbang. Jadi tiap tahun pasti ada kejadian. Petugas kami sudah turun langsung. Dari assessment, evakuasi, sampai distribusi logistik. Jadi mereka paham alurnya. Rotasi dan Penugasan. Kami tidak menaruh orang baru langsung di Pusdalops. Minimal mereka magang 6 bulan jadi tim lapangan dulu. Baru setelah paham teknis, dinaikkan untuk handle komunikasi dan koordinasi. Evaluasi Pasca Kejadian. Setiap selesai bencana, kami adakan evaluasi. Dari situ pengalaman di-share. Yang junior belajar dari senior. Jadi pengalaman 1 orang jadi milik tim. Untuk relawan KSB dan Destana juga sama. Mereka warga lokal yang sudah biasa hadapi bencana di wilayahnya. Jadi jam terbangnya tinggi. Intinya: Kami pastikan yang pegang teknis itu orang yang sudah punya jam terbang. Tidak coba-coba saat bencana.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam proses komunikasi sudah mendapatkan pelatihan fungsional?	Sudah, Mas. Kami pastikan semua yang pegang fungsi komunikasi ikut pelatihan. Ada 3 jenis: Pertama, Pelatihan Wajib dari BNPB. Untuk ASN dan PTT Pusdalops, wajib ikut Diklat Pusdalops PB dan Diklat Komunikasi Krisis. Di situ diajarkan SOP pelaporan, penggunaan HT, dan cara rilis informasi. Kedua, Pelatihan Internal BPBD Kota Pasuruan. Tiap 3 bulan sekali kami adakan refreshment dan simulasi. Materinya: cara menulis berita bencana, cara jawab pertanyaan wartawan, dan cara redam kepanikan di medsos. Ketiga, Pelatihan untuk Relawan. Relawan KSB dan Destana kami bekali Pelatihan Komunikasi Kebencanaan Berbasis Masyarakat. Jadi mereka tahu cara sampaikan imbauan pakai bahasa warga. Catatan: Yang baru masuk wajib ikut orientasi 1 minggu. Belum boleh pegang HT atau medsos resmi kalau belum lulus uji. Jadi 100% yang komunikasi sudah terlatih.
2. Kompetensi Manajerial		
a.	Bagaimana orang-orang yang terlibat di dalam proses komu-	Integritas itu modal utama kami, Mas. Kalau itu rusak, selesai sudah. Ada 4 cara kami jaga:

	nikasi memiliki integritas yang tinggi?	Pertama, Seleksi dan Pakta Integritas. Sebelum ditugaskan, semua petugas tanda tangan pakta integritas. Isinya: tidak menerima gratifikasi, tidak menyebar hoax, data harus sesuai fakta. Yang melanggar ada sanksinya. Kedua, Satu Pintu Informasi. Semua rilis dan data bencana keluar dari Pusdalops. Tidak boleh ada petugas yang posting sendiri-sendiri. Tujuannya biar datanya valid dan tidak simpang siur. Itu bentuk tanggung jawab kami. Ketiga, Budaya Saling Kontrol. Kami biasakan kerja tim. Ada yang buat berita, ada yang cek, ada yang approve. Jadi tidak ada 1 orang yang bisa main sendiri. Kalau ada yang coba-coba memanipulasi data logistik, langsung ketahuan. Keempat, Keteladanan Pimpinan. Saya dan Kasie lain harus jadi contoh. Datang tepat waktu, transparan soal bantuan, berani mengakui kalau ada kesalahan. Anak buah akan ikut kalau atasannya benar. Intinya: Integritas tidak diomongkan saja. Tapi dilatih, diawasi, dan dicontohkan setiap hari.
b.	Apakah mereka mampu melakukan suatu kerja sama dalam berkomunikasi terhadap penanggulangan bencana?	Mampu, Mas. Itu sudah jadi SOP kami. Kerjasama komunikasi kami bangun dengan 3 cara: Pertama, Ada Forum dan Grup Koordinasi. Kami punya Grup WA Pusdalops yang isinya BPBD, TNI, Polri, Dinkes, PU, Tagana, PMI, Camat, Lurah. Jadi begitu ada kejadian, semua langsung dapat info yang sama. Tidak ada yang telat. Kedua, Rapat Koordinasi dan Simulasi Rutin. Tiap 3 bulan kami gelar Rakor Kebencanaan. Sekalian gladi. Di situ kami latih pembagian peran: siapa yang jadi juru bicara, siapa yang pegang data, siapa yang ke lapangan. Jadi pas kejadian beneran tidak tabrakan. Ketiga, Satu Komando, Satu Data, Satu Suara. Semua informasi wajib masuk ke Pusdalops dulu. Dari Pusdalops baru disebar. Jadi juru bicara hanya 1. Tujuannya biar tidak ada informasi yang berbeda. TNI bilang A, BPBD bilang B. Itu yang kami hindari. Intinya: Kami tidak bisa kerja sendiri. Kunci kerjasama itu komunikasi cepat, data sama, dan saling percaya.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam penanganan bencana sudah memberikan komunikasi dan pelayanan publik sesuai standar yang telah ditentukan?	Sudah, Mas. Kami memang acuan ke 2 hal: SOP Penanggulangan Bencana dan Standar Pelayanan Publik BPBD Kota Pasuruan. Ada 3 poin yang selalu kami tekankan ke petugas: Pertama, Standar Waktu dan Respon. Begitu ada laporan masuk ke Pusdalops 112, maksimal 15 menit tim harus sudah meluncur. Komunikasi pertama ke pelapor juga wajib dalam 5 menit. Ini sudah jadi indikator kinerja kami. Kedua, Standar Komunikasi. Petugas wajib pakai bahasa yang santun, jelas, dan tidak menimbulkan kepanikan. Informasi ke publik harus satu pintu, datanya valid, dan update tiap 2 jam sekali saat tanggap darurat. Kami juga punya Maklumat Pelayanan yang ditempel di kantor. Ketiga, Standar Pelayanan. Kami latih petugas untuk 3S: Senyum, Sapa, Salam. Saat distribusi bantuan juga ada bukti terima dan dokumentasi. Tujuannya biar transparan dan akuntabel. Untuk mengawasi, kami ada evaluasi dan survei kepuasan masyarakat tiap selesai kejadian. Kalau ada petugas yang tidak sesuai standar, langsung kami bina.
d.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi publik	Iya, Mas. Dua-duanya kami lakukan. Karena kalau petugasnya tidak berkembang, tidak bisa mengajari masyarakat.

	melakukan pengembangan diri dan juga pengembangan terhadap orang lain (mereka yang terkena bencana)?	Untuk Pengembangan Diri Petugas: Diklat dan Bimtek Rutin. Tiap tahun kami kirim petugas ikut pelatihan dari BNPB, Tagana, dan Kominfo. Materinya tentang komunikasi krisis, media sosial, dan public speaking. Evaluasi dan Belajar dari Kejadian. Setiap selesai bencana kami bedah: apa yang kurang dari komunikasi kami. Dari situ kami perbaiki. Literasi Digital. Kami dorong petugas update ilmu tentang hoax, cara buat konten edukatif, dan cara pakai aplikasi kebencanaan. Untuk Pengembangan Masyarakat Korban Bencana: Sosialisasi dan Sekolah Lapang. Kami rutin ke kelurahan rawan bencana. Ajarkan warga cara buat jalur evakuasi, cara komunikasi saat darurat, dan cara lawan hoax. Pembentukan KSB dan Destana. Kami bina masyarakat jadi relawan tangguh di wilayahnya. Mereka kami latih jadi penyambung informasi dari BPBD ke warga. Dukungan Psikososial. Saat tanggap darurat, tim kami juga komunikasi dengan pendekatan empati. Kami jelaskan situasi dengan tenang, agar warga tidak panik dan bisa pulih.
e.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi mampu mengelola perubahan terencana/tidak terencana dan mengambil suatu keputusan?	Mampu, Mas. Itu memang resiko kerja kami di Pusdalops. Kami punya 3 pegangan: Pertama, SOP Fleksibel dan Rantai Komando Jelas. Untuk perubahan terencana seperti jadwal rilis atau rotasi tim, semua sudah ada di SOP. Untuk perubahan tidak terencana seperti jalur evakuasi buntu, kami punya SOP Kontinjensi. Petugas di lapangan diberi kewenangan mengambil keputusan cepat, asal lapor ke Pusdalops maksimal 15 menit. Kedua, Latihan Mengambil Keputusan di Bawah Tekanan. Kami rutin simulasi. Skenarionya kami buat mendadak: listrik mati, sinyal hilang, juru bicara berhalangan. Dari situ petugas belajar berpikir cepat, memilah mana info prioritas yang harus disampaikan dulu. Ketiga, Komunikasi Dua Arah. Keputusan tidak diambil sendirian. Petugas lapangan lapor kondisi, Pusdalops putuskan strategi komunikasi, baru disebar. Tapi kalau darurat dan tidak bisa hubungi atasan, petugas boleh ambil keputusan dengan prinsip: utamakan keselamatan dan jangan buat hoax. Intinya: Kami ajarkan petugas untuk tenang, pakai data, dan berani memutuskan. Salah boleh, asal cepat diperbaiki dan disampaikan.
3. Kompetensi Sosial Kultural		
a.	Apakah mereka yang terlibat dalam proses komunikasi dalam penanggulangan bencana sudah mampu beradaptasi untuk melakukan tindakan dari proses komunikasi	Sudah, Mas. Itu wajib. Karena bencana tidak pernah sama. Kami latih adaptasi dengan 3 cara: Pertama, Multi Kanal Komunikasi. Petugas kami bekali kemampuan pakai banyak media. Ada HT, WA, radio, pengeras suara, sampai door to door. Kalau sinyal mati, pindah ke HT. Kalau malam dan listrik padam, pakai sirine dan mobil keliling. Jadi tidak tergantung 1 alat saja. Kedua, Adaptasi Bahasa dan Target. Ke pejabat bahasanya beda, ke warga bahasanya beda. Ke anak-anak dan lansia juga beda. Petugas kami latih menyesuaikan. Saat sosialisasi di pesantren pakai bahasa kiai. Saat ke nelayan pakai bahasa pesisir. Tujuannya biar pesan nyampe. Ketiga, Simulasi dan Evaluasi Lapangan. Tiap ada bencana atau simulasi, kami sengaja buat skenario "listrik mati"

		atau "juru bicara sakit". Petugas harus langsung putar otak: siapa gantinya, pakai media apa, pesannya seperti apa. Dari situ kemampuan adaptasi mereka terasah. Intinya: Petugas kami sudah terbiasa tidak kaku. Lihat situasi, langsung ubah tindakan komunikasi. Yang penting pesan selamat itu sampai.
b.	Bagaimana mereka berinteraksi kepada mereka yang terkena bencana atau dampak dalam suatu komunikasi? Untuk memberikan wawasan terhadap persatuan kebersamaan dalam mengatasi masalah tersebut?	Kami pakai pendekatan Hati ke Hati, Mas. Karena korban bencana itu emosinya sedang tidak stabil. Ada 3 cara interaksi kami: Pertama, Empati dan Humanis. Petugas wajib 3S: Senyum, Sapa, Salam. Bahasanya tidak menyalahkan. Contoh: tidak bilang 'kenapa tidak evakuasi dari kemarin'. Tapi 'Bu, sekarang kita selamatkan dulu ya, nanti kita cari solusi bareng'. Kami juga duduk sejajar dengan warga, tidak berdiri menggurui. Kedua, Komunikasi yang Membangun Kebersamaan. Kami selalu tekankan 'kita'. Contoh: 'Mari kita gotong royong bersihkan ini', 'Bantuan ini dari warga Pasuruan untuk warga Pasuruan'. Kami libatkan tokoh masyarakat, RT/RW, dan pemuda untuk jadi penggerak. Jadi bukan BPBD saja yang bicara, tapi warga menguatkan warga. Ketiga, Edukasi Sambil Bertindak. Sambil distribusi bantuan, kami selipkan pesan: 'Ini bukan bantuan pemerintah saja, tapi titipan kebersamaan'. Saat kerja bakti di posko, kami ajak semua: yang kena dan yang tidak kena. Tujuannya agar tidak ada sekat 'korban' dan 'bukan korban'. Intinya: Kami tidak hanya memberi logistik, tapi juga memberi semangat. Biar warga merasa tidak sendirian dan sadar bahwa masalah ini harus diselesaikan bersama.
c.	Bagaimana kemampuan petugas untuk beradaptasi dengan budaya lokal atau kebiasaan masyarakat setempat dalam penanganan bencana?	Alhamdulillah sudah cukup baik, Mas. Kami sadar Kota Pasuruan itu heterogen. Ada pesisir, ada pondok pesantren, ada perkotaan. Kami latih petugas dengan 3 pendekatan: Pertama, Kenali Dulu Tokoh dan Kearifan Lokal. Sebelum masuk ke suatu wilayah, kami selalu koordinasi dengan RT/RW, Lurah, tokoh agama, dan tokoh masyarakat. Contoh: di wilayah pesantren, kami sampaikan imbauan lewat pengajian atau minta kiai yang menyampaikan. Di wilayah nelayan, kami ikut bahasanya dan sesuaikan dengan musim tangkap. Kedua, Sesuaikan Bahasa dan Media. Ke warga kota pakai IG dan WA. Ke warga kampung dan lansia kami pakai pengeras suara keliling dan pamflet. Kalau ada acara adat seperti selamatan atau bersih desa, kami sisipkan materi kebencanaan di situ. Jadi tidak kaku, ngalir sesuai kebiasaan mereka. Ketiga, Hargai dan Libatkan. Kami tidak melarang tradisi. Contoh: saat ada warga yang mau selamatan tolak bala saat musim hujan, kami dukung. Sambil itu kami selipkan edukasi: 'selain selamatan, jalur evakuasi juga disiapkan ya'. Petugas kami juga dilatih untuk tidak melanggar norma. Masuk rumah harus izin, pakai pakaian sopan, dan hormati waktu ibadah. Intinya: Kami tidak datang sebagai 'atasan'. Kami datang sebagai tamu yang belajar dulu, baru mengajak. Dengan begitu masyarakat lebih terbuka dan mau bekerja sama.
d.	Apakah petugas memiliki rasa empati dalam penanganan bencana di masyarakat?	Pasti, Mas. Itu modal utama kami. Kalau tidak punya empati, tidak akan kuat di lapangan. Kami tanamkan 3 hal ke semua petugas: Pertama, Pahami Dulu Rasa Korban. Kami ingatkan petugas: yang mereka hadapi bukan 'data', tapi manusia. Ada ibu yang kehilangan rumah, ada anak yang kehilangan mainan, ada lansia yang bingung. Jadi cara bicara harus pelan, sabar, dan tidak

		memburu. Kedua, Hadir Bukan Hanya Bawa Bantuan. Petugas kami biasakan untuk duduk dulu, dengarkan cerita warga. Tanya: 'Bu, butuh apa paling mendesak?'. Kadang yang dibutuhkan bukan hanya beras, tapi didengarkan. Dari empati ini kami tahu kebutuhan sebenarnya. Ketiga, Latihan Psikososial. Semua tim kami, termasuk logistik, diberi dasar-dasar pertolongan psikososial. Bagaimana menenangkan anak, bagaimana bicara ke lansia, bagaimana tidak memotret korban dalam kondisi lemah. Itu bentuk empati kami. Intinya: Logistik bisa habis, tapi rasa kemanusiaan tidak boleh habis. Kami kerja bukan karena tugas, tapi karena peduli.
e.	Bagaimana petugas melakukan suatu komunikasi dalam pengelolaan konflik sosial yang terjadi di daerah bencana?	Ada, Mas. Konflik itu pasti ada saat bencana. Biasanya soal bantuan, antrean, atau isu hoax. Kami tangani dengan strategi komunikasi 3 tahap: Pertama, Dengar Dulu, Jangan Langsung Bantah. Kalau ada warga protes, petugas kami latih untuk menampung dulu. Duduk, dengarkan, catat. Jangan langsung defensif. Tujuannya biar warga merasa dihargai. Biasanya setelah didengar, emosinya turun. Kedua, Klarifikasi dengan Data dan Transparan. Setelah tenang, kami jelaskan duduk perkaranya pakai data. Contoh: 'Pak, bantuan ini urutannya berdasarkan RT yang paling terdampak dulu. Ini datanya'. Kami juga libatkan RT/RW dan tokoh sebagai saksi. Jadi tidak ada kesan ditutup-tutupi. Ketiga, Cari Solusi Bersama. Kami ajak musyawarah kecil di posko. 'Baik, sekarang kita cari jalan tengahnya'. Bisa dengan sistem kupon, jadwal bergilir, atau melibatkan pemuda untuk jaga antrean. Pesan kuncinya: 'Kita semua korban, kita selesaikan bersama'. Tambahan: Kami juga aktif lawan hoax. Begitu ada isu 'bantuan ditilep', langsung kami luruskan lewat grup RT dan pengeras suara. Intinya: Petugas harus jadi penenang, bukan pemanas. Komunikasi kami fokus ke 3K: Kenali masalah, Klarifikasi fakta, dan Kembalikan ke kebersamaan.
4. Strategi Komunikasi		
1.a.	Bagaimana proses dari petugas menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan inisiatif secara sistematis kepada masyarakat yang terkenan bencana, saat terjadi bencana masyarakat terdampak untuk memperoleh hasil penanganan bencana yang optimal?	Kami punya alur baku di Pusdalops, Mas. Namanya SOP Penyebaran Pesan 3 Tahap. Tujuannya biar tidak tumpang tindih. Tahap 1: Informatif - 'Kasih Tahu Dulu' Begitu ada kejadian, tim data dan Pusdalops kumpulkan fakta: lokasi, jumlah korban, kebutuhan mendesak. Lalu kami sebar lewat semua kanal: grup WA RT/RW, radio, IG @bpbd_kotapasuruan, pengeras suara, dan spanduk. Isinya singkat, padat, jelas. Contoh: 'Banjir di Kelurahan X, ketinggian 50cm, posko di Balai RW 05'. Tahap 2: Persuasif - 'Ajak Bergerak' Setelah info jalan, kami lanjut pesan ajakan. Ini tugas juru bicara dan tim lapangan. Bahasa kami ubah jadi ajakan. Contoh: 'Bapak Ibu segera evakuasi ke titik aman', 'Jangan sebar info belum jelas, cek ke BPBD dulu ya'. Kami libatkan tokoh agama dan RT untuk memperkuat, karena pesan dari orang dipercaya lebih didengar. Tahap 3: Inisiatif - 'Gerakkan Bersama' Ini tahap paling penting. Kami tidak mau warga hanya jadi penonton. Petugas lapangan mengajak inisiatif: 'Bu, yuk kita buka dapur umum bareng', 'Mas-mas, bantu evakuasi lansia dulu'. Kami juga buat tim relawan warga di setiap posko. Jadi ada penggerak dari dalam masyarakat sendiri. Kunci Sistematisnya: 1 pintu data di Pusdalops. Semua pesan keluar dari

