

Kita mampu urus krisis dengan berkesan

SECARA umumnya pengurusan krisis merujuk kepada proses merancang dan mengambil tindakan strategik yang berkesan bagi menangani sesuatu masalah atau ancaman seperti bencana alam yang berlaku di luar jangka serta memberi impak negatif terhadap kehidupan individu, masyarakat, institusi, organisasi mahupun negara.

Keberkesanan tindakan pengurusan krisis penting bagi mengurangkan kesan negatif yang berlaku selain segera mengawal dan memulihkan keadaan.

Walaupun proses pengurusan krisis membabitkan tiga fasa utama iaitu persediaan sebelum sesuatu krisis berlaku (fasa siap siaga), ketika krisis sedang berlaku serta pasca krisis namun secara lazimnya fasa ketika dan krisis akan menarik perhatian khalayak.

Hal ini kerana walaupun kita melakukan pelbagai perancangan dan persiapan awal yang rapi namun sesuatu krisis itu tetap tidak boleh dijangka. Maka, tumpuan utama akan terarah sejauh mana kita mampu bertindak menguruskan sesuatu krisis yang sedang berlaku selain tindakan susulan selepas itu.

Ini selari dengan pandangan W. Timothy Coombs, seorang profesor dan pakar komunikasi krisis terkenal yang juga penulis buku *Ongoing Crisis Communication* menyatakan pengurusan krisis ialah proses membuat persediaan, bertindak balas dan memulihkan keadaan selepas krisis, sambil melindungi pihak berkepentingan dan reputasi organisasi.

Dalam konteks krisis peringkat negara misalnya, tumpuan akan terarah kepada kerajaan dan semua pihak berkuasa yang terlibat sama ada secara langsung ataupun tidak langsung. Ironinya, kehebatan jentera pentadbiran kerajaan akan teruji ketika proses penyelarasan pengurusan krisis membabitkan semua agensi yang bertanggungjawab.

Manakala jika ia membabitkan sesuatu organisasi, sudah tentu tindakan pihak pengurusan atasan organisasi akan menjadi tumpuan.

Penulisan ini tertumpu kepada amalan pengurusan kerajaan yang ternyata terbukti berkesan dalam



TINDAKAN pantas dan berkesan dalam tragedi letupan paip gas di Putra Heights, Subang Jaya, baru-baru ini membuktikan kerajaan berjaya menangani dan menguruskan krisis dengan baik.

menangani dan menguruskan pelbagai krisis yang melanda negara dan memberi impak besar kepada kehidupan rakyat.

Perlu diakui pihak kerajaan dengan kerjasama erat semua agensi yang berkaitan setakat ini mampu menguruskan beberapa krisis besar dengan lancar dan berkesan. Antaranya ialah tragedi kehilangan pesawat MH370 serta penularan wabak Covid-19 dan terkini insiden kebakaran dan letupan saluran gas di Putra Heights, Subang Jaya.

Ternyata negara kita memiliki pengalaman menguruskan beberapa krisis besar dengan cekap dan efisien. Kita juga perlu berbangga betapa negara memiliki pakar dari pelbagai bidang yang mampu bertindak dengan cekap dan efisien khususnya dalam kalangan anggota keselamatan.

Dalam kes kehilangan pesawat MH370 misalnya, sudah tentu ini adalah pengalaman baharu untuk negara (ketika itu). Tragedi yang menggemparkan dunia itu tidak pernah berlaku di Malaysia sebelum ini, maka ia mencetuskan suasana cemas dan kelam kabut dalam kalangan anggota masyarakat khususnya ahli keluarga yang terlibat.

Antara persoalan kritikal yang timbul pada ketika itu ialah apakah kerajaan mampu menangani dan menguruskan krisis besar



Kehebatan jentera pentadbiran kerajaan akan teruji ketika proses penyelarasan pengurusan krisis membabitkan semua agensi yang bertanggungjawab."

dunia penerbangan seperti ini.

Namun pihak berkuasa dapat membuktikan kepada dunia bahawa kita mampu menguruskan krisis ini dengan tenang, matang, bijak dan berkesan.

Walaupun keadaan kapal terbang dan nasib anak kapal itu masih kekal misteri sehingga kini namun pengurusan krisis pada ketika tragedi itu berlaku dan pada fasa pasca tragedi yakni sehingga kini membuktikan kehebatan amalan pengurusan krisis di negara kita.

Misalnya, pada detik kapal malang tersebut diumumkan hilang, kebajikan ahli keluarga diuruskan dengan baik, hebahan tentang perkembangan terkini hasil pencarian juga dibuat secara tuntas dan berkesan selain kerajaan menzahirkan komitmen serta tindakan untuk terus mencari

kapal tersebut sehingga ke hari ini. Ini bukan sahaja membuktikan kehebatan pengurusan krisis malah meyakinkan ahli keluarga dan masyarakat antarabangsa tentang kemampuan kerajaan dan pihak berkuasa negara ini.

Begitu juga ketika penularan wabak Covid-19 yang mencetuskan situasi luar biasa membabitkan krisis kesihatan dan kehidupan yang cukup besar. Tatkala semua pihak takut dan panik, pihak berkuasa membuktikan kita ada pelan pengurusan krisis kesihatan yang mantap. Bermula dengan penerangan situasi, tindakan kawalan pergerakan dan sehinggalah proses penyediaan rawatan kepada pesakit yang dijangkiti dan agihan bantuan kepada rakyat terjejas semuanya diuruskan dengan sangat baik.

Masyarakat antarabangsa sendiri kagum dengan tindakan berkesan kerajaan dalam menangani dan menguruskan antara krisis kesihatan yang cukup besar pada abad ini.

Terkini pihak kerajaan sekali lagi membuktikan kita memiliki amalan pengurusan krisis yang berkesan apabila dapat bertindak menguruskan bencana kebakaran dan letupan saluran gas di Putra Heights dengan baik dan lancar. Walaupun berlaku pada hari kedua Syawal dan musim cuti perayaan namun tindakan pantas dan berkesan pihak kerajaan dan pasukan keselamatan kita perlu dipuji.

ASPEK PENTING

Pengurusan krisis secara umumnya membabitkan beberapa aspek penting yang perlu dikendalikan dengan bijak agar kita dapat mengawal keadaan sekali gus mengambil tindakan-tindakan pemulihan yang berkesan.

Antaranya, komunikasi krisis iaitu proses penyampaian maklumat antara kerajaan dengan media dan rakyat.

Amalan komunikasi krisis di negara kita ternyata hebat dan berkesan apabila kerajaan dapat membuat penyelarasan yang sewajarnya sekali gus membolehkan semua maklumat dan hebahan yang hendak disalurkan kepada media dan rakyat dapat dilaksanakan secara sistematik.

Ironinya, komunikasi yang berkesan bukannya hanya dapat mengurangkan konflik tetapi membantu memupuk sokongan dan kepercayaan rakyat