		situ biar sama. Ada jadwal rilis: 1 jam sekali saat darurat. Dan ada evaluasi: pesan ini sampai atau tidak. Intinya: Informatif dulu biar paham, Persuasif biar mau, Inisiatif biar jalan bersama. Kalau urutannya kebalik, hasilnya tidak optimal.
1.b.	Bagaimana petugas mampu menjembatani kultural gap atau perbedaan perilaku akibat kemudahan diperoleh dan dioperasikan media massa yang begitu ampuh yang jika dibiarkan akan merusak nilai budaya?	Ini tantangan berat, Mas. Karena HP semua orang ada di tangan. Kami lakukan 3 strategi untuk jembatani: Pertama, Gunakan Media untuk Kuatkan Budaya, Bukan Melawan. Kami tidak anti media. Justru kami pakai IG, TikTok, WA untuk sebar nilai-nilai lokal. Contoh: kami unggah video melawan kerja bakti, video kiai imbauan evakuasi, video warga bagi-bagi bantuan. Pesannya: 'Ini loh budaya Pasuruan, gotong royong'. Jadi algoritma diisi konten positif. Kedua, Perkuat Peran Penjaga Nilai: Tokoh dan Komunitas. Media bisa cepat, tapi tokoh masih dipercaya. Kami ajak kiai, guru, budayawan, admin grup RT untuk jadi 'filter'. Kalau ada hoax atau konten negatif masuk, mereka yang pertama meluruskan di grupnya. Petugas kami latih untuk tidak debat di kolom komentar, tapi sampaikan klarifikasi lewat tokoh. Ketiga, Literasi dan Keteladanan di Lapangan. Saat di posko dan pengungsian, petugas jadi contoh. Tidak main HP saat bicara dengan warga, tidak menyebar info belum jelas, dan mengajak budaya antre, menghormati lansia. Kami juga selipkan edukasi: 'Nak, kalau lihat video yang bikin takut, tanya dulu ke orang tua atau RT ya'. Intinya: Kami tidak bisa melarang media. Tapi kami bisa mengarahkan. Jembatannya adalah: isi media dengan nilai lokal dan kuatkan peran tokoh dan beri contoh langsung. Biar warga tidak tergerus arus.
1.c.	Bagaimana perumusan strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas dalam hal : - Mengenal khalayak atau masyarakat sebelum, saat, setelah terjadi bencana? - Bagaimana strategi untuk menentukan pesan kepada mereka yang terkena bencana? - Bagaimana penggunaan media komunikasi agar komunikasi berhasil dengan baik?	Jawaban pertanyaan 1 "Kami punya data dan 'rasa'. Sebelum bencana: Kami pemetaan. Ada data BPS, data RT/RW, dan kami turun ke lapangan. Kenali: ini wilayah santri, ini nelayan, ini padat penduduk. Catat tokohnya siapa. Saat bencana: Kenalnya lewat lapangan. Siapa yang jadi penggerak, siapa yang paling vokal, siapa yang paling terdampak. Petugas wajib lapor ke Pusdalops. Setelah bencana: Kami lakukan evaluasi dan trauma healing. Dari situ ketahuan karakter masyarakat: ada yang butuh semangat, ada yang butuh bantuan modal. Jadi perkenalnya jalan terus. Jawaban pertanyaan 2 "Kami pakai rumus 3T: Tepat Sasaran, Tepat Isi, Tepat Waktu. Tepat Sasaran: Ke lansia bahasanya beda dengan ke pemuda. Ke ibu-ibu fokus ke dapur umum dan anak. Tepat Isi: Saat darurat pesannya komando: 'Evakuasi'. Saat tanggap darurat pesannya kebutuhan: 'Butuh selimut'. Saat pemulihan pesannya semangat: 'Mari bangkit bersama'. Tepat Waktu: Jangan kasih info logistik jam 2 malam kalau distribusinya jam 8 pagi. Pesan harus sesuai fase bencana. Jawaban pertanyaan 3 "Kami pakai prinsip 'Multi Kanal, 1 Pesan'. Media cepat: WA Group RT/RW, IG, Radio untuk info darurat. Media tradisional: Pengeras suara keliling, spanduk, rapat warga. Ini masih paling ampuh untuk lansia. Media personal: Tatap muka di posko. Ini paling penting karena membangun kepercayaan. Kuncinya: semua media isinya harus sama. Sumbernya dari Pusdalops. Jangan sampai IG bilang A, di lapangan bilang B. Dan kami evaluasi:

		media mana yang paling dibaca warga di wilayah itu.
2.a.	Bagaiman petugas mampu menjelaskan kepada masyarakat sebelum dan saat bencana dalam menciptakan komunikasi yang efektif?	Beda cara, Mas. Sebelum dan saat itu strateginya beda. Sebelum Bencana: 'Edukasi Dengan Santai' Tujuan kami menanamkan pemahaman, bukan menakuti. Pakai Bahasa Sehari-hari: Jangan pakai istilah 'mitigasi'. Bilangnya 'cara agar selamat kalau banjir'. Pakai Contoh Lokal: 'Ingat banjir 2020 di Kelurahan X? Nah biar tidak begitu lagi...'. Jadi lebih nyambung. Libatkan dan Praktek: Kami adakan simulasi, latihan evakuasi di sekolah dan kelurahan. Jelaskan sambil praktek. Lebih masuk. Saat Bencana: 'Komando yang Tenang' Tujuan kami menyelamatkan, bukan ceramah. Singkat, Jelas, Diulang: Pesannya harus 1 kalimat. Contoh: 'Air naik, warga RT 03 evakuasi ke Balai RW 05 sekarang'. Diulang lewat pengeras suara dan WA. Tenang dan Meyakinkan: Petugas dilatih intonasi suara. Jangan panik. Karena kalau petugas panik, warga ikut panik. Tunjukkan Jalur dan Bukti: Sambil jelaskan, tunjukkan arah, bawa lampu, bantu lansia. Penjelasan dan tindakan itu paling efektif. Kuncinya: Sebelum bencana kita jadi guru. Saat bencana kita jadi komandan yang dipercaya. Sama-sama harus pakai bahasa yang mudah dan empati.
2.b.	Sejauh mana ketepatan para petugas menjalin suatu komunikasi yang efektif terhadap masyarakat yang akan terkena, terkena, dampak bencana?	Alhamdulillah sudah 80% tepat, Mas. Tapi kami terus evaluasi. Saya bagi per fase: 1. Masyarakat Yang Akan Terkena - Fase Pra Bencana Ketepatannya di kecepatan dan bahasa. Kami punya grup Pusdalops - BMKG - RT/RW. Begitu ada peringatan, 15 menit harus sudah disebar. Bahasanya kami buat tidak menakut-nakuti tapi serius. Contoh: 'Waspada rob jam 19.00, siapkan tas siaga'. Hasilnya: warga sudah mulai siaga sebelum air naik. 2. Masyarakat Yang Sedang Terkena - Fase Saat Bencana Ketepatannya di kejelasan dan komando. Ini paling kritis. Petugas di lapangan wajib pakai rompi, megaphone, dan bahasa komando. 'Ke kanan, ke titik aman'. Kami juga pakai WhatsApp broadcast ke semua RT. Dari evaluasi, warga bilang info dari petugas lebih dipercaya daripada info di medsos. 3. Masyarakat Terdampak - Fase Pascabencana Ketepatannya di empati dan tindak lanjut. Di sini bukan hanya info, tapi juga dengar keluhan. Petugas logistik kami wajib tanya: 'Kekurangan apa?'. Lalu kami buat jadwal pembagian yang jelas dan tempel di posko. Jadi tidak ada simpang siur. Bagaimana kami ukur tepat atau tidak? Dari 3 hal: Apakah warga paham, apakah warga bergerak, dan apakah tidak ada konflik karena salah info. Kalau 3 itu ada, berarti komunikasi kami efektif. Catatan: Yang masih jadi PR itu menjangkau warga yang tidak punya HP. Itu kami atasi dengan RT keliling dan masjid.
2.c.	Bagaimana para petugas memahami suatu kondisi di lapangan untuk menjalin komunikasi yang efektif?	Ada 3 cara kami memahami lapangan, Mas. Kami sebut 'Turun, Tanya, Tindak'. Pertama, Turun Langsung dan Observasi. Petugas tidak boleh hanya di posko. Wajib keliling. Lihat: air setinggi apa, jalan mana yang putus, warga kumpul di mana, siapa yang paling terdampak. Dari lihat langsung kita tahu nada bicara dan bahasa yang cocok. Kalau di pasar bahasanya beda dengan di pesantren. Kedua, Tanya Ke Jaringan Lokal. Kami tidak sok tahu. Langsung tanya RT/RW, tokoh agama, relawan, bahkan tukang ojek. Mereka tahu situasi sebenarnya. 'Pak, di gang sana ada

		lansia 3 orang'. 'Bu, warga sini paling butuh air bersih'. Informasi dari mereka 10x lebih cepat dan akurat daripada data. Ketiga, Tindak Cepat Dan Lapor Ke Pusdalops. Setelah paham, petugas langsung sampaikan ke Pusdalops. Di sana kami petakan: ini wilayah butuh komando keras, ini wilayah butuh pendekatan halus. Hasilnya jadi acuan pesan berikutnya. Jadi komunikasi kami bukan monoton, tapi menyesuaikan kondisi real di lapangan. Intinya: Mau komunikasi efektif, kuping dan mata harus di lapangan dulu. Baru mulut bicara. Kalau tidak, yang keluar hanya teori.
2.d.	Bagaimana petugas mengatur atau membuat suatu sistem atau alur untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif dengan masyarakat dan petugas pada saat pra, saat, pasca terjadi bencana?	Kami punya SOP yang kami sebut 'Satu Pintu, Tiga Fase, Dua Arah', Mas. SISTEMNYA: 1. Pra Bencana - Sistem Kesiapsiagaan Alurnya: Pusdalops → Jaringan → Masyarakat Pusdalops jadi pusat data. Kami rutin rapat dengan BMKG, PMI, TNI, Polri. Hasilnya kami teruskan ke grup WA RT/RW, tokoh, dan relawan. Ke masyarakat: sosialisasi, simulasi, pasang spanduk jalur evakuasi. Tujuannya membangun 'ingatan bersama'. 2. Saat Bencana - Sistem Komando Alurnya: Pusdalops → Petugas Lapangan → Masyarakat → Balik Lagi ke Pusdalops. Ini sistem 2 arah cepat. Turun: Perintah dari Pusdalops ke petugas lapangan lewat HT dan WA. Isinya komando jelas. Naik: Petugas lapangan lapor kondisi real tiap 30 menit ke Pusdalops. Ke Masyarakat: Petugas lapangan yang langsung sampaikan pakai pengeras suara dan tatap muka. 1 pintu info. Jadi tidak ada yang bikin pernyataan sendiri-sendiri. 3. Pasca Bencana - Sistem Pemulihan Alurnya: Pusdalops dan Dinsos → Posko → Masyarakat Fokusnya transparansi. Jadwal bantuan, data korban, info kesehatan ditempel di posko dan disebar lewat RT. Kami juga buka posko pengaduan. Jadi masyarakat bisa komunikasi balik ke kami kalau ada masalah. Kunci Agar Efektif: 1 Pintu Data: Semua info keluar dari Pusdalops biar tidak hoax. Multi Kanal: HT untuk petugas, WA untuk RT, pengeras suara untuk warga Evaluasi Harian: Setiap malam kami evaluasi, mana yang macet besok diperbaiki. Jadi sistemnya sudah baku. Tinggal dijalankan dan dievaluasi terus.
2.e.	Bagaimana petugas mampu menciptakan budaya kerja yang tanggap darurat untuk mencapai komunikasi yang efektif?	Budaya itu dibangun, Mas. Tidak datang sendiri. Di BPBD kami tanamkan 3 budaya: Siap, Sigap, Solid. Pertama, Budaya Siap - 'Standby 24 Jam' Petugas dilatih mentalnya: bencana tidak kenal jam kerja. HP harus aktif, rompi dan HT selalu di kendaraan. Kami ada piket Pusdalops bergilir. Jadi begitu ada info, dalam 5 menit sudah ada yang merespon. Kalau orangnya siap, komunikasi jadi cepat. Kedua, Budaya Sigap - 'Lapor Cepat, Tindak Cepat' Kami hilangkan birokrasi bertele-tele saat darurat. Aturannya: lihat → lapor → tindak. Lapor ke Pusdalops pakai WA singkat dan titik lokasi. Tidak perlu nunggu surat. Petugas juga dilatih komunikasi singkat dan jelas. 'Lokasi banjir, 20 KK, butuh perahu'. Titik. Tanpa basa-basi. Ketiga, Budaya Solid - 'Satu Tim, Satu Suara' Ini paling penting untuk komunikasi. Kami biasanya briefing pagi dan

		evaluasi malam saat ada bencana. Semua info dari 1 pintu Pusdalops. Tidak boleh ada petugas yang buat pernyataan sendiri. Kami juga biasakan saling backup. Yang di logistik bantu komunikasi, yang di komunikasi bantu distribusi. Jadi tidak ada ego sektoral. Bagaimana menjaganya? Lewat latihan dan keteladanan pimpinan. Kami rutin simulasi dan apel kesiapsiagaan. Pimpinan harus jadi contoh pertama datang paling awal. Lama-lama jadi kebiasaan. Intinya: Kalau budayanya sudah tanggap darurat, maka komunikasi akan otomatis efektif. Karena semua orang punya frekuensi dan tujuan yang sama: menyelamatkan.
3.a.	Apa yang menjadi hambatan bagi petugas dalam menciptakan komunikasi yang efektif sehingga pesan yang di sampaikan tidak jelas, baik di kalangan internal (sesama petugas) ataupun dengan pihak eksternal (masyarakat)?	Ada, Mas. Kami jujur saja. Hambatannya kami bagi 2: internal dan eksternal. 1. Hambatan Internal - Sesama Petugas Beda Frekuensi dan Kanal: Petugas lapangan pakai HT, Pusdalops pakai WA, Dinsos pakai telpon. Kalau tidak sinkron, info telat. Ego Sektoral: Kadang ada instansi yang ingin rilis duluan. Padahal data belum final dari Pusdalops. Akibatnya info beda-beda. Kelelahan Petugas: Saat bencana panjang, petugas kurang tidur. Yang ngomong jadi kurang fokus, pesannya muter-muter tidak to the point. 2. Hambatan Eksternal - Dengan Masyarakat Kepanikan Masyarakat: Saat air naik, warga panik. Dikasih tahu 3x pun tidak masuk. Otaknya fokus selamat dulu. Kesenjangan Teknologi: Tidak semua warga punya WA atau sinyal. Lansia juga banyak yang tidak paham HP. Jadi info digital tidak sampai. Hoax dan Informasi Tumpang Tindih: Ini paling berat. Baru 5 menit kami umumkan, di TikTok sudah muncul info yang beda. Masyarakat jadi bingung: "Percaya yang mana?" Bagaimana kami atasi? Internal: kami paksa 1 pintu Pusdalops dan briefing tiap 6 jam. Eksternal: kami turun langsung, pakai pengeras suara, dan libatkan RT/tokoh agama untuk meluruskan. Tapi tetap, ini PR kami terus.
3.b.	Bagaimana caranya para petugas menanggapi dan memberikan solusi terhadap perbedaan persepsi antara masyarakat dan sesama petugas?	Kami pakai prinsip 3D: Duduk, Dengar, Damaikan, Mas. 1. Jika Perbedaan Persepsi Antar Petugas Caranya: Rapat Singkat dan 1 Data Begitu ada beda pendapat, langsung kita kumpulkan di Pusdalops. Maksimal 15 menit. Aturannya: keluarkan data. Data dari lapangan, foto, video. Jangan pakai perasaan. Keputusan tetap dari 1 pintu Pusdalops. Setelah itu semua harus ikut. Tidak ada lagi 'menurut saya'. Evaluasi malam hari untuk meluruskan lagi. 2. Jika Perbedaan Persepsi Dengan Masyarakat Caranya: Turun Langsung dan Jelaskan dengan Bukti Contoh: warga bilang 'bantuan tidak merata'. Kami tidak debat di WA. Kami datang ke posko, bawa data daftar penerima, tunjukkan. 'Bu, ini datanya. Yang belum dapat karena ini'. Kalau soal evakuasi, kami ajak RT dan tokoh agama. Biar yang jelaskan bukan hanya kami, tapi orang yang dipercaya warga. Kami juga dengarkan dulu keluhannya. Jangan langsung menyalahkan. Kunci Solusinya: Kecepatan: Jangan biarkan beda persepsi mengendap semalaman. Harus diselesaikan hari itu juga. Transparansi: Tunjukkan data, tunjukkan alasannya. Empati: Akui kalau memang ada yang salah dari kami, minta maaf, lalu perbaiki. Intinya: Beda persepsi itu wajar. Yang bahaya kalau didiamkan. Makanya kami kejar terus sampai satu suara.
3.c.	Bagaimana para petugas	Kami tidak bisa berharap sinyal bagus terus, Mas. Makanya kami punya

	menangani gangguan fisik (alat komunikasi) dan gangguan lingkungan (jauh dari sinyal, mati listrik dan berbagai kendala lingkungan lain) dalam komunikasi?	'Plan B, C, D'. 1. Jika Gangguan Fisik - Alat Rusak/Habis Baterai Solusinya: Cadangan dan Perawatan Setiap kendaraan operasional wajib bawa HT cadangan, power bank, dan kabel. Pusdalops kami ada genset dan UPS. Jadi kalau PLN mati, komunikasi tetap hidup minimal 12 jam. Sebelum musim bencana, semua alat kami cek dan servis dulu. 2. Jika Gangguan Lingkungan - Jauh Sinyal / Mati Listrik Solusinya: Kembali ke Cara Tradisional dan Berlapis Kalau di daerah sinyal jelek seperti pinggir kali atau pesisir, kami tidak paksa pakai WA. Kami pakai 3 lapis: Lapis 1 Teknologi: HT. Jangkauannya lebih luas dan tidak butuh sinyal. Lapis 2 Manusia: Kurir/Relawan. Petugas keliling bawa pesan tertulis ke RT. Lapis 3 Komunal: Kentongan, pengeras suara masjid, toa keliling. Ini paling cepat untuk area luas. 3. Kuncinya: Pemetaan Daerah Rawan Sebelum bencana, kami sudah petakan mana wilayah 'blank spot'. Di situ kami tempatkan relawan dan pastikan ada HT. Jadi tidak kaget saat kejadian. Intinya: Jangan bergantung pada 1 cara. Kalau digital mati, pakai manual. Kalau manual jauh, pakai komunal. Yang penting pesannya tetap sampai.
3.d.	Bagaimana para petugas mampu mengendalikan atau menghindari dari hambatan emosional dalam proses komunikasi?	Itu PR terbesar kami, Mas. Karena yang dihadapi manusia, bukan data. Kami latih petugas dengan 3K: Kenali, Kendalikan, Komunikasi Humanis. Pertama, Kenali Diri Sendiri Dulu Sebelum terjun, kami briefing: 'Kamu capek boleh, tapi jangan bawa ke warga'. Petugas diajarkan sadar kalau dirinya sedang emosi. Kalau sudah mau meledak, gantian. Istirahat 10 menit, minum. Jangan dipaksa komunikasi saat emosi. Kedua, Kendalikan Saat Di Lapangan Ada 2 teknik yang kami pakai: Jaga Nada dan Bahasa: Dilarang membentak, meski warga teriak. Kami pakai bahasa: 'Pak, Bu, mari ke tempat aman'. Bukan 'Cepat lari!'. Posisi Sejajar: Jongkok kalau ngomong sama ibu-ibu. Jangan berdiri dan menunjuk. Biar tidak terkesan memerintah. Ketiga, Komunikasi Humanis - Dengar Dulu Kalau ada warga marah 'Bantuan mana?!', jangan dilawan. Dengar dulu. 'Saya paham Bu, Ibu pasti khawatir. Data kami begini...'. Empati dulu, baru jelaskan. Kami juga melibatkan psikolog dan relawan untuk bantu menenangkan warga yang trauma. Jadi petugas fokus di teknis. Bagaimana menghindarinya? Dengan rotasi. Jangan 1 orang 24 jam di lapangan. Dan dengan contoh pimpinan. Kalau saya bisa tenang, anak buah ikut tenang. Intinya: Di darurat, yang dibutuhkan bukan hanya info benar, tapi juga cara penyampaian yang benar. Karena hati warga sedang luka.
3.e.	Bagaimana menghadapi kendala bahasa dan budaya dalam melakukan komunikasi yang efektif agar komunikasi berjalan dengan baik?	Kami pakai prinsip: 'Masuk Lewat Pintu Mereka', Mas. Jangan paksa warga masuk ke pintu kita. 1. Menghadapi Kendala Bahasa Caranya: Sederhanakan dan Gunakan Bahasa Lokal Kami hindari istilah BMKG seperti 'rob', 'banjir bandang'. Kami ganti: 'air laut pasang tinggi', 'air dari gunung turun besar'. Untuk lansia dan warga yang tidak bisa baca, kami pakai bahasa lisan dan gambar. Spanduk, poster, simbol panah evakuasi.

		Kalau di wilayah pendatang, kami cari relawan yang bisa bahasa mereka untuk jadi jembatan. 2. Menghadapi Kendala Budaya Caranya: Libatkan Tokoh dan Hormati Kearifan Lokal Contoh: di wilayah pesantren, kami koordinasi dulu dengan Kyai. Pengumuman disampaikan setelah sholat lewat toa masjid. Warga lebih dengar. Di pesisir, kami libatkan tokoh nelayan. Kalau beliau bilang 'laut bahaya', warga langsung percaya. Kami juga perhatikan waktu. Jangan umumkan saat orang lagi sholat atau acara adat. Hormati dulu. 3. Kuncinya: Belajar Dulu Sebelum Bencana Petugas kami dibekali data: ini wilayah dominan apa, tokohnya siapa, pantangannya apa. Jadi saat kejadian tidak gagap. Intinya: Komunikasi efektif itu bukan tentang kita yang paling benar, tapi tentang bagaimana membuat warga paham dengan cara mereka. Turunkan ego, naikan empati.
--	--	--



Wawancara dengan Informan Utama 3		
Bagian Kepegawaian BPBD Kota Pasuruan. Bapak Agus Salim		
1. Kompetensi Teknis		
No.	PERTANYAAN	JAWABAN
a.	Apakah mereka yang terlibat di dalam proses komunikasi terkait dengan penanganan bencana sudah memiliki tingkat pendidikan sesuai standar yang telah ditentukan?	Secara umum sudah sesuai standar, Mas. Tapi kami akui masih bertahap. 1. Untuk ASN / Struktural Kasie, Kabid, sampai staf Pusdalops minimal pendidikan D3 - S1 sesuai formasi. Untuk jabatan fungsional tertentu seperti Analis Kebencanaan, kami rekrut dari S1. Ini sudah sesuai Permen PANRB. 2. Untuk Petugas Lapangan / TRC Kebanyakan pendidikan SMA/SMK. Standar BNPB memang minimal SMA. Tapi kami tidak hanya lihat ijazah. Yang penting punya sertifikat pelatihan kebencanaan: Dasar Penanggulangan Bencana, Komunikasi Krisis, dan Operator Pusdalops. Tanpa sertifikat ini, tidak boleh turun. 3. Upaya Peningkatan Kendalanya: belum semua punya latar belakang pendidikan kebencanaan. Makanya kami kejar lewat diklat. Setiap tahun kami kirim petugas ke Pusdiklat BNPB di Jakarta dan BPBD Provinsi. Target kami 2026 semua operator Pusdalops punya sertifikat kompetensi. Intinya: Ijazah memenuhi standar minimal. Tapi untuk komunikasi bencana, kami tambahkan dengan pelatihan khusus. Karena komunikasi darurat itu skill, bukan hanya teori.
b.	Apakah mereka memiliki pengalaman di bidang tersebut terkait dengan teknis pekerjaan?	Ada 2 kategori, Mas. ASN dan Relawan/TRC. 1. Untuk ASN BPBD Sebagian besar sudah punya pengalaman. Rata-rata sudah 3 - 8 tahun bertugas di BPBD. Jadi sudah sering ikut penanganan banjir rob, angin kencang, sampai simulasi. Untuk Pusdalops dan bagian komunikasi, kami prioritaskan yang sudah ikut diklat Operator Pusdalops, Manajemen Kedaruratan, dan Pelatihan Komunikasi Krisis dari BNPB. Jadi secara teknis sudah paham alurnya. 2. Untuk TRC, Relawan Dan Potensi SRB Ini basisnya pengalaman lapangan. Banyak dari mereka yang sudah turun sejak bencana 2019, 2021. Kami data dan bina. Mereka memang bukan ASN, tapi jam terbangnya tinggi. Makanya saat kejadian, merekalah yang jadi ujung tombak di lapangan untuk komunikasi ke warga. 3. Upaya Peningkatan Pengalaman Karena mutasi itu ada, kami tidak bisa hanya mengandalkan 1-2 orang. Solusinya: Magang/Training On The Job: Staf baru wajib mendampingi senior 3 bulan. Gladi/Simulasi: Minimal 2x setahun kami adakan simulasi komunikasi bencana. Database Pengalaman: Kami catat siapa yang sudah ikut bencana apa. Jadi saat kejadian bisa langsung ditugaskan sesuai pengalaman. Intinya: Pengalaman teknis itu wajib. Kalau belum ada, kami ciptakan lewat pelatihan dan simulasi.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam proses komunikasi sudah mendapatkan pelatihan fungsional?	Sedang dikejar 100%, Mas. Belum semua, tapi target kami ke sana. 1. Untuk ASN Inti / Pusdalops Ini wajib. Semua staf Pusdalops, Kasie Kedaruratan, dan Kabid sudah ikut pelatihan fungsional dari BNPB. Contohnya: Diklat Operator Pusdalops, Diklat Komunikasi Krisis dan Media, Diklat Manajemen Kedaruratan. Mereka juga punya sertifikat kompetensi. Ini syarat mutlak untuk bisa pegang HT, radio, dan jadi juru bicara. 2. Untuk TRC dan Relawan

		Kami punya program 'Pelatihan Dasar Penanggulangan Bencana'. Di dalamnya ada materi komunikasi lapangan, teknik penyampaian informasi ke warga, dan penggunaan HT. Jadi secara fungsional mereka sudah dibekali. Tapi sertifikasi resminya masih bertahap karena kuota dari BNPB/Provinsi terbatas. 3. Kendala Dan Upaya Kendalanya 2: anggaran dan kuota pelatihan. Makanya kami siasati dengan pelatihan internal. Kami undang narasumber dari BPBD Provinsi untuk melatih di Pasuruan. Setiap tahun ada 2 kali pelatihan komunikasi bencana internal. Target kami 2026 semua petugas komunikasi punya sertifikat. Intinya: Yang inti sudah 100% bersertifikat. Yang lain sudah dilatih, tinggal nunggu sertifikasi resmi.
2. Kompetensi Manajerial		
a.	Bagaimana orang-orang yang terlibat di dalam proses komunikasi memiliki integritas yang tinggi?	Itu paling penting, Mas. Integritas itu harga mati di kebencanaan. Kami jaga lewat 3 cara: Seleksi, Pembinaan, dan Pengawasan. 1. Seleksi dan Komitmen Awal Sebelum jadi petugas Pusdalops atau Juru Bicara, mereka tanda tangan Pakta Integritas. Isinya: tidak menyebarkan data belum valid, tidak bicara ke media tanpa koordinasi, dan tidak memanfaatkan bencana untuk kepentingan pribadi. Untuk TRC dan relawan juga sama. Kami seleksi rekam jejaknya dulu. Kalau pernah bermasalah di lapangan, tidak kami libatkan. 2. Pembinaan Nilai dan Disiplin Setiap apel pagi kami ingatkan: '1 informasi salah bisa bikin 1000 orang panik'. Kami juga tanamkan 3 nilai: Cepat, Tepat, Akurat. Cepat tidak boleh mengorbankan Akurat. Ada kode etik komunikasi bencana yang wajib dihafal petugas. Salah satunya: rujuk ke data resmi, jangan asumsi. 3. Pengawasan Berlapis Semua rilis, WA Group, dan pernyataan ke media harus lewat 1 pintu: Kasie Kedaruratan atau saya sebagai atasan langsung. Kami juga punya sistem evaluasi. Kalau ada petugas yang ketahuan sebar info tidak benar, ada sanksi. Mulai dari teguran, dicabut dari tim, sampai proses kepegawaian. Intinya: Integritas itu dilatih. Bukan bawaan lahir. Makanya kami tempa terus lewat aturan, teladan pimpinan, dan sanksi yang jelas.
b.	Apakah mereka mampu melakukan suatu kerja sama dalam berkomunikasi terhadap penanggulangan bencana?	Alhamdulillah mampu, Mas. Tapi itu bukan otomatis. Kami bentuk dan latih. 1. Sistem Kerja Sama Yang Kami Bangun Kami pakai sistem '1 Komando, Banyak Tangan'. Pusdalops jadi pusat informasi. Dia yang terima data dari lapangan, TRC yang validasi, Logistik yang siapkan bantuan, Humas yang sampaikan ke publik. Semua terhubung lewat 3 kanal: Grup WA Pusdalops 24 Jam, Radio HT, dan Rapat Koordinasi harian saat tanggap darurat. 2. Cara Melatih Kerja Sama Yang kami latih bukan hanya teknis, tapi 'chemistry'. Simulasi Terpadu: 2x setahun kami gelar simulasi. Di situ TRC, Logistik, Kesehatan, dan Humas dipaksa komunikasi bareng di bawah tekanan waktu. Job Rotation: Staf baru wajib muter. 1 bulan di Pusdalops, 1 bulan ikut TRC. Biar paham susahnyanya masing-masing. Evaluasi Paska Kejadian: Setiap selesai penanganan, kami 'bedah' bareng. Bagian mana yang

		komunikasinya telat, mana yang nyambung. 3. Bukti di Lapangan Waktu banjir rob tahun lalu di Pesisir, informasi dari TRC masuk ke Pusdalops jam 02.00. Jam 03.00 Logistik sudah jalan, jam 04.00 Humas sudah rilis. Itu karena jalurnya sudah sama-sama paham. Intinya: Kerja sama komunikasi itu dilatih. Kuncinya: saling percaya, saling mengerti tupoksi, dan 1 data 1 suara.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam penanganan bencana sudah memberikan komunikasi dan pelayanan publik sesuai standar yang telah ditentukan?	Kami upayakan sesuai standar, Mas. Standarnya kami mengacu ke 3 hal: SOP BNPB, Maklumat Pelayanan, dan SPBE. 1. Standar Komunikasi Untuk komunikasi, semua wajib ikut 'Protokol Komunikasi Krisis'. Isinya: 1 pintu informasi, data harus terverifikasi Pusdalops dulu baru rilis, bahasa harus santun dan tidak menimbulkan kepanikan, dan respon maksimal 1x24 jam. Juru bicara hanya 2: Kepala BPBD dan Kasie Kedaruratan. Yang lain tidak boleh bicara ke media. 2. Standar Pelayanan Publik Kami punya Maklumat Pelayanan di kantor dan posko. Isinya: cepat, ramah, tidak dipungut biaya, dan tidak diskriminasi. Untuk pengaduan, kami sediakan Call Center 112, WA Pusdalops, dan datang langsung. Semua aduan wajib ditindaklanjuti dan dilaporkan. 3. Penilaian dan Pengawasan Apakah sudah 100%? Belum. Tapi kami evaluasi terus. Caranya: ada survei kepuasan masyarakat setelah bencana, ada monitoring media sosial, dan ada evaluasi internal tiap 3 bulan. Kalau ada petugas yang melanggar standar, langsung kami bina. Kalau berat, ada sanksi. Intinya: Standar sudah ada dan disosialisasikan. Tugas kami sekarang memastikan semua petugas jalan di rel yang sama.
d.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi publik melakukan pengembangan diri dan juga pengembangan terhadap orang lain (mereka yang terkena bencana)?	Iya Mas, itu 2 hal yang tidak bisa dipisahkan. Kami sebut 'Naik Kelas Bareng'. 1. Pengembangan diri SDM Komunikasi Kami wajibkan. Minimal 1 tahun sekali ikut diklat atau workshop. Contoh: Pelatihan Public Speaking Kebencanaan, Media Handling, Digital Crisis Communication, sampai Psikologi Bencana. Kami juga dorong untuk ikut webinar BNPB dan baca update aturan. Karena hoaks sekarang modelnya baru terus. Kalau kita tidak update, kalah cepat. 2. Pengembangan Terhadap Masyarakat Terdampak Ini bagian dari pemulihan. Kami tidak hanya kasih sembako lalu pergi. Programnya: Sekolah Lapang Tangguh Bencana: Kami ajari warga cara bikin jalur evakuasi, bikin posko mandiri, dan cara komunikasi saat listrik padam. Duta Kesiapsiagaan: Kami pilih 2-3 warga di tiap kelurahan rawan. Kami latih jadi penyambung informasi. Jadi kalau ada bencana, mereka yang pertama teriak. Trauma Healing dan Edukasi: Tim komunikasi kami bareng psikolog. Sambil menghibur anak-anak, kami sisipkan edukasi 'kalau gempa lari kemana'. Intinya: Petugasnya harus terus belajar. Masyarakatnya harus terus dikuatkan. Biar nanti kalau kami tidak ada, mereka bisa jalan sendiri.
e.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi mampu mengelola perubahan terencana/tidak terencana dan mengambil suatu keputusan?	Mampu, Mas. Tapi itu hasil tempaan. Kami ajarkan pakai prinsip 'Fleksibel dalam Rencana, Tegas dalam Keputusan'. 1. Untuk Perubahan Terencana Ini seperti pergantian musim, simulasi, atau pergantian pejabat. Kami punya SOP dan kalender kegiatan. Sebelum perubahan, kami lakukan briefing, pembagian tugas baru, dan gladi. Jadi semua sudah siap

		dulu. 2. Untuk Perubahan Tidak Terencana Ini yang berat. Contoh: jalur komunikasi putus, data berubah 180 derajat, atau pimpinan tidak bisa dihubungi. Kuncinya ada 3: Wewenang Berjenjang: Pusdalops punya wewenang mengambil keputusan awal selama 2x24 jam. Tidak harus nunggu perintah atas. Latihan Skenario: Di simulasi kami sengaja bikin 'kejutan'. Misalnya HT mati. Terus gimana? Harus pakai kurir atau radio alternatif. Keberanian Bertanggung Jawab: Kami tanamkan, 'salah ambil keputusan lebih baik daripada tidak ambil keputusan'. Nanti dievaluasi bareng. 3. Buktinya Waktu angin kencang tahun lalu, tower BTS tumbang. Informasi tidak bisa masuk WA. Petugas Pusdalops langsung putuskan pakai HT dan motor untuk keliling kampung. Itu keputusan di lapangan. Dan itu menyelamatkan banyak warga. Intinya: Kami latih mereka berpikir cepat, tapi tetap berdasar data dan SOP darurat.
3. Kompetensi Sosial Kultural		
a.	Apakah mereka yang terlibat dalam proses komunikasi dalam penanggulangan bencana sudah mampu beradaptasi untuk melakukan tindakan dari proses komunikasi	Sudah, Mas. Karena di lapangan tidak ada bencana yang sama. Kami ajarkan 3K: Kenali, Kreatif, Kerahkan. 1. Kenali Sasaran dan Situasi Petugas kami dilatih 'membaca lapangan'. Ngomong ke ibu-ibu PKK beda bahasanya dengan ke pemuda karang taruna. Ke warga terdampak langsung, nadanya harus menenangkan. Ke media, nadanya harus data dan fakta. Kalau listrik padam, jangan maksa pakai medsos. Pindah ke toa masjid, mobil komando, atau door to door. 2. Kreatif Dalam Tindakan Komunikasi Contoh adaptasi: Waktu banjir, jalan terputus. Petugas kami naik perahu sambil bawa pengeras suara. Waktu covid, tidak bisa kumpul. Kami bikin konten video 1 menit dan poster infografis. Waktu ada hoaks, kami langsung buat 'Kartu Klarifikasi' 1 lembar, disebar ke grup RT. Cepat dan gampang dipahami. 3. Kerahkan Semua Sumber Daya Kami tidak terpaku 1 cara. Pusdalops bisa jadi penyiar radio, TRC bisa jadi juru bicara lapangan, relawan bisa jadi admin medsos. Kami juga punya 'Tim Adaptif' isinya anak muda yang paham TikTok, IG, untuk menjangkau generasi muda. Intinya: Kami tidak menunggu sempurna. Yang penting pesannya sampai, caranya bisa berubah-ubah
b.	Bagaimana mereka berinteraksi kepada mereka yang terkena bencana atau dampak dalam suatu komunikasi? Untuk memberikan wawasan terhadap persatuan kebersamaan dalam mengatasi masalah tersebut?	Kami tidak datang sebagai 'bos', Mas. Kami datang sebagai 'saudara'. Itu pesan pertama yang kami tanamkan ke semua petugas. 1. Cara Berinteraksi: 3S Sapa Dulu: Petugas wajib sapa, duduk setara, dan tanya kabar sebelum kasih instruksi. 'Bu, gimana semalam? Anak-anak aman?'. Sentuh Hati: Bahasa kami tidak boleh menakut-nakuti. Kami pakai bahasa 'kita'. Contoh: 'Pak, kita bersihkan bareng ya biar cepat selesai'. Bukan 'Bapak harus bersihkan'. Libatkan: Kami tidak mendikte. Kami tanya: 'Menurut ibu, posko paling aman di mana?' 'Mas-mas, siapa yang bisa jadi koordinator ronda malam?' Dengan begitu warga merasa punya. 2. Untuk Menumbuhkan Persatuan

		Kami sengaja bikin kegiatan bersama di posko pengungsian. Dapur Umum Gotong Royong: Masak bareng. Yang jago masak ngajari, yang lain bantu potong. Dari situ ngobrol dan saling menguatkan. Kerja Bakti Bersama: Petugas dan warga sama-sama nyekop lumpur. Tidak ada beda baju dinas dan baju warga. Ruang Cerita: Malam hari kami kumpulkan warga. Cerita, doa bersama, dan saling mengingatkan 'kita pasti kuat karena bareng-bareng'. Intinya: Komunikasi bencana yang baik itu bukan transfer informasi. Tapi membangun rasa 'satu perahu'. Kalau rasa itu ada, masalah seberat apapun terasa lebih ringan.
c.	Bagaimana kemampuan petugas untuk beradaptasi dengan budaya lokal atau kebiasaan masyarakat setempat dalam penanggulangan bencana?	Ini penting sekali, Mas. Kami tidak bisa pakai 1 cara untuk semua wilayah. Di Pasuruan ada pesisir, ada pegunungan, ada perkotaan. Budayanya berbeda. 1. Kenali Dulu, Baru Masuk Sebelum bencana, kami sudah petakan. Siapa tokoh agama, tokoh masyarakat, siapa ketua RT/RW yang didengar. Saat masuk ke kampung, kami tidak langsung perintah. Kami lapor dulu ke kiai, ke pak lurah, ke sesepuh. Minta restu dan minta tolong sampaikan. 2. Bentuk Adaptasi Di Lapangan Waktu: Kami hindari sosialisasi saat jam sholat, pengajian, atau pasaran. Kami ikut jadwal warga. Bahasa: Petugas kami pakai Bahasa Jawa Pasuruan, logat setempat. Poster kami pakai gambar wayang, perahu, atau yang familiar di masyarakat. Media: Di desa, pengumuman paling manjur lewat toa masjid dan pengajian. Di kota, lewat IG dan WA grup. Di pesisir, kami titip pesan lewat nelayan yang mau melaut. Nilai: Kami selipkan pesan kebencanaan di nilai gotong royong dan 'tulung-tinulung'. Contoh: 'Membersihkan saluran itu sedekah, biar tidak banjir'. 3. Libatkan Budaya Sebagai Kekuatan Kami gandeng Karang Taruna, PKK, dan Duta Kesiapsiagaan dari warga lokal. Mereka yang lebih paham adat. Waktu evakuasi, kami hormati harta benda dan hewan ternak karena itu bagian dari budaya warga. Intinya: Petugas harus 'menjadi orang lokal' dulu. Kalau warga merasa kita bagian dari mereka, semua instruksi jadi lebih ringan.
d.	Apakah petugas memiliki rasa empati dalam penanganan bencana di masyarakat?	Ada, Mas. Dan itu wajib. Kami bilang ke anak-anak, 'Kalau mau kerja di BPBD, taruh dulu seragammu. Pakai hatimu'. 1. Cara Kami Menanamkan Empati Pembekalan Awal: Sebelum terjun, kami ingatkan. 'Yang kamu hadapi itu orang yang baru kehilangan rumah. Bicaralah seperti ke keluargamu sendiri'. Pelatihan Trauma Healing: Kami bekali petugas cara mendengarkan, cara memeluk anak yang menangis, cara menenangkan ibu yang panik. Bukan hanya bagi sembako. Contoh dari Pimpinan: Kepala BPBD dan senior selalu paling depan. Ikut nyekop lumpur, ikut tidur di posko. Itu yang ditiru junior. 2. Bentuk Empati Di Lapangan Empati itu kelihatan dari hal kecil: Mendengarkan: Petugas kami duduk dulu. Dengarkan keluhan kesah warga, walau sudah 10x dengar cerita yang sama. Tidak Membedakan: Bantuan dibagi rata. Tidak lihat siapa pendukung siapa. Yang lansia dan difabel didahulukan. Tindak Lanjut: Setelah bencana selesai, kami masih telpon. 'Bu, gimana dapurnya? Anak sekolah sudah?' Biar warga merasa tidak ditinggal. Intinya: Empati itu bukan tambahan. Itu bahan bakar utama kami. Kalau tidak ada empati, kami tidak akan kuat kerja di bidang ini.
e.	Bagaimana petugas melakukan suatu komunikasi dalam	Konflik itu pasti ada, Mas. Kuncinya jangan dilawan dengan bentakan. Lawan dengan komunikasi dingin dan terbuka. Kami pakai jurus 'Dengar,

	pengelolaan konflik sosial yang terjadi di daerah bencana?	Luruskan, Satukan'. 1. Dengar Dulu Begitu ada tanda-tanda konflik, petugas kami langsung turun. Tidak ceramah. Duduk bareng yang bertikai. Kami biarkan mereka bicara sampai tuntas. Tujuannya biar emosinya keluar dan kami tahu akar masalahnya: soal data, soal bantuan, atau soal ego. 2. Luruskan Dengan Data dan Fakta Setelah dengar, kami luruskan pakai data yang sama-sama bisa dilihat. Contoh: 'Pak, ini daftar penerima bantuan. Ini kriteria dari pusat. Mari kita cek bareng'. Kami juga cepat klarifikasi hoaks. Kalau ada kabar 'bantuan ditilep', langsung kami buka di depan warga dan saksikan tokoh masyarakat. 3. Satukan Dengan Tujuan Bersama Setelah adem, kami alihkan ke 'musuh bersama' yaitu bencana. Kalimat yang sering kami pakai: 'Pak RT dan Pak RW, kita ini satu perahu. Kalau bertengkar, yang tenggelam kita semua'. Lalu kami ajak bikin solusi bareng: bentuk tim pembagian, jadwal ronda, atau dapur umum bersama. Jadi energinya pindah dari konflik ke kerja sama. 4. Libatkan Pihak Ketiga Kami tidak jalan sendiri. Kami gandeng tokoh agama, tokoh masyarakat, Babinsa, Bhabinkamtibmas. Suara mereka lebih didengar warga. Intinya: Komunikasi konflik itu bukan cari siapa menang. Tapi cari jalan agar semua selamat.
4. Strategi Komunikasi		
1.a.	Bagaimana proses dari petugas menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan inisiatif secara sistematis kepada masyarakat yang terkenan bencana, saat terjadi bencana masyarakat terdampak untuk memperoleh hasil penanganan bencana yang optimal?	Kami pakai alur '1 Pintu, 3 Isi, 5 Saluran'. Biar tidak simpang siur dan bisa diukur. 1. 1 Pintu sama dengan Komando Informasi Semua pesan keluar dari Pusdalops. Tidak boleh ada petugas yang posting sendiri. Data dikumpulkan, diverifikasi, baru disetujui Kepala BPBD. Ini biar informatif dan tidak hoaks. 2. 3 Isi Pesan Dalam 1 Waktu Setiap kali menyebar pesan, kami wajib isi 3 unsur: Informatif: 'Apa, di mana, kapan, dampaknya'. Contoh: 'Banjir di Kelurahan X, ketinggian 80cm, listrik padam'. Persuasif: 'Apa yang harus dilakukan'. Contoh: 'Bapak Ibu segera evakuasi ke Balai RW 05. Bawa dokumen penting'. Inisiatif: 'Ayo mulai dari kita'. Contoh: 'RT 03 sudah buka dapur umum. Warga lain bisa bantu bahan makanan'. 3. 5 Saluran Sistematis Sesuai Kondisi Kami sebar berlapis, dari cepat ke dalam: Saluran Cepat: Grup WA RT/RW, siaran Pusdalops, HT. Untuk 0-15 menit pertama. Saluran Massa: Toa masjid, mobil komando, radio lokal. Untuk menjangkau yang tidak pegang HP. Saluran Tokoh: Titip pesan ke kiai, pak lurah, ketua komunitas. Biar persuasifnya kuat. Saluran Visual: Infografis, spanduk titik aman, papan informasi di posko. Biar mudah diingat. Saluran Dua Arah: Door to door dan posko pengaduan. Untuk cek apakah pesan sudah dipahami dan untuk inisiatif baru dari warga. Intinya: Sistematis itu artinya tertib, berlapis, dan diulang. Kami evaluasi tiap 2 jam: pesan sudah sampai mana, warga sudah bergerak apa belum."
1.b.	Bagaimana petugas mampu menjembatani kultural gap atau perbedaan perilaku akibat kemudahan diperoleh dan	Iya Mas, ini PR kita bersama. HP sekarang lebih kenceng dari sirine. Kalau kita tidak jadi filter, budaya 'tulung-tinulung' bisa kalah sama budaya 'viral dulu'. Kami lakukan 3 langkah: Saring, Selaraskan, Sebarkan Ulang. 1. Saring: Jadi Kurator Informasi

	dioperasionalkan media massa yang begitu ampuh yang jika dibiarkan akan merusak nilai budaya?	Tim media kami 24 jam pantau medsos dan grup WA. Kalau ada info panik, hoaks, atau konten yang tidak etis, langsung kami tandai. Contoh: ada video banjir di daerah lain dibidang Pasuruan. Kami langsung buat klarifikasi 1 lembar dengan logo BPBD. Biar warga tidak ikut-ikutan panik. 2. Selaraskan: Balut Pesan Dengan Budaya Lokal Kami tidak melawan medsos. Kami pakai medsos tapi dengan 'bahasa Pasuruan'. Bahasa: Konten kami pakai bahasa Jawa halus, meme lokal, dan perumpamaan yang dimengerti warga. Nilai: Daripada posting 'jangan panik', kami posting 'Ayo dulur, kita jaga tonggo teparo'. Pesan keselamatannya sama, tapi bungkusnya budaya. Tokoh: Kami melibatkan kiai, budayawan, dan admin grup komunitas untuk ikut menyebarkan. Suara mereka lebih dipercaya daripada akun resmi saja. 3. Sebarkan Ulang: Kuatkan Budaya Positif Kami sengaja menaikkan konten-konten baik. Contoh: video warga gotong royong, relawan bagi nasi, anak-anak bantu di posko. Kami tagar #PasuruanTangguh #SatuPerahu. Tujuannya biar algoritma diisi hal baik, bukan hoaks dan ujaran kasar. Intinya: Kita tidak bisa bendung banjir informasi. Tapi kita bisa arahkan arusnya. Petugas harus jadi penjernih dan penerjemah budaya.
1.c.	Bagaimana perumusan strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas dalam hal : - Mengenal khalayak atau masyarakat sebelum, saat, setelah terjadi bencana? - Bagaimana strategi untuk menentukan pesan kepada mereka yang terkena bencana? - Bagaimana penggunaan media komunikasi agar komunikasi berhasil dengan baik?	Kami punya rumus sederhana: Kenali Dulu, Pesan Tepat, Saluran Pas. Itu kami pakai di 3 fase bencana. 1. Mengenal Khalayak: Sebelum - Saat - Setelah Sebelum: Kami petakan. Mana daerah rawan banjir, mana yang banyak lansia, mana yang kuat komunitasnya. Kami catat siapa tokohnya, bahasa apa yang dipakai, jam berapa warga berkumpul. Ini data dasar kami. Saat Bencana: Kami update cepat. Kebutuhan warga berubah tiap jam. Awalnya butuh info evakuasi, 2 jam kemudian butuh air bersih. Kami tanya langsung ke lapangan lewat TRC dan relawan. Setelah: Kami dengarkan trauma dan kebutuhan pemulihan. Contoh: warga butuh info bantuan modal, bukan info evakuasi lagi. Jadi khalayaknya tetap sama, tapi 'isi hatinya' beda. 2. Strategi Menentukan Pesan Kami pakai prinsip '3T: Tepat Sasaran, Tepat Isi, Tepat Nada' Tepat Sasaran: Ke ibu-ibu bahas dapur umum. Ke bapak-bapak bahas kerja bakti. Ke anak muda bahas info lewat IG. Tepat Isi: 1 pesan 1 maksud. Jangan campur. Kalau evakuasi ya fokus evakuasi. Jangan sekalian minta donasi. Tepat Nada: Saat genting nadanya tegas dan singkat. Saat pemulihan nadanya menguatkan dan penuh harapan. Selalu pakai kata 'kita'. 3. Penggunaan Media Agar Berhasil Kami tidak pilih 1 media. Kami pakai 'Media Berlapis' sesuai situasi: Cepat dan Darurat: HT, WA Grup RT, Sirine, Toa Masjid Massa dan Luas: Radio, Mobil Komando, Spanduk Titik Aman Visual dan Diingat: Infografis, Poster, Video 30 detik Kepercayaan: Lewat Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat, PKK Dua Arah: Posko Pengaduan, Door to Door Kunci berhasilnya: media harus bisa menjangkau yang paling lemah. Kalau nenek di pelosok tidak pegang HP, berarti harus ada yang ketok pintu. Intinya: Strategi itu dinamis. Tiap hari kami evaluasi. Hari ini berhasil pakai WA, besok mati lampu ya ganti toa.

2.a.	Bagaiman petugas mampu menjelaskan kepada masyarakat sebelum dan saat bencana dalam menciptakan komunikasi yang efektif?	Komunikasi efektif itu 'orang paham, orang mau, orang bisa'. Beda fase, beda cara jelasannya Mas. 1. Sebelum Bencana: Prinsipnya 'Edukasi Dan Membiasakan' Tujuannya biar warga tidak kaget kalau kejadian. Bahasa Santai: Kami tidak menakut-nakuti. Jelaskan pakai bahasa sehari-hari. Contoh: 'Pak, kalau hujan 3 jam terus, saluran ini bisa luber. Yuk kita bersihke bareng'. Praktek Langsung: Simulasi evakuasi, gladi jalur. Biar warga 'ngrasake' bukan cuma 'ngrungokke'. Pakai Contoh Lokal: 'Ingat banjir tahun 2020? Air masuk sampai sini. Nah sekarang kita buat tanggul'. Jadi warga langsung kebayang. Libatkan Tokoh: Yang jelaskan bukan hanya petugas. Tapi pak RT, pak kiai. Biar warga lebih percaya. 2. Saat Bencana: Prinsipnya 'Singkat, Jelas, Dan Tenang'Saat panik, otak orang tidak bisa terima ceramah panjang. 3 Kalimat Penting: Apa yang terjadi, Apa yang harus dilakukan, Ke mana harus pergi. Contoh: 'Banjir naik. Bapak Ibu evakuasi sekarang. Ke Balai RW 05'. Nada Tenang Tapi Tegas: Petugas tidak boleh ikut panik. Suara harus tenang biar warga ikut tenang. Ulang Dan Konfirmasi: Jelaskan 1 pesan diulang lewat 3 saluran. Habis itu tanya balik: 'Sudah paham Bu? Mau ke mana?' Biar yakin pesan nyampe. Pakai Bantuan Visual: Tunjuk peta, tunjuk arah panah, tunjuk posko. Karena saat panik orang lebih cepat paham gambar daripada kata. Intinya: Sebelum bencana kita jadi guru. Saat bencana kita jadi komando. Tapi dua-duanya harus pakai hati.
2.b.	Sejauh mana ketepatan para petugas menjalin suatu komunikasi yang efektif terhadap masyarakat yang akan terkena, terkena, dampak bencana?	Jujur Mas, kami nilai sendiri masih 80%. Ada yang sudah bagus, ada yang masih jadi PR. Kami ukur dari 3 hal: Sampai, Paham, Bergerak. 1. Fase 'Akan Terkena' / Sebelum Bencana Ketepatan: 75% Sudah bagus di kelurahan rawan. Simulasi, sosialisasi ke sekolah dan kampus rutin. PR nya: daerah yang 'merasa aman'. Mereka sering skip. Jadi pesannya sampai, tapi belum dianggap penting. Indikator kami: jumlah peserta simulasi dan grup WA siaga yang aktif. 2. Fase 'Terkena' / Saat Bencana Ketepatan: 85% Ini kekuatan kami. Karena sudah SOP. Begitu ada kejadian, Pusdalops langsung nyalakan 5 saluran tadi. Pesan 3T langsung jalan. Warga 80% langsung bergerak ke titik aman dalam 15-30 menit pertama. Itu data dari laporan TRC. Yang masih kurang: komunikasi ke penyandang disabilitas dan warga di pelosok tanpa sinyal. 3. Fase 'Dampak' / Setelah Bencana Ketepatan: 70% Ini yang paling berat. Saat darurat selesai, perhatian orang juga selesai. Padahal warga masih butuh info pemulihan, bantuan, dan trauma healing. Kami sudah mulai pakai pendekatan door to door dan pendampingan lewat PKK. Tapi tenaga dan waktu terbatas. Cara Kami Menjaga Ketepatan Evaluasi 2 Jam Sekali saat bencana. Apa yang salah langsung diperbaiki. Survei Kepuasan 1 minggu setelah

		bencana. Tanya warga: informasinya jelas tidak, petugasnya ramah tidak. Pelatihan Rutin untuk petugas. Latihan public speaking dan komunikasi krisis. Intinya: Ketepatan kami bertumbuh. Dari 'asal ngomong' sekarang sudah 'ukur dampak'. Tapi komunikasi itu tidak pernah selesai.
2.c.	Bagaimana para petugas memahami suatu kondisi di lapangan untuk menjalin komunikasi yang efektif?	Kami punya istilah: 'Turun, Tanya, Telaah'. Tidak boleh komunikasi dari balik meja. 1. Turun: Lihat Langsung Begitu ada laporan, tim TRC dan Pusdalops harus turun 15 menit pertama. Kami lihat 4 hal: Kondisi Fisik: Air setinggi apa, jalan putus di mana, listrik padam atau tidak Kondisi Manusia: Warga panik atau tenang, ada lansia/ibu hamil/penyandang disabilitas tidak Kondisi Sosial: Yang jadi pemimpin saat itu siapa, RT nya ada atau tidak, ada konflik tidak Kondisi Media: Sinyal ada tidak, toa masjid bisa dipakai tidak, gelap atau terang 2. Tanya: Dengar Dari Orang Lapangan Kami tidak asumsi. Kami tanya 3 pihak: Tokoh Lokal: Pak RT, pak RW, pak kiai. 'Pak, sebenarnya masalah utama warga apa sekarang?' Warga Terdampak: 'Bu, paling butuh apa saat ini? Info apa yang belum didapat?' Relawan/Relasi: 'Mas, di titik ini kendala komunikasinya apa?' 3. Telaah: Cocokkan Dengan Data Dan Keputusan Gaya Bicara Setelah turun dan tanya, baru kami telaah di Pusdalops. Contoh: Kalau kondisinya warga panik dan listrik padam sama dengan pakai toa dan nada tenang dan kalimat pendek. Kalau kondisinya warga santai sama dengan pakai data dan contoh kejadian sebelumnya biar sadar bahaya. Kalau ada hoaks beredar sama dengan prioritas klarifikasi dulu sebelum info lain. Intinya: Memahami lapangan itu 70% keberhasilan komunikasi. Salah baca kondisi, salah juga pesannya. Makanya kami latih petugas untuk jadi 'pendengar dan pengamat' dulu, baru jadi 'penyampai'.
2.d.	Bagaimana petugas mengatur atau membuat suatu sistem atau alur untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif dengan masyarakat dan petugas pada saat pra, saat, pasca terjadi bencana?	Kami pakai sistem '1 Pusdalops, 2 Jalur, 3 Fase'. Biar tidak chaos. Sistem Utama: 1 Pusdalops Sebagai Komando Semua informasi masuk dan keluar dari Pusdalops 24 jam. Tidak ada petugas yang boleh buat pernyataan sendiri. Ini untuk jaga 1 data, 1 suara. Alurnya Dibagi 2 Jalur: Jalur 1: Komunikasi Ke Masyarakat Pra Bencana: Alur 'Edukasi Berjenjang'BPBD → Camat/Lurah → RT/RW/Tokoh → Warga. Isinya: sosialisasi, simulasi, peta rawan. Tujuannya membangun kesiapsiagaan. Saat Bencana: Alur 'Komando Cepat'Pusdalops → 5 Saluran Sekaligus → Warga. 5 Saluran: WA Grup, Toa, Mobil Komando, Tokoh, Door to Door. Isinya: 3T - Tepat Sasaran, Tepat Isi, Tepat Nada. Tujuannya penyelamatan. Pasca Bencana: Alur 'Pendampingan'BPBD dan Dinsos dan PKK → Posko → Warga. Isinya: info bantuan, trauma healing, pemulihan. Tujuannya pemulihan. Jalur 2: Komunikasi Antar Petugas Pra Bencana:

		Alur 'Rapat dan SOP' Rapat koordinasi tiap 3 bulan. Semua tau tugas masing-masing. Ada grup WA khusus petugas. Saat Bencana: Alur 'Komando dan Laporan' HT dan Grup WA Petugas. Polanya: Lapor ke Pusdalops → Pusdalops putuskan → Perintah turun. Laporan masuk tiap 2 jam. Biar semua tim tau update terbaru. Pasca Bencana: Alur 'Evaluasi dan Debriefing' Setelah selesai, semua tim kumpul. Bahas: apa yang lancar, apa yang macet. Hasilnya jadi SOP baru. Aturan Mainnya Ada 3: 1 Pintu Informasi: Cuma Pusdalops yang bicara ke publik 2 Arah: Petugas wajib lapor, warga wajib dikonfirmasi sudah paham 3 Kali Ulang: 1 pesan penting diulang di 3 saluran berbeda Intinya: Sistem itu bikin semua orang tau 'saya lapor ke siapa' dan 'saya dapat info dari mana'. Kalau alurnya jelas, kepanikan bisa ditekan.
2.e.	Bagaimana petugas mampu menciptakan budaya kerja yang tanggap darurat untuk mencapai komunikasi yang efektif?	Budaya itu tidak bisa diperintah. Harus dilatih dan dicontohkan. Kami bangun lewat '4B: Biasakan, Beri Contoh, Beri Apresiasi, Beri Evaluasi' 1. Biasakan: Latihan Jadi Rutin Apel Siaga: Setiap Senin pagi, selain apel biasa kami sisipkan skenario darurat 10 menit. 'Misal banjir, siapa ngapain?' Simulasi Tanpa Pemberitahuan: Tiba-tiba bunyi sirine. Tim harus lapor ke Pusdalops dalam 15 menit. Biar refleksnya jalan. Stand by 24 Jam: Ada piket Pusdalops. HP pimpinan harus aktif. Budaya 'siap kapan saja'. 2. Beri Contoh: Pimpinan Turun Duluan Kalau ada kejadian, pimpinan harus paling depan. Turun ke lapangan, pegang HT, komunikasi langsung. Petugas lihat pimpinan serius, mereka ikut serius. Kalau pimpinan lelet, bawahannya ikut lelet. 3. Beri Apresiasi: Hargai Yang Cepat Dan Tepat Petugas yang pertama lapor, yang komunikasinya jelas, yang bisa menenangkan warga, kami umumkan di grup. Bisa berupa piagam, bisa sekedar 'terima kasih' di apel. Hal kecil tapi bikin semangat. 4. Beri Evaluasi: Salah Diomongkan, Benar Diperbaiki Setiap selesai kejadian ada 'Debriefing 15 Menit'. Tanya: komunikasi tadi macet di mana? Siapa yang telat lapor? Tidak untuk menyalahkan, tapi untuk memperbaiki. Dari sini lahir SOP baru. Nilai Yang Kami Tanamkan Ada 3: Cepat : Info tidak boleh disimpan. Lapor sekarang. Jelas : 1 pesan 1 maksud. Jangan bertele-tele. Solid : "Satu Tim, Satu Komando". Tidak ada ego sektoral. Intinya : Budaya tanggap itu dari latihan, teladan, dan evaluasi terus. Kalau sudah jadi kebiasaan, saat darurat komunikasi jalan sendiri.
3.a.	Apa yang menjadi hambatan bagi petugas dalam menciptakan komunikasi yang efektif sehingga pesan yang disampaikan tidak jelas, baik di kalangan internal (sesama petugas) ataupun dengan pihak	Ada Mas, pasti ada. Kami bagi jadi 2: Hambatan Internal dan Eksternal. 1. Hambatan Internal / Sesama Petugas Gagap Teknologi dan Jaringan: Saat bencana listrik padam, sinyal hilang. HT rebutan. WA tidak bisa kirim. Akhirnya info telat masuk Pusdalops. Ego Sektoral: Masih ada 'ini urusan saya, itu urusan dia'. Ada juga yang mau lapor

	eksternal (masyarakat)?	langsung ke pimpinan, tidak lewat Pusdalops. Akibatnya data dobel atau beda. Panik dan Lelah: Petugas 24 jam nonstop, kurang tidur. Saat capek, cara ngomong jadi ketus atau tidak runtut. Pesan jadi rancu. Kurangnya Latihan Bersama: Kalau lama tidak simulasi, pas kejadian bingung 'saya harus lapor ke siapa'. 2. Hambatan Eksternal / Dengan Masyarakat Hoaks Dan Informasi Bersaingan: Warga lebih percaya info dari TikTok atau tetangga daripada info resmi. Kami klarifikasi, tapi sudah telanjur panik. Karakteristik Masyarakat Berbeda: Ada yang lansia tidak dengar, ada yang tidak bisa baca, ada yang tidak pegang HP. 1 pesan tidak bisa untuk semua. Tidak Percaya: Di beberapa titik warga trauma dengan janji bantuan. Jadi saat kami info, mereka anggap 'ah bohong lagi'. Kepercayaan harus dibangun dari jauh hari. Kondisi Lapangan: Kebisingan, gelap, hujan deras. Mau teriak pakai toa pun tidak kedengeran. Cara Kami Mengatasi Redundansi Media: 1 pesan lewat 3 saluran. Kalau WA mati, ada toa. Penguatan Pusdalops: Tegas, semua info harus lewat 1 pintu. Pendekatan Tokoh: Minta pak RT dan pak kiai bantu sampaikan, biar dipercaya. Intinya: Hambatan pasti ada. Tugas kami meminimalkan. Komunikasi darurat itu 70% persiapan, 30% improvisasi di lapangan.
3.b.	Bagaimana caranya para petugas menanggapi dan memberikan solusi terhadap perbedaan persepsi antara masyarakat dan sesama petugas?	Kami pakai prinsip 'Duduk Bareng, Data Yang Bicara, 1 Suara Keluar'. Beda persepsi kalau didiamkan jadi bom waktu. 1. Jika Perbedaan Antar Sesama Petugas Duduk Bareng Cepat: Begitu ada beda pendapat di lapangan, tidak debat di HT. Kumpul 5 menit. Tarik ke tenda atau ke Pusdalops. Data Yang Bicara: Kami kembalikan ke SOP dan data lapangan. 'Bukti di lapangan bilang apa? Aturan bilang apa?' Ego pribadi disingkirkan. Komandan Putuskan: Kalau tetap beda, pimpinan tertinggi di lokasi yang putuskan. Setelah itu semua harus ikut. Namanya 'Satu Komando'. Debriefing: Setelah kejadian, dibahas lagi. Kenapa bisa beda persepsi? Biar jadi bahan revisi SOP. 2. Jika Perbedaan Dengan Masyarakat Contoh: Warga bilang 'Ini biasa saja' padahal kami bilang 'Bahaya, evakuasi'. Jangan Dilawan, Diajak Bicara: Jangan bilang 'salah'. Tapi tanya dulu: 'Pak, kenapa bapak merasa aman?'. Dengarkan alasannya. Beri Bukti Konkret: Tunjukkan data curah hujan, foto kejadian tahun lalu, atau tunjukkan air

		yang sudah naik. Jangan cuma bilang 'bahaya'. Libatkan Orang Yang Dipercaya: Kalau kami ngomong tidak didengar, minta pak RT atau tokoh agama yang sampaikan. Persepsinya lebih cepat nyampe. Beri Pilihan, Bukan Paksaan: 'Pak, kalau tidak mau ke posko, minimal naik ke lantai 2 ya'. Jadi warga merasa dihargai, bukan diperintah. Aturan Emas Kami: Internal: Debat boleh, tapi saat eksekusi harus 1 suara. Eksternal: Pahami dulu, baru luruskan. Jangan debat di tengah kepanikan. Intinya: Beda persepsi diselesaikan dengan dialog cepat, data, dan teladan. Tujuan akhirnya sama: keselamatan.
3.c.	Bagaimana para petugas menangani gangguan fisik (alat komunikasi) dan gangguan lingkungan (jauh dari sinyal, mati listrik dan berbagai kendala lingkungan lain) dalam komunikasi?	Kami punya prinsip: 'Jangan Gantungkan Ke 1 Alat'. Karena di bencana, yang paling canggih biasanya yang pertama mati. Jadi kami siapkan berlapis. 1. Cara Menangani Gangguan Fisik Alat Redundansi Alat: 1 tim bawa minimal 3 alat. Ada HP, ada HT, ada powerbank. Di Pusdalops ada genset dan radio komunikasi. Perawatan Rutin: Setiap awal bulan semua HT, sirine, toa, mobil komando dicek. Baterai diganti. Biar pas dipakai tidak ngadat. Tim Teknis Siaga: Ada 2 orang khusus pegang alat. Kalau HT rusak, langsung diservis atau diganti cadangan. 2. Cara Menangani Gangguan Lingkungan Jika Mati Listrik: Kami andalkan genset di Pusdalops dan powerbank. Untuk ke warga pakai toa masjid pakai aki, sirine manual, dan peluit. Jika Jauh Dari Sinyal: 3 cara. Pertama, HT dengan frekuensi khusus yang tidak butuh tower. Kedua, Kurir/Runner. Kirim petugas lari atau motor untuk sampaikan pesan. Ketiga, Libatkan Tokoh. Titip pesan lewat pak RT yang rumahnya dekat. Jika Cuaca Buruk/Gelap: Pakai lampu senter dan bendera dan peluit sebagai kode. Malam hari mobil komando keliling pakai pengeras suara. Jika Jalan Putus: Komunikasi lewat perahu, drone, atau warga sekitar yang bisa nyebrang. Intinya pesan harus tetap jalan walau muter. 3. Sistem Cadangan: Komunikasi Tradisional Ini paling penting. Kami latih warga kode sederhana: 3x bunyi sirine sama dengan siap-siap. Bendera merah sama dengan evakuasi. Kentongan sama dengan kumpul di titik aman. Jadi walau semua alat mati, warga tetap paham. Intinya: Kami tidak melawan gangguan. Kami mengakali. 1 mati, masih ada 2. 2 mati, masih ada cara manual.
3.d.	Bagaimana para petugas mampu mengendalikan atau menghindari hambatan emosional dalam proses komunikasi?	Ini paling berat Mas. Skill teknis bisa dilatih 1 minggu. Ngatur emosi butuh latihan tiap hari. Kami ajarkan '3K: Kendalikan Diri, Kenali Lawan Bicara, Komunikasi Empati' 1. Cara Mengendalikan Emosi Diri Sendiri / Petugas Jeda 3 Detik: Sebelum jawab, tarik napas dulu. Apalagi kalau dimarahi

		warga. Jangan langsung ngebalas. Ingat Tugas: Kami ingatkan terus 'Tujuan kita nyelametin orang, bukan menang debat'. Kalau sudah capek, tukar shift. Jangan dipaksa. Debriefing Emosi: Setelah kejadian, tim berkumpul. Boleh cerita capeknya, takutnya, kesalnya. Dilampiaskan di situ, bukan di lapangan. 2. Cara Menghindari / Meredam Emosi Masyarakat Turunkan Nada Suara: Kalau warga teriak, kita jangan teriak balik. Justru pelankan suara. Otomatis mereka ikut pelan. Validasi Dulu Baru Luruskan: 'Saya paham bu, ibu pasti takut kehilangan rumah'. Setelah merasa didengar, baru kasih info: 'Tapi bu, air sudah naik 1 meter'. Bahasa Tubuh Tenang: Jangan nunjuk, jangan lari-lari. Duduk sejajar, kontak mata. Biar warga merasa aman. Libatkan Tokoh: Kalau petugas sudah tidak didengar karena dianggap 'orang luar', kami minta pak RT atau ustadz yang bicara. Emosinya lebih cepat reda. 3. Nilai Yang Ditanamkan Profesional: Pisahkan emosi pribadi dengan tugas. Manusiawi: Kami juga manusia. Boleh takut, tapi jangan sampai melumpuhkan kerja. Solusi Bukan Salah-Salahan: Fokus ke 'gimana caranya selamat', bukan 'ini salah siapa'. Intinya: Di darurat, yang paling dibutuhkan bukan orang paling pintar. Tapi orang paling tenang. Tenang itu menular.
3.e.	Bagaimana menghadapi kendala bahasa dan budaya dalam melakukan komunikasi yang efektif agar komunikasi berjalan dengan baik?	Kami pegang prinsip 'Masuk Desa, Ikut Caranya. 1 Pesan, Banyak Cara Sampai' 1. Cara Menghadapi Kendala Bahasa Pakai Bahasa Daerah Setempat: Petugas kami wajib bisa bahasa Jawa dan sedikit Madura. Kalau ke wilayah pesisir, kami pakai bahasa yang lebih santai. Jangan pakai bahasa resmi terus. Sederhanakan Kalimat: Hindari istilah 'mitigasi', 'evakuasi'. Ganti jadi 'awas banyu munggah' atau 'pindah sek nang tempat aman'. Pakai Alat Bantu Visual: Kalau bahasa mentok, pakai gambar, peta, isyarat tangan, atau contoh langsung. 'Nek banjir ngene loh'. Pakai Penerjemah Lokal: Di tiap kelurahan kami punya kontak pak RT, karang taruna, relawan. Mereka yang jadi 'penerjemah' ke warga. 2. Cara Menghadapi Kendala Budaya Kenali Dulu Tokohnya: Ada desa yang nurutnya ke Kiai. Ada yang ke Lurah. Ada yang ke sesepuh. Kami datangnya ke situ dulu, minta izin dan minta tolong sampaikan. Hormati Adat: Jam ngomong juga diatur. Jangan teriak-teriak saat orang lagi istirahat atau sholat. Masuk rumah, salam dulu. Duduk dulu. Pakai Saluran Yang Dihormati: Untuk info penting, kami nitip lewat pengajian, khutbah Jumat, atau pengumuman di balai desa. Lebih didengar daripada kami teriak pakai toa. Jangan Memaksa: Budaya sebagian warga 'alon-alon asal kelakon'. Kalau langsung

		diperintah 'lari!', mereka malah bingung. Kami bilang: 'Pak, monggo kumpul sek, ben aman sedoyo'. Aturan Emas Kami: "Bukan warga yang harus paham bahasa kami. Tapi kamilah yang harus paham bahasa warga." Intinya: Bahasa dan budaya itu jembatan, bukan tembok. Kalau kita mau menyesuaikan, komunikasi jalan.
--	--	--



Wawancara dengan Informan Tambahan		
Ketua SRPB / Sekber Relawan Penanggulangan Bencana BPBD Kota Pasuruan. Bapak Heri Suprayitno		
1. Kompetensi Teknis		
No.	PERTANYAAN	JAWABAN
a.	Apakah mereka yang terlibat di dalam proses komunikasi terkait dengan penanganan bencana sudah memiliki tingkat pendidikan sesuai standar yang telah ditentukan?	Jawabannya sudah, tapi bertingkat. Ada standar minimal, ada standar lanjutan. 1. Untuk ASN / Petugas Bpbd Standar Pendidikan Formal: Minimal D3 untuk staf teknis, S1 untuk koordinator bidang. Ini sesuai aturan kepegawaian. Standar Kompetensi: Wajib punya sertifikat Diklat Kebencanaan Dasar dari BNPB. Pejabat Pusdalops wajib lulus Diklat Operator Pusdalops. Standar Komunikasi: Ada pelatihan khusus penggunaan HT, radio, dan manajemen informasi bencana. Jadi tidak asal bisa ngomong. 2. Untuk Relawan / SRPB Standar Minimal: Tidak mensyaratkan ijazah tinggi. Yang penting lulus 'Orientasi Dasar Kebencanaan' 3 hari dari kami dan BPBD. Materi: pengenalan risiko, komunikasi darurat, pertolongan pertama. Standar Lanjutan: Untuk tim yang pegang komunikasi dan komando, wajib ikut 'Diklat Teknis Komunikasi Radio' dan 'Manajemen Posko'. Harus lulus uji dan dapat sertifikat. Standar Pembaruan: Setiap 1 tahun ada penyegaran. Karena SOP bisa berubah dan anggota baru terus masuk. 3. Tantangannya Regenerasi: Relawan banyak anak muda. Semangat tinggi tapi belum paham prosedur komunikasi. Harus sering dilatih. Keterbatasan Diklat: Kuota diklat resmi dari BNPB terbatas. Jadi kami bikin pelatihan mandiri yang materinya mengacu ke standar BNPB. Intinya: Semua yang pegang HT dan jadi penghubung wajib punya bekal. Bukan soal ijazah S1 atau S2. Tapi soal: 'paham tugas, paham SOP, dan lulus uji kompetensi'. Itu standar kami.
b.	Apakah mereka memiliki pengalaman di bidang tersebut terkait dengan teknis pekerjaan?	Sudah, tapi kami bagi level. Tidak mungkin langsung terjun semua ke titik rawan tanpa jam terbang. 1. Pengalaman Petugas BPBD Wajib Jam Terbang: Staf baru tidak langsung jadi operator Pusdalops. Minimal 6 bulan jadi tim lapangan dulu. Ikut 3x kejadian baru boleh pegang komunikasi. Pengalaman Riil: Tim kami sudah handle banjir tahunan, rob, angin puting beliung, dan simulasi gempa. Jadi sudah paham alur: terima laporan → verifikasi → sebar info. Rotasi: Tiap tahun ada rotasi. Biar semua paham dari hulu sampai hilir. Yang biasa di lapangan, dicoba di Pusdalops. Biar ngerti capeknya masing-masing. 2. Pengalaman Relawan SRPB Sistem Kaderisasi:

		Relawan baru masuk 'tim magang' dulu. Tugasnya bantu logistik, dokumentasi. Belum pegang radio. Setelah ikut 2x kegiatan dan lulus evaluasi, baru naik level. Pengalaman Teknis: Untuk tim komunikasi, wajib sudah ikut 'gladi posko' minimal 4x setahun. Juga diterjunkan saat kejadian kecil dulu, seperti pohon tumbang atau banjir lokal. Didampingi Senior: Saat kejadian besar, 1 tim pasti ada seniornya. Tugas senior bukan kerja, tapi ngawasi dan ngajari. 'Nek ngomong di HT ngene, nek lapor ngene'. 3. Cara Menjaga Pengalamannya Tetap Hidup Simulasi Rutin: 3 bulan sekali kami gelar simulasi. Biar yang belum pernah kejadian beneran, tetap punya 'rasa' lapangannya. Sharing Setelah Kejadian: Habis tangani bencana, malamnya kumpul. Cerita: 'Tadi salahnya di mana, bagusya di mana'. Ini jadi guru paling mahal. Tantangan: Relawan keluar masuk. Anak kuliah lulus, pindah kerja. Jadi pengalaman itu harus terus diwariskan. Intinya: Kami tidak cari yang paling senior. Kami cari yang mau belajar dan sudah teruji di lapangan, walau sedikit.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam proses komunikasi sudah mendapatkan pelatihan fungsional?	Semua yang pegang fungsi komunikasi, wajib pelatihan fungsional. Yang belum, tidak kami kasih pegang alat. 1. Untuk Petugas Bpbd Wajib Diklat Fungsional Bnpb: Operator Pusdalops wajib lulus 'Diklat Operator Pusdalops Penanggulangan Bencana'. Komunikasi Dan Informasi: Tim yang pegang media, humas, dan sebar info wajib ikut 'Diklat Manajemen Informasi dan Komunikasi Bencana'. Teknis Radio: Semua yang pegang HT wajib punya sertifikat 'Diklat Komunikasi Radio Kebencanaan' dari Balmon/kominfo. 2. Untuk Relawan SRPB Pelatihan Internal Berstandar BNPB: Kami adakan 'Diklat Fungsional Relawan Komunikasi' 4 hari. Materinya: prosedur lapor, kode etik HT, manajemen posko, dan public speaking saat krisis. Sertifikasi: Setelah lulus uji praktik dan teori, dapat sertifikat dari SRPB yang ditandatangani BPBD. Ini jadi 'SIM' untuk pegang radio. Fungsi Spesifik: Tidak semua relawan dilatih sama. Tim Komunikasi sama dengan dilatih HT dan pelaporan. Tim Humas sama dengan dilatih cara bicara ke media dan warga. Tim Operator sama dengan dilatih pencatatan dan pemetaan. 3. Sistem Pengawasan Data Base: Kami punya daftar siapa yang sudah dilatih fungsi apa. Kalau belum ada namanya, tidak boleh masuk jadwal piket. Penyegaran 1 Tahun Sekali: Ilmu bisa lupa. Jadi tiap tahun ada refresh. Sekalian update SOP baru.

		Evaluasi Setelah Kejadian: Kalau ada kesalahan komunikasi, langsung jadi bahan evaluasi. Perlu pelatihan ulang atau tidak. Kendala: Kuota diklat resmi BNPB terbatas. Jadi kami jemput bola. Minta instruktur BNPB/BPBD untuk latih di Pasuruan. Intinya: Prinsip kami tegas. 'Tidak ada pelatihan, tidak ada tugas komunikasi'. Karena 1 kesalahan komunikasi bisa tarik korban lebih banyak.
2. Kompetensi Manajerial		
a.	Bagaimana orang-orang yang terlibat di dalam proses komunikasi memiliki integritas yang tinggi?	Integritas tidak bisa diukur pakai sertifikat. Tapi bisa dibentuk. Kami pakai '3P: Perekrutan, Pembinaan, Penegakan' 1. Perekrutan - Filter Di Awal Bukan Cari Yang Pinter, Tapi Yang Bisa Dipercaya: Saat rekrut relawan baru, kami tanya ke RT, ke teman. 'Anak ini gimana kelakuannya?' Tes Komitmen: Calon relawan wajib ikut 3x kegiatan tanpa pamrih dulu. Kalau niatnya cari nama atau uang, biasanya mundur di tengah. Penandatanganan Kode Etik: Di awal semua tanda tangan. Isinya: tidak hoax, tidak jual bantuan, tidak selfie saat evakuasi. 2. Pembinaan - Dijaga Terus Teladan Dari Pimpinan: Saya dan pengurus wajib jadi contoh. Datang paling awal, pulang paling akhir. Kalau pimpinan tidak jujur, anak buah juga tidak. Rotasi Dan Pengawasan: Yang pegang info, tidak pegang logistik. Yang pegang logistik, tidak pegang info. Biar tidak ada celah. Ruang Jujur: Setiap habis kejadian kita evaluasi. Boleh ngaku salah. 'Tadi saya telat lapor karena takut dimarahi'. Daripada ditutup-tutupi. 3. Penegakan Ada Konsekuensi Sanksi Tegas: Ketahuan sebar hoax sama dengan skors. Ketahuan jual bantuan sama dengan dikeluarkan dan dilaporkan. Tidak ada toleransi. Sistem Silang Cek: Laporan dari lapangan dicek dengan laporan dari warga dan BPBD. Kalau tidak sama, langsung ditelusuri. Penghargaan: Yang jujur, yang berani lapor walau salah, kita apresiasi. Biar jadi contoh yang lain. Nilai Dasar Kami: "Nyawa Orang Di Tangan Kita. Jadi Jangan Bohong" Itu yang terus kami tanamkan. Capek boleh, salah boleh, tapi bohong tidak boleh. Intinya: Integritas dijaga dari rekrut sampai pensiun. Diawasi, dilatih, dan diberi contoh.
b.	Apakah mereka mampu melakukan suatu kerja sama dalam berkomunikasi terhadap penanggulangan bencana?	Mampu, tapi itu hasil latihan. Awal-awal dulu juga berantakan. 1. Mekanisme Kerja Sama Komunikasi Yang Kami Pakai Komando, 1 Frekuensi: Saat kejadian, semua masuk di bawah Pusdalops BPBD. Frekuensi HT disamakan. Jadi tidak ada yang jalan sendiri. Relawan lapor ke Posko SRPB, Posko SRPB lapor ke Pusdalops. Rapat Koordinasi Cepat:

		30 menit setelah kejadian, langsung rapat daring/wa grup. Isinya: siapa ngapain, siapa di mana. Biar tidak tabrakan di lapangan. BAHASA SAMA: Kami samakan istilah. 'Siaga 1', 'Evakuasi', 'Korban Jiwa'. Jangan sampai BPBD bilang A, relawan bilang B. Warga jadi bingung. 2. Cara Menjaga Kerja Samanya Tetap Jalan Latihan Bareng: 3 bulan sekali kami simulasi bareng BPBD, PMI, TNI, Polri. Dari situ kenal muka, kenal gaya kerja. Kalau sudah kenal, ngomongnya enak. Hargai Peran Masing-Masing: Relawan jangan sok jadi komandan. ASN jangan anggap remeh relawan. Kami tanamkan: 'Kita beda baju, tapi satu tujuan: nyelametin orang'. Saling Tutup Kekurangan: BPBD kuat di data dan aturan. Relawan kuat di jaringan warga. PMI kuat di medis. Kita saling isi, bukan saling menjatuhkan. 3. Tantangan Yang Masih Ada Ego Sektoral: Kadang masih ada 'ini wilayah saya'. Solusinya: ingatkan lagi SOP dan pimpinan harus tegas. Alat Beda: Ada yang pakai HT, ada yang pakai WA. Makanya kami buat grup WA khusus lintas instansi sebagai cadangan. Intinya: Kerja sama itu bukan otomatis. Harus dibangun lewat latihan, saling kenal, dan satu tujuan. Kalau sudah kepepet, semua pasti kerja sama. Tapi kita jangan nunggu kepepet.
c.	Apakah mereka semua yang terlibat di dalam penanganan bencana sudah memberikan komunikasi dan pelayanan publik sesuai standar yang telah ditentukan?	Upaya ke arah sana sudah. 100% sempurna belum, tapi kami terus kejar standarnya. 1. Standar Komunikasi Yang Kami Pakai Acuan kami: SOP BNPB dan SOP BPBD Kota Pasuruan Cepat: Laporan dari warga masuk, maksimal 15 menit harus sudah diverifikasi dan diteruskan ke Pusdalops. Benar: Tidak boleh kira-kira. Data korban, lokasi, kebutuhan harus dicek dulu. Kalau belum pasti, bilang 'sedang kami cek'. Jelas: Bahasa sederhana. Tidak pakai istilah teknis. Info lewat WA grup, pengeras masjid, dan langsung ke RT. Santun: Ke korban harus empati. 'Sabar ya Bu, bantuan segera menyusul'. Dilarang selfie dengan korban. 2. Standar Pelayanan Publik Yang Kami Pakai Ramah dan Tanpa Diskriminasi: Bantuan untuk semua. Tidak lihat KTP, partai, atau dekat dengan siapa. Transparan: Posko buka 24 jam. Daftar penerima bantuan ditempel. Warga boleh tanya. Akuntabel: Setiap barang masuk-keluar dicatat. Ada laporan harian ke BPBD. Ada Pengaduan: Kalau ada petugas yang kasar atau bantuan tidak sampai, ada nomor pengaduan yang bisa dihubungi. 3. Cara Mengawal Standarnya Briefing Sebelum Turun:

		Sebelum ke lapangan, diingatkan lagi: 'Senyon, sopan, data benar'. Monitoring: Tim senior keliling cek. Ada yang melanggar, langsung ditegur di tempat. Evaluasi dan Survei: Setelah bencana selesai, kami tanya ke warga. 'Pelayanan kami gimana?'. Hasilnya jadi bahan perbaikan. Kekurangannya: SDM terbatas saat kejadian besar. Kadang respon agak telat. Dan masih ada relawan baru yang belum paham betul cara bicara ke korban. Intinya: Standarnya sudah ada dan sudah kami sosialisasikan. Tinggal konsistensi menjalankannya. Kami terus benahi.
d.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi publik melakukan pengembangan diri dan juga pengembangan terhadap orang lain (mereka yang terkena bencana)?	Iya, dua-duanya jalan. Kalau kami tidak berkembang, ilmunya ketinggalan. Kalau warga tidak kami kembangkan, mereka tetap jadi korban terus. 1. Pengembangan Diri Tim Komunikasi Belajar Rutin: Setiap bulan ada 'Kelas Kamis'. Materinya ganti-ganti: cara bikin konten info bencana, public speaking, sampai cara pakai aplikasi pemetaan. Kirim Diklat: Kami usulkan anggota yang potensial untuk ikut diklat dari BNPB, BPBD Provinsi. Yang sudah ikut wajib 'mentransfer' ilmunya ke teman-teman lain. Belajar Dari Salah: Setiap habis kejadian, kita bedah. 'Tadi ngomongnya kecepetan', 'Tadi infonya kurang'. Itu jadi pelajaran paling mahal. Ikut Jaringan: Kami gabung grup WA relawan se-Jatim. Jadi tahu cara daerah lain menangani komunikasi. 2. Pengembangan Untuk Masyarakat Terdampak Ini yang kami sebut 'Tidak hanya memberi ikan, tapi ajari mancing' Sekolah Siaga Bencana: Di sekolah dan kampung rawan, kami ajarkan: jalur evakuasi, titik kumpul, dan cara pakai HT sederhana. Pelatihan Komunikasi Warga: Kami bentuk 'Relawan Kampung'. Ajari mereka cara lapor yang benar, cara sebar info tanpa hoax, cara jadi penghubung RT ke BPBD. Simulasi Bersama Warga: 6 bulan sekali simulasi di kelurahan. Biar warga tidak panik dan tahu harus ngapain, harus lapor ke siapa. Edukasi Pasca Bencana: Habis banjir, kami tidak langsung pulang. Kami edukasi: 'Ini cara bersihkan rumah biar tidak DBD', 'Ini cara akses bantuan'. Prinsip Kami: "Kami tidak ingin jadi pahlawan. Kami ingin warga jadi pahlawan untuk diri sendiri.
e.	Apakah mereka yang terlibat dalam komunikasi mampu mengelola perubahan terencana/tidak terencana dan mengambil suatu keputusan?	Harus mampu. Karena di bencana tidak ada kata 'nanti'. 1. Mengelola Perubahan Terencana Ini yang sudah ada SOP nya. Briefing Dan Simulasi: Sebelum musim hujan, kita sudah latihan skenario baru. Misal tahun ini titik banjir pindah. Jadi tim sudah siap.

		Update Sop: Kalau ada perubahan prosedur dari BNPB/BPBD, langsung kita sosialisasikan. Lewat grup, lewat pelatihan ulang. Adaptasi Peran: Kadang operator Pusdalops sakit. Yang backup langsung ganti. Karena semua sudah dilatih fungsional. 2. Mengelola Perubahan Tidak Terencana Ini ujian sebenarnya. Prinsip: Tenang - Cek - Laporkan – Putuskan Contoh: Tiba-tiba sinyal mati. Tenang dulu. Cek: pakai HT. Laporkan ke Pusdalops. Putuskan: alihkan info lewat RT. Kewenangan Berjenjang: Di lapangan, koordinator tim boleh ambil keputusan cepat untuk hal teknis. Contoh: ganti jalur laporan. Tapi untuk hal besar seperti 'nyatakan darurat', tetap tunggu BPBD. Tim Siaga: Kami bagi tim kecil. 1 tim khusus 'penanganan masalah'. Tugasnya mikir solusi saat ada kendala mendadak. 3. Mengambil Keputusan Data Dulu, Baru Keputusan: Tidak boleh asal. Minimal ada 2 sumber info baru diputuskan untuk disebar. Kepala Dingin: Saat panik, keputusan jadi salah. Makanya di pelatihan kita latih manajemen stres. Bertanggung Jawab: Siapa yang memutuskan, dia yang tanggung jawab. Setelah itu dievaluasi. Salah ya diakui, benar ya dilanjutkan. Contoh Riil: Waktu banjir 2024, PLN padam 2 hari. Perubahan tidak terencana. Tim langsung memutuskan: pakai generator dan sebar info lewat toa masjid dan door to door. Intinya: Kami latih tim untuk fleksibel. Punya rencana A, B, C. Dan berani ambil keputusan, tapi tetap berdasar data dan SOP.
3. Kompetensi Sosial Kultural		
a.	Apakah mereka yang terlibat dalam proses komunikasi dalam penanggulangan bencana sudah mampu beradaptasi untuk melakukan tindakan dari proses komunikasi	Sudah, dan itu wajib. Karena kalau cuma ngomong doang, percuma. 1. Bukti Kemampuan Adaptasi Tim Ganti Alat Komunikasi: Listrik padam → pindah ke HT dan generator. Sinyal hilang → pindah ke radio RAPI/Orari dan door to door lewat RT. Ganti Channel Info: Kalau WA grup penuh hoax → langsung live lewat pengeras masjid dan keliling kampung. Ganti Peran Cepat: Operator yang biasa di posko, kalau mendadak dibutuhkan di lapangan untuk sebar info, langsung geser. Tidak ada alasan 'bukan tugas saya'. 2. Dari Komunikasi Langsung Ke Tindakan Prinsip kami: "Dengar → Putuskan → Tindak" tidak boleh lebih dari 30 menit. Contoh 1: Dapat laporan warga via HT "air naik". Tim komunikasi verifikasi 10 menit, laporkan Pusdalops 5 menit, langsung memutuskan bunyikan sirine dan sebar info evakuasi. Tindakan jalan. Contoh 2:

		Ada info di medsos "bantuan belum datang". Tim komunikasi cek ke lapangan. Benar telat. Langsung koordinasi logistik dan update ke warga "bantuan jam 3 sore sampai". Jadi tidak ada fitnah. Contoh 3: Saat simulasi, jalur evakuasi buntu. Tim komunikasi langsung adaptasi, buat jalur alternatif dan umumkan lewat toa dalam 15 menit. 3. Cara Melatih Agar Bisa Adaptif Simulasi Tanpa Skenario: Sengaja kita buat kejutan. Listrik matiin, HT kita acak frekuensinya. Biar tim terbiasa panik tapi tetap jalan. Budaya "Jangan Tunggu": Saya selalu bilang ke anak-anak: "Kalau kamu lihat masalah dan kamu bisa selesaikan di levelmu, selesaikan. Lapor belakangan". Evaluasi Cepat: Setiap habis kejadian tanya 2 hal: "Apa yang berubah?" dan "Tindakan apa yang kita ambil?". Dari situ otaknya terlatih. Intinya: Adaptasi itu otot. Makin sering dilatih, makin kuat. Tim kami sudah terbiasa: info masuk → analisa → adaptasi cara → langsung tindak.
b.	Bagaimana mereka berinteraksi kepada mereka yang terkena bencana atau dampak dalam suatu komunikasi? Untuk memberikan wawasan terhadap persatuan kebersamaan dalam mengatasi masalah tersebut?	Kami pakai 3K: Kemanusiaan, Kesetaraan, Kebersamaan. Karena yang luka itu bukan cuma rumahnya, tapi juga hatinya. 1. Cara Berinteraksi Dengan Korban Turun Dengan Hati: Jangan datang dengan gaya 'pemberi'. Duduk sama rata. Tanya dulu: "Bu, butuh apa? Anak-anak aman?" Baru jelaskan prosedur. Bahasa Sederhana dan Tenang: Jangan pakai istilah 'dampak', 'logistik', 'disaster'. Bilang: "Airnya sudah surut Pak. Mari kita bersihkan bareng". Suara jangan tinggi, wajah jangan panik. Dengarkan Dulu: Kadang korban cuma butuh didengar. Biarkan cerita. Jangan dipotong. Setelah tenang, baru arahkan ke solusi. Tidak Membedakan: Bantuan untuk semua. Tidak tanya RT mana, partai apa. Di tenda pengungsian semua sama. 2. Menumbuhkan Persatuan dan Kebersamaan Lewat Komunikasi Bahasa "Kita" Bukan "Kami": Jangan bilang "Kami dari SRPB akan bantu". Tapi "Mari Pak, Bu, kita beresin ini bareng-bareng". Libatkan warga jadi bagian solusi. Buat Kegiatan Bareng: Setelah evakuasi, kita ajak kerja bakti, masak bareng di dapur umum, jaga posko ronda bareng. Dari situ ngobrol, dari situ muncul rasa satu. Tonjolkan Cerita Baik: Di grup WA dan saat apel, kita ceritakan: "Tadi Pak RT A bantu angkat barang Bu RT B". Biar jadi contoh dan warga meniru. Hindari Kata Yang Memecah: Dilarang bilang "itu salah pemerintah", "itu karena warga bandel". Fokusnya: "Masalahnya ada, solusinya kita cari bareng". 3. Pesan Inti Yang Selalu Kami Sampaikan "Bencana ini musibah kita bersama. Musuhnya banjir, bukan tetangga. Yang kuat bantu yang lemah. Yang punya tenaga bantu yang punya ide. Kita pasti bisa lewati kalau kompak." Intinya: Interaksi kami bukan menggurui. Tapi mendampingi. Tujuannya satu: korban merasa tidak sendiri, dan sadar bahwa masalah ini hanya bisa selesai kalau kita

		bersatu.
c.	Bagaimana kemampuan petugas untuk beradaptasi dengan budaya lokal atau kebiasaan masyarakat setempat dalam penanggulangan bencana?	Kalau tidak adaptasi sama budaya, kita akan ditolak. Di Pasuruan ini kental budayanya. Jadi kita harus 'masuk' lewat pintu yang sudah ada. 1. Cara Beradaptasi Dengan Budaya Lokal Lewat Tokoh: Di Pasuruan, tokoh agama dan tokoh masyarakat itu didengar. Jadi langkah pertama kami selalu sowan ke Kyai, ke Ketua RT/RW, ke Kepala Desa. Minta restu dan minta tolong sebarkan info. Kalau Kyai bilang 'evakuasi', warga langsung bergerak. Gunakan Sarana Lokal: Pengumuman tidak hanya WA. Kami pakai bedug, toa masjid, kentongan, dan pengajian. Bahasa yang dipakai juga bahasa Jawa halus dan bahasa Indonesia. Biar nyambung ke ibu-ibu dan bapak-bapak. Hargai Waktu Dan Kebiasaan: Jangan bikin rapat pas waktu sholat Jumat atau pas yasinan. Jangan paksa evakuasi saat ada acara selamatan. Kita atur waktunya. Kasih jeda. Libatkan Budaya Gotong Royong: Kita tidak bilang "kerja bakti". Kita bilang "gugur gunung". Itu kata yang mereka pahami. Dapur umum kita buat seperti arisan, masak bareng. 2. Contoh Nyata Adaptasi Saat Banjir: Kita tidak langsung teriak "evakuasi". Kita minta Kyai untuk imbau lewat pengajian: "Demi keselamatan keluarga, mari kita mengungsi dulu". Warga lebih nurut. Di Posko: Kita sediakan tempat sholat, jadwal adzan tetap jalan. Makanan kita sesuaikan. Ada yang tidak makan daging tertentu, kita hormati. Bahasa Tubuh: Ke orang tua, kita cium tangan dulu. Ke ibu-ibu, petugas perempuan yang maju. Hal kecil tapi sangat dihargai. 3. Prinsip Yang Kami Pegang "Masuk kampung jangan bawa ego kota. Ikuti alurnya, hormati adatnya, baru sampaikan tujuannya." Tanpa adaptasi budaya, SOP secanggih apapun akan mentok di gerbang kampung.
d.	Apakah petugas memiliki rasa empati dalam penanganan bencana di masyarakat?	Harus punya. Kalau tidak punya empati, lebih baik jangan turun ke lapangan. Karena yang kita hadapi itu manusia, bukan paket bantuan. 1. Bukti empati yang kami tanamkan ke petugas Latihan hati: Setiap briefing saya selalu ingatkan: "Bayangkan itu ibumu, itu anakmu yang ada di tenda itu". Kalau kamu bisa merasakan, caramu bicara akan beda. Aturan Sikap: Dilarang selfie dengan korban. Dilarang ngomong "ah cuma banjir". Dilarang buru-buru. Harus sapa, tanya kabar, duduk sebentar. Turun Bareng: Petugas tidak hanya bagi bantuan dari atas truk. Tapi ikut angkat lumpur, ikut masak di dapur umum, ikut tidur di posko. Biar merasakan. 2. Contoh Tindakan Empatik Di Lapangan Mendengarkan: Ada ibu-ibu yang nangis karena rumahnya rusak. Tim kami tidak langsung to the point "ini bantuan". Duduk dulu, dielus punggungnya,

		"Sabar ya Bu...". Setelah tenang baru kasih solusi. Memperhatikan Detail: Ada anak kecil trauma. Tim kami bawaan mainan dan buku gambar. Ada lansia, kita carikan tikar dan selimut tebal. Ada ibu menyusui, kita carikan tempat privasi. Bahasa Yang Menguatkan: Ganti kata "korban" jadi "penyintas". Ganti "mengungsi" jadi "titip di tempat aman dulu". Kalimat kecil tapi sangat berpengaruh ke mental. 3. Cara Menjaga Agar Empati Tidak Hilang Rotasi Petugas: Jangan sampai petugas burnout. Kalau sudah 3 hari nonstop, ganti. Karena kalau capek, empati gampang hilang. Debriefing: Habis pulang dari lapangan, kita kumpul. Cerita apa yang paling nyentuh. Saling menguatkan. Biar hati tetap lembut. Survei Kepuasan: Kita tanya ke warga: "Petugasnya ramah tidak?". Kalau ada komplain, langsung kita bina. Intinya: Empati itu bukan bonus. Itu kewajiban. Tanpa empati, sekarung beras pun rasanya tidak ada harganya.
e.	Bagaimana petugas melakukan suatu komunikasi dalam pengelolaan konflik sosial yang terjadi di daerah bencana?	Konflik di bencana itu 90% karena miskomunikasi. Jadi obatnya ya komunikasi yang benar. 1. Langkah Komunikasi Saat Menghadapi Konflik Kami pakai prinsip "Dengar - Redam - Luruskan - Satukan" Dengar Dulu, Jangan Debat: Kalau ada warga protes "bantuan tidak adil", jangan langsung jawab "sudah adil". Duduk dulu. "Pak, ceritakan. Bagian mana yang dirasa tidak adil?". Biarkan keluar semua. Redam Emosi: Suara petugas harus lebih pelan dari warga yang marah. Pakai bahasa tenang. "Saya paham bapak kecewa. Kita sama-sama ingin cepat selesai". Jangan pakai kata "kamu salah". Luruskan Dengan Data dan Fakta: Setelah tenang, jelaskan. "Pak, ini datanya. Yang dapat duluan RT 1 karena jalannya paling parah. RT 2 besok pagi. Kita bagi sesuai tingkat kerusakan". Tunjukkan, jangan ngomong kosong. Satukan Dengan Tujuan Bersama: Alihkan dari "kamu vs saya" jadi "kita vs bencana". "Daripada kita ribut, mending tenaga kita pakai buat bersihkan jalan. Biar bantuan besok lebih cepat masuk". 2. Strategi Khusus Yang Kami Lakukan Libatkan Tokoh: Kalau ada gesekan antar warga, kita panggil RT, RW, Kyai untuk jadi penengah. Kata mereka lebih didengar. Komunikasi Transparan: Setiap pembagian bantuan kita umumkan di depan semua. Pakai papan, sebut nama. Biar tidak ada bisik-bisik. Saluran Pengaduan: Kita sediakan nomor khusus pengaduan. Jadi kalau ada yang tidak puas, tidak langsung teriak di lapangan. Tapi lapor dulu, kita selesaikan. Tim Khusus Mediator: Ada 2-3 orang tim yang memang dilatih khusus negosiasi dan komunikasi konflik. Mereka yang maju kalau suasana mulai panas. 3. Yang Kami Hindari

		Dilarang membela satu pihak. Dilarang memotong pembicaraan. Dilarang janji yang tidak bisa ditepati. "Sekali kita bohong, kepercayaan hilang semua".Intinya: Konflik itu normal. Tapi kalau dikomunikasikan dengan kepala dingin, data jelas, dan niat mempersatukan, pasti bisa selesai.
4. Strategi Komunikasi		
1.a.	Bagaimana proses dari petugas menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan inisiatif secara sistematis kepada masyarakat yang terkenan bencana, saat terjadi bencana masyarakat terdampak untuk memperoleh hasil penanganan bencana yang optimal?	Kami pakai sistem 3T: Terpusat - Tersalur - Tersampaikan. Biar tidak tumpang tindih dan tidak ada yang terlewat. 1. Proses Sistematis Penyebaran Pesan Tahap 1: Terpusat → Di Pusdalops Semua info masuk ke 1 pintu: Pusdalops BPBD dan Sekber SRPB. Verifikasi: Info dari lapangan dicek dulu. Benar atau hoax. Kemas Pesan: Tim komunikasi ubah jadi 3 jenis pesan. Informatif: Data, titik, waktu. Bahasanya singkat jelas. Persuasif: Disisipkan ajakan dan alasan. "Demi anak-anak kita..." Inisiatif: Disisipkan ajakan bertindak. "Yang bisa bantu..." Tahap 2: Tersalur → Lewat Jalur Resmi Dari pusat disebar lewat jalur berjenjang biar rapi. Jalur Atas: BPBD → Camat → Lurah → RT/RW via grup WA resmi Jalur Bawah: SRPB dan Relawan → langsung ke posko, masjid, sekolah Jalur Publik: Media sosial resmi, radio, dan spanduk Tahap 3: Tersampaikan → Sampai Ke Warga dan Ditindaklanjuti Gunakan Channel Lokal: Toa masjid untuk persuasif. Kentongan untuk informatif darurat. Door to door untuk inisiatif. Ulangi 3x: Pesan penting diulang tiap 1 jam. Pagi, siang, sore. Biar tidak ada yang kelewat. Cek Umpan Balik: Setelah sebar, tim tanya ke RT: "Sudah paham belum? Ada yang nolak?". Kalau belum paham, ganti cara. 2. Contoh Penerapan 3 Jenis Pesan Sekaligus Kasus: Evakuasi banjir malam hari Informatif: "Pukul 22.00 air di Perumahan A naik 80cm. Titik kumpul di SD 1" Persuasif: "Bapak Ibu, demi keselamatan, mari kita mengungsi dulu. Petugas sudah siapkan tenda dan makan" Inisiatif: "Bapak-bapak yang punya lampu senter dan kendaraan, mohon bantu antar warga lansia ke titik kumpul" 3. Kunci Agar Optimal 1 Suara: Semua petugas ngomongnya sama. Tidak boleh beda data. Cepat Tapi Akurat: Lebih baik telat 10 menit tapi benar, daripada cepat tapi salah. Libatkan Warga: Kita tidak hanya menyuruh. Tapi minta warga jadi corong juga. Intinya: Sistematis artinya ada yang ngatur, ada jalurnya, ada yang ngecek. Jangan sampai informasinya tabrakan di lapangan.
1.b.	Bagaimana petugas mampu	Media itu seperti air. Kalau tidak kita salurkan ke selokan yang benar, dia

	menjembatani kultural gap atau perbedaan perilaku akibat kemudahan diperoleh dan dioperasikan media massa yang begitu ampuh yang jika dibiarkan akan merusak nilai budaya?	akan banjir dan merusak. Tugas kami jadi selokannya. 1. Cara Menjembatani Kultural Gap Kami pakai 3 langkah: Saring - Luruskan – Tanamkan Saring Informasi: Tim kami pantau terus medsos dan WA grup. Kalau ada video/video yang provokatif atau menyudutkan warga, langsung kita tandai. Kita tidak melarang warga buka medsos. Tapi kita kasih pembanding: "Info ini belum tentu benar. Ini info resminya..." Luruskan Dengan Budaya Lokal: Kalau ada media yang bilang "warga Pasuruan ngeyel tidak mau evakuasi", kita luruskan. "Bukan ngeyel. Mereka nunggu Kyai dulu untuk minta doa. Itu budaya kita. Hormati." Kita jelaskan ke media: cara kami itu bukan lambat, tapi sesuai adat. Biar pemberitaannya tidak menyalahkan. Tanamkan Nilai Budaya Lewat Media Itu Sendiri: Kita buat konten sendiri. Video: "Ini warga gotong royong bersih-bersih". "Ini dapur umum masak bareng". Kita ajak admin grup RT untuk jadi admin penyebar info benar. Biar yang nyebar itu orangnya sendiri, bahasanya bahasa mereka. 2. Contoh Nyata Di Lapangan Kasus Hoax Bantuan: Ada postingan "Bantuan cuma untuk pendukung A". Kami langsung live dari gudang logistik, tunjukkan data, dan minta Kyai dan RT bicara di video. Isu langsung reda. Kasus Bahasa Kasar Di Medsos: Ada relawan luar kota komen "warga sini lelet". Kami DM baik-baik, jelaskan budaya kami. Lalu kami posting: "Terima kasih bantuannya. Di sini kami gerak bareng sesuai musyawarah". Memakai Budaya Sebagai Tameng: Saat sebar info, kita selipkan nilai: "Guyub rukun", "Tolong menolong", "Tatung-tinulung". Jadi warga ingat jati dirinya. 3. Prinsip Yang Kami Pegang "Jangan lawan media dengan melarang. Tapi lawan dengan mengisi. Isi ruang digital itu dengan narasi budaya kita sendiri.
1.c.	Bagaimana perumusan strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas dalam hal : - Mengenal khalayak atau masyarakat sebelum, saat, setelah terjadi bencana? - Bagaimana strategi untuk menentukan pesan kepada mereka yang terkena bencana? - Bagaimana penggunaan media komunikasi agar komunikasi berhasil dengan baik?	Strategi kami sederhana: Kenal Dulu, Bicara Pas, Pakai Jalan yang Biasa Dilewati. 1. Strategi Mengenal Khalayak / Masyarakat Kami bagi 3 waktu: Sebelum, Saat, Setelah Sebelum Bencana: "Pemetaan Sosial" Data: Siapa RT/RW, siapa Kyai, siapa kelompok rentan: lansia, disabilitas, ibu hamil Budaya: Kebiasaan di kampung itu apa. Jam ngaji, jam arisan, tempat kumpul Tujuan: Biar kita tau "pintu masuknya" lewat siapa. Saat Bencana: "Pemetaan Cepat" Cek: Korban ada di mana. Yang paling panik siapa. Yang jadi provokator siapa. Yang bisa jadi relawan siapa Tujuan: Biar komunikasi tidak salah sasaran. Setelah Bencana: "Pemetaan Trauma dan Kebutuhan" Cek: Siapa yang masih trauma. Siapa yang butuh info bantuan. Siapa yang siap bangkit kerja bakti Tujuan: Pesannya diubah dari "selamatkan diri" jadi "pulihkan bersama. 2. Strategi Menentukan Pesan

		Kami pakai rumus "3T Pesan": Tepat Sasaran - Tepat Isi - Tepat Rasa Tepat Sasaran: Ke lansia: bahasa halus, pelan, lewat anak/cucu Ke anak muda: lewat WA, IG, bahasanya singkat Ke tokoh: datang langsung, hormat, minta bantuan sebar Tepat Isi: Sebelum: Edukasi. "Simpan dokumen penting, kenali jalur evakuasi" Saat: Perintah. "Evakuasi sekarang ke titik A" Setelah: Penguatan. "Kita bisa bangkit. Bantuan tahap 2 besok datang" Tepat Rasa: Selalu selipkan empati. "Kami paham bapak lelah. Tapi demi anak cucu, kita kuat ya" 3. Strategi Penggunaan Media Komunikasi Prinsip: "Gunakan media yang paling dipercaya warga, bukan yang paling canggih" Media Utama: Toa masjid, RT, Door to door. Karena ini paling dipercaya saat listrik mati. Media Pendukung: Grup WA RT, Radio RAPI/Orari, IG dan FB resmi BPBD untuk anak muda. Media Darurat: Kentongan, sirine, spanduk di titik kumpul. Aturan: 1 info harus lewat minimal 3 channel. Biar tidak ada yang kelewat. Dan semua channel isinya harus sama. 1 data 1 suara. Intinya: Strategi itu bukan di atas kertas. Tapi di lapangan. Kenal orangnya, kenali hatinya, baru sampaikan pesannya lewat jalan yang dia biasa lewati.
2.a.	Bagaimana petugas mampu menjelaskan kepada masyarakat sebelum dan saat bencana dalam menciptakan komunikasi yang efektif?	Kuncinya beda waktu, beda cara. Sebelum bencana kita edukasi pelan-pelan. Saat bencana kita komando cepat dan jelas. 1. Cara Menjelaskan Sebelum Bencana Tujuannya: Biar warga "ngeh" dan siap, bukan takut. Kami pakai metode "3S: Santai - Sempel - Seret" Santai: Jelaskan saat pengajian, arisan, atau ronda. Suasannya tidak menakutkan. "Pak Bu, ini sekedar ngobrol. Kalau hujan 3 hari, kira-kira gimana?" Sempel: Jangan pakai istilah BNPB. Pakai bahasa sehari-hari. Contoh: Ganti "mitigasi" jadi "jaga-jaga". Ganti "jalur evakuasi" jadi "jalan lari kalau banjir". Seret: Ajak warga praktek langsung. Simulasi, peta titik kumpul digambar bareng, hafalkan nomor penting. "Biar tidak lupa, kita praktek ya" Kunci: Bikin warga merasa "ini penting buat saya dan keluarga", bukan "ini perintah dari atas". 2. Cara Menjelaskan Saat Bencana Tujuannya: Biar warga cepat paham dan bergerak. Kami pakai metode "3J: Jelas - Cepat - Berulang" Jelas: Kalimat pendek. Subjek-Predikat-Objek. Contoh: "Air naik. Bapak Ibu ke SD 1 sekarang. Bawa KTP dan obat".

		Titik. Jangan panjang. Cepat: Info harus sampai dalam 5 menit pertama. Lewat toa, kentongan, WA grup RT, dan door to door sekaligus. Berulang: Ulangi 3 kali dengan jeda 15 menit. Karena saat panik orang gampang lupa. "Saya ulangi: Titik kumpul di SD 1"Kunci: Suara petugas harus tenang. Kalau petugas panik, warga ikut panik. Jadi kita latih dulu. 3. Prinsip Umum Agar Efektif Di Dua Waktu Pakai Contoh Lokal: "Ingat banjir tahun 2020? Nah biar tidak separah itu..." Libatkan Tokoh: Yang ngomong bukan cuma kami. Tapi juga Pak RT dan Kyai. Kasih Alasan: Jangan cuma "suruh". Tapi "kenapa". "Mengungsi dulu ya Bu, karena listrik sudah dipadamkan biar tidak korslet"Intinya: Sebelum bencana kita jadi guru. Saat bencana kita jadi komandan. Tapi gayanya tetap manusia, tetap menghargai.
2.b.	Sejauh mana ketepatan para petugas menjalin suatu komunikasi yang efektif terhadap masyarakat yang akan terkena, terkena, dampak bencana?	1. Tingkat Ketepatan Di 3 Fase a. Fase "Akan Terkena" / Peringatan Dini Ketepatan: 80% Yang Tepat: Kita sudah punya grup WA RT, sirine, dan tokoh. Begitu BMKG kasih info, 15 menit sudah tembus ke warga. Bukti: Saat banjir Januari lalu, 90% warga di titik rawan sudah geser barang ke lantai 2 sebelum air masuk. Yang Masih Kurang: Masih ada 10-20% warga yang "ah biasa". Ini PR kita. Makanya sekarang kita pakai video simulasi biar lebih "ngena". b. Fase "Sedang Terkena" / Tanggap Darurat Ketepatan: 85% Yang Tepat: Komando 1 pintu. Semua petugas ngomong sama. "Evakuasi ke SD 1". Tidak ada info tumpang tindih. Warga cepat bergerak karena percaya. Bukti: Waktu evakuasi malam, dalam 40 menit titik A sudah kosong. Tidak ada yang tertinggal karena door to door jalan. Yang Masih Kurang: Jaringan HP kadang mati. Makanya kita siapkan HT dan kentongan sebagai cadangan. c. Fase "Dampak Bencana" / Pemulihan Ketepatan: 75% Yang Tepat: Kita rutin update info bantuan, jadwal kerja bakti, dan konseling. Pakai bahasa penguatan: "Kita bangkit bareng". Bukti: Warga mau ikut kerja bakti dan tidak ada penjarahan. Karena info pembagian transparan. Yang Masih Kurang: Info bantuan kadang telat dari pusat. Jadi warga nanya ke kita dan kita belum bisa jawab. Ini yang bikin kepercayaan turun sedikit. 2. Cara Kami Mengukur Ketepatan Survei Cepat: 1 jam setelah sebar info, kita tanya ke 10 RT: "Pesan sudah sampai? Paham tidak?"Lihat Aksi: Kalau disuruh evakuasi dan warga bergerak, berarti komunikasi efektif. Cek Pengaduan: Kalau pengaduan "saya tidak tahu info" banyak, berarti ada yang

		bocor. Intinya: Tepat itu kalau pesannya sampai, dipahami, dipercaya, dan dilakukan. Kita masih terus belajar biar 100%.
2.c.	Bagaimana para petugas memahami suatu kondisi di lapangan untuk menjalin komunikasi yang efektif?	Kami tidak boleh komunikasi buta. Masuk lapangan harus bawa mata, telinga, dan hati. Kami pakai cara LIK: Lihat - Iringi - Kroscek. 1. 3 Langkah Memahami Kondisi Lapangan a. Lihat → "Assessment Mata" Begitu sampai, 10 menit pertama jangan langsung ngomong. Keliling dulu. Lihat fisik: Kerusakan seberapa parah, akses jalan, listrik, air. Lihat manusia: Wajah warga tegang atau tenang. Ada yang nangis, ada yang kumpul. Itu tanda suasana. Lihat simbol: Ada spanduk protes, dapur umum jalan atau belum Tujuannya: Dapat gambaran cepat "ini kondisi darurat atau sudah agak reda" b. Iringi → "Assessment Telinga dan Hati" Deketin warga. Jangan di atas mobil komando. Duduk bareng: Di terpal, di posko. Ngobrol santai. "Bu, dari tadi gimana?" "Dengarkan 2 arah: Dengar keluhan warga dan dengar juga cerita dari RT, relawan, dan tokoh." Rasakan: Apa yang paling mereka butuhkan sekarang? Makanan, info, atau butuh didengar? Tujuannya: Dapat "denyut nadi" warga. Bukan cuma data, tapi rasa c. Kroscek → "Assessment Data" Setelah lihat dan dengar, baru cocokkan. Kroscek ke Pimpinan: Laporan ke koordinator. "Di titik A butuh air, di titik B warga nolak evakuasi." Kroscek ke Data: Cocokkan dengan data BPBD. Benar tidak jumlah KK, jumlah korban. Kroscek ke Tim: Bagi tugas. Siapa yang komunikasi ke lansia, siapa ke anak muda Tujuannya: Biar info yang kita sebar itu valid dan tidak bikin bingung 2. Dari Pemahaman Itu, Baru Komunikasi Contoh: Kalau hasil LIK ketemu "warga capek dan lapar dan marah karena bantuan telat", maka komunikasinya: "Bapak Ibu kami paham capeknya. Logistik sudah di jalan 30 menit lagi. Sambil nunggu kita ngumpul dulu ya, kita atur giliran." Kalau langsung teriak "antri!", pasti bentrok. 3. Prinsip Yang Kami Pegang "Komunikasi efektif lahir dari empati. Mau efektif, pahami dulu. Jangan ngomong sebelum ngerti."
2.d.	Bagaimana petugas mengatur atau membuat suatu sistem atau alur untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif dengan masyarakat dan petugas pada saat pra, saat, pasca terjadi bencana?	Kami pakai sistem 1 Pintu 3 Jalur. Namanya Alur Komunikasi Bencana SRPB. Biar rapi dari hulu sampai hilir. 1. Sistem Komunikasi: "1 Pintu 3 Jalur" 1 Pintu sama dengan Pusdalops dan Sekber SRPB Semua info masuk dan keluar dari sini. Tidak boleh ada yang bikin pernyataan sendiri. Ini untuk jaga 1 data 1 suara. 3 Jalur sama dengan Jalur Komando, Jalur Masyarakat, Jalur Publik. Alur Komunikasi Di 3 Fase 1. Fase Pra Bencana → Alur "Edukasi Berjenjang" Tujuan: Membangun kesiapsiagaan Pusdalops → Sekber SRPB → Koordinator Kecamatan → Koordinator Kelurahan → RT/RW → Warga. Isi: Sosialisasi, simulasi, pemetaan Media: Pertemuan, grup WA, spanduk, sekolah Aturan: Sebulan sekali ada "Jumat Siaga" di tiap kelurahan

		2. Fase Saat Bencana → Alur "Komando Cepat" Tujuan: Kecepatan dan ketepatan aksi. Lapangan → Pusdalops → Perintah Turun → Jalur Komando: BPBD-Camat-Lurah-RT → Jalur Masyarakat: SRPB door to door dan Toa → Jalur Publik: Medsos resmi dan Radio Isi: Perintah, info titik, info bahaya Media: HT, WA Grup Darurat, Toa, Kentongan Aturan: Info darurat wajib tembus dalam 10 menit. Laporan balik dari lapangan tiap 30 menit. 3. Fase Pasca Bencana → Alur "Informasi dan Pemulihan" Tujuan: Transparansi dan pemulihan psikososial. Pusdalops → Sekber SRPB → 2 Arah: Arah 1 ke Warga: Info bantuan, jadwal kerja bakti, konseling via RT dan posko Arah 2 ke Petugas: Debriefing, evaluasi, laporan ke atas. Isi: Data bantuan, info kesehatan, pesan penguatan Media: Papan info di posko, WA, pertemuan warga. Aturan: Update 2x sehari. Pagi dan sore. Biar tidak ada rumor
2.e.	Bagaimana petugas mampu menciptakan budaya kerja yang tanggap darurat untuk mencapai komunikasi yang efektif?	Budaya itu tidak muncul sendiri. Dia dilatih, dibiasakan, dan dicontohkan. Kami tanam lewat 3B: Biasakan - Bareng - Beri Contoh. 1. 3 Cara Menciptakan Budaya Kerja Tanggap Darurat a. Biasakan → "Latihan Jadi Kebiasaan" Apel Siaga: Tiap Senin pagi 15 menit. Cek HT, cek grup, simulasi 1 skenario. Biar refleksi Jumat Siaga: Tiap Jumat di kelurahan. Warga dan petugas latihan bareng Aturan 10 Menit: Begitu ada info, dalam 10 menit harus sudah ada respon di grup. Ini kami biasakan walau tidak ada bencana Tujuannya: Biar saat beneran kejadian, tubuh dan otak sudah otomatis jalan b. Bareng → "Tidak Ada Kerja Sendiri" 1 Tim 1 Rasa: Petugas BPBD, TNI, Polri, Relawan, RT duduk 1 meja. Tidak ada sekat. Panggilannya "mas, mbak", bukan "bapak pejabat" Sistem Buddy: 1 petugas senior pegang 2 junior. Jadi kalau panik ada yang negur Evaluasi Bareng: Habis kejadian kita ngopi bareng. Salah kita akui bareng, benar kita syukuri bareng Tujuannya: Biar tidak ada ego sektoral. Komunikasi jadi lancar karena sudah akrab c. Beri Contoh → "Pimpinan Turun Lapangan" Pimpinan di Depan: Saat darurat, saya dan pengurus harus paling awal sampai dan paling akhir pulang. HP harus 24 jam aktif Disiplin 1 Suara: Pimpinan tidak boleh bikin pernyataan beda di WA. Kalau pimpinan disiplin, anak buah ikut Apresiasi Cepat: Petugas yang cepat lapor dan bantu, langsung kita sebut di grup. "Terima kasih Mas A, respon 5 menit" Tujuannya: Budaya menular dari atas. Kalau pimpinan lelet, semua ikut lelet 2. Ciri Budaya Kerja Kami Yang Sudah Terbentuk Cepat: Info masuk, langsung diteruskan. Tidak nunggu "besok rapat

		dulu" Jujur: Kalau belum tau, bilang "belum tau". Jangan ngarang. Biar tidak hoax Empati: Ngomong ke warga dengan hati. Karena kita tau dia sedang susah Intinya: Budaya tanggap itu bukan slogan. Dia keringat latihan, rasa kebersamaan, dan teladan pimpinan.
3.a.	Apa yang menjadi hambatan bagi petugas dalam menciptakan komunikasi yang efektif sehingga pesan yang disampaikan tidak jelas, baik di kalangan internal (sesama petugas) ataupun dengan pihak eksternal (masyarakat)?	Hambatannya ada 2: dari dalam kita, dan dari luar. Kalau tidak kita lawan, komunikasi pasti bocor. 1. Hambatan Internal → Antar Petugas Jaringan dan Listrik Mati Saat banjir atau gempa, HP dan HT mati. Grup WA tidak jalan. Ini paling sering bikin info telat. Ego Sektoral dan Bahasa Beda Kadang BPBD, TNI, Relawan, Dinas Sosial istilahnya beda. "Posko" versi A beda dengan "Posko" versi B. Kalau tidak disamakan dulu, bisa salah paham. Tidak Ada 1 Suara Ada petugas yang "baik hati" kasih info sendiri tanpa lewat Pusdalops. Akibatnya info simpang siur. Warga bingung mau ikut yang mana. Lelah dan Panik Petugas 24 jam nonstop jadi mudah emosi. Nada bicara di HT jadi tinggi. Pesan penting jadi tidak didengar. 2. Hambatan Eksternal → Dengan Masyarakat Kepanikan dan Trauma Warga Saat darurat, otak warga blank. Dikasih info 3 kalimat, yang masuk cuma 1. Sisanya hilang. Hoax dan Rumor "Bendungan jebol", "bantuan tidak dibagi rata". Kecepatan hoax 3x lipat dari info resmi. Kalau kita telat 10 menit, warga sudah percaya hoax. Perbedaan Karakter dan Bahasa Ada warga yang keras kepala, ada yang tidak bisa baca, ada yang lansia tidak punya HP. Kalau pesannya sama rata, pasti ada yang tidak paham. Kurangnya Kepercayaan Kalau dulu pernah ada janji bantuan tidak ditepati, maka saat kita ngomong, warga jawabnya "ah paling bohong lagi". 3. Cara Kami Mengatasi Lawan jaringan dengan HT cadangan dan kentongan. Lawan ego dengan gladi dan SOP 1 pintu. Lawan hoax dengan update cepat tiap 30 menit. Lawan panik dengan bahasa simpel dan diulang 3 kali. Intinya: Hambatan pasti ada. Tugas kita meminimalisir. Komunikasi efektif itu 70% persiapan, 30% eksekusi
3.b.	Bagaimana caranya para petugas menanggapi dan memberikan solusi terhadap perbedaan persepsi antara masyarakat dan sesama petugas?	Perbedaan persepsi itu wajar. Yang bahaya kalau dipendam. Kami selesaikan pakai jurus DUDUK: Dengar - Urai - Damaikan - Ucapkan - Kerjakan. 1. Cara Menanggapi Perbedaan Persepsi Antar Sesama Petugas Contoh: Petugas BPBD bilang "evakuasi wajib", Relawan bilang "warga belum mau". Dengar: Kumpulkan dulu. Kasih waktu masing-masing jelaskan "dasarnya apa"

		Urai: Cari akar masalah. Bukan "siapa benar". Tapi "data apa yang dipakai". Ternyata 1 lihat data BMKG, 1 lihat kondisi warga. Damaikan: Pimpinan ambil keputusan tengah. "Evakuasi bertahap. Yang lansia dan anak dulu". Ucapkan: Setelah sepakat, 1 orang juru bicara yang sampaikan ke semua. Biar tidak ada 2 versi. Kerjakan: Langsung turun bareng. Bukti di lapangan yang menyatukan Prinsip: "Bedakan diskusi dan eksekusi. Saat diskusi boleh beda. Saat eksekusi wajib 1 suara. 2. Antara Petugas Dengan Masyarakat Contoh: Warga bilang "bantuan pilih kasih", Petugas bilang "sudah sesuai data". Dengar: Jangan dibantah dulu. Duduk. "Coba Bu ceritakan, yang dirasa tidak adil yang mana?" URAI: Tunjukkan data terbuka. Papan data, daftar nama. "Ini Bu, urutannya berdasarkan KK dan tingkat rusak". Damaikan: Beri solusi jalan tengah. "Kalau ada yang terlewat, silakan lapor ke RT. Besok kita cek ulang". Ucapkan: Jelaskan dengan bahasa sederhana dan empati. "Kami paham kecewanya. Tujuan kita sama: semua bagian". Kerjakan: Buktikan. 1x24 jam tim cek ulang dan laporkan hasilnya ke warga.
3.c.	Bagaimana para petugas menangani gangguan fisik (alat komunikasi) dan gangguan lingkungan (jauh dari sinyal, mati listrik dan berbagai kendala lingkungan lain) dalam komunikasi?	Kami punya prinsip: Jangan taruh nyawa di 1 kabel. Kami siapkan komunikasi berlapis. Namanya SISTEM 4 LAPIS. 1. Sistem 4 Lapis Penanganan Gangguan Lapis 1: Teknologi Utama Alat: HP, Grup WA, Internet Gangguan: Sinyal hilang, kuota habis, listrik mati Penanganan: Powerbank, genset kecil di Pusdalops, dan router portable. Semua admin grup wajib bawa powerbank 20.000 mAh. Lapis 2: Teknologi Cadangan Alat: HT / Radio Komunikasi, Satelit Phone untuk titik rawan Gangguan: Jaringan seluler mati total Penanganan: Tiap kecamatan punya 5 HT. Frekuensi sudah disamakan. Diuji tiap Senin saat Apel Siaga. Ada repeater di titik tinggi. Lapis 3: Tradisional / Manual Alat: Toa Masjid, Kentongan, Bendera, Peluit, Kurir Motor Gangguan: Semua alat elektronik mati Penanganan: Kita aktifkan "Rantai Kentongan". RT bunyi 3x sama dengan siaga. 5x sama dengan evakuasi. Kurir motor keliling bawa pesan tertulis dari Pusdalops. Lapis 4: Manusia / Jaringan Sosial Alat: RT, RW, Tokoh Agama, Linmas, Relawan Gangguan: Semua alat rusak dan jalan terputus Penanganan: Door to door. 1 RT tanggung jawab 30 KK. Wajib lapor balik ke kelurahan dengan jalan kaki. Ini paling lambat tapi paling pasti. 2. SOP Saat Terjadi Gangguan Lapor Cepat: Begitu alat utama mati, langsung lapor "Turun ke Lapis 2" Tidak Panik: Semua petugas sudah hafal alurnya. Jadi tidak bingung "pakai apa sekarang" Uji Rutin: Tiap 3 bulan kita simulasi "Blackout Total". Semua pakai Lapis 3 dan 4. Biar tidak kaget saat beneran. Intinya: "Kalau 1 mati, ada 3 lagi. Kalau 3 mati, masih ada manusia. Komunikasi tidak boleh mati.
3.d.	Bagaimana para petugas mampu mengendalikan atau	Kami ajarkan 3K: Kenali - Kendalikan - Kemanusiaan. Karena kalau emosi yang pegang kendali, misi kita gagal.

	menghindar dari hambatan emosional dalam proses komunikasi?	1. Cara Mengendalikan Hambatan Emosional a. Kenali → "Sadat Diri Dulu" Sebelum turun, kita briefing: "Kamu pasti akan lihat hal berat. Kamu akan dimarahi warga. Itu wajar". Tujuannya biar petugas tidak kaget dan tidak langsung terpancing. Kita juga punya "Buddy System". 1 orang bertugas mengingatkan kalau temannya mulai emosi. b. Kendalikan → "Rem Saat Panas" Aturan 5 Detik: Begitu mau marah atau mau jawab ketus, tahan 5 detik. Tarik napas. Baru ngomong. Ganti Nada: Dilarang teriak di HT atau di depan warga. Pakai kalimat: "Siap, kami catat" bukan "Sudah dibilang berkali-kali" Shift dan Istirahat: Petugas tidak boleh 24 jam. Maksimal 8 jam shift. Capek sama dengan emosi. Jadi kita rotasi. Ada posko logistik untuk makan dan tidur. Debriefing: Habis kejadian berat, kita kumpul. Luapkan di sesama petugas, jangan ke warga c. Kemanusiaan → "Ingat Tujuannya" Ini jurus paling kuat. Saat warga marah-marrah, kita ingatkan tim: "Dia marah karena kehilangan, bukan benci kita". Kita pakai bahasa empati: "Pak, saya paham bapak kecewa. Mari kita cari jalan keluarnya bareng". Kalau kita bawa hati, emosi kita dan emosi warga akan turun. 2. Yang Kami Hindari Debat di Depan Warga: Beda pendapat antar petugas tidak diselesaikan di lapangan. Bawa Masalah Pribadi: HP pribadi disingkirkan saat shift. Fokus ke tugas. Stigma "Kuat sama dengan Tidak Boleh Lemah": Petugas boleh bilang "saya butuh istirahat". Itu bukan lemah, itu profesional. Intinya: Mengendalikan emosi bukan berarti tidak punya emosi. Tapi kita yang mengendalikan emosi, bukan emosi yang mengendalikan kita.
3.e.	Bagaimana menghadapi kendala bahasa dan budaya dalam melakukan komunikasi yang efektif agar komunikasi berjalan dengan baik?	Kunci kami 3P: Pakai Bahasa Lokal - Pakai Tokoh Lokal - Pakai Hati Lokal. Kalau tidak masuk lewat kepala, masuk lewat hati dan adat. 1. Cara Menghadapi Kendala Bahasa Pakai Bahasa Lokal Kita tidak ceramah pakai bahasa resmi. Di kelurahan Madura kita pakai bahasa Madura. Di desa Jowo pakai bahasa Jawa halus. Untuk lansia, bahasanya diperlambat dan diulang. Pakai Media Sederhana Ada warga tidak bisa baca. Kita pakai gambar, simbol, dan isyarat. "Air naik sampai lutut" sama dengan gambar orang terendam lutut. Ada juga bahasa isyarat untuk teman tuli 1 Pesan 3 Versi Tiap info penting kita buat 3 versi: Bahasa Indonesia resmi, Bahasa Jawa/Madura, dan versi gambar/poster. 2. Cara Menghadapi Kendala Budaya Pakai Tokoh Lokal Kita tidak langsung perintah. Kita lewat RT, RW, Kiai, Tokoh Adat dulu. "Pak Kyai, mohon sampaikan ke jamaah". Kalau tokohnya bilang, warga percaya dan nurut. Hargai Adat dan Kearifan Lokal Contoh: Saat evakuasi, ada warga yang minta pamit ke leluhur dulu.

		Kita beri waktu 10 menit. Ada yang tidak mau pisah dengan ternak. Kita siapkan tempat ternak di pengungsian. Kita tidak melarang, kita mencari solusi. Turun Sebelum Bencana Kita sudah kenal karakter tiap kampung saat "Jumat Siaga". Jadi saat darurat kita sudah tau: kampung A keras, harus lewat tokoh. Kampung B guyup, bisa langsung toa. 3. Prinsip Utama Kami "Jangan memaksakan cara kita. Masuklah ke cara mereka." Tujuannya bukan mengubah budaya, tapi menyelamatkan nyawa dengan menghormati budaya. Intinya: Bahasa yang sama belum tentu dipahami. Tapi hati yang sama pasti nyambung.
--	--	--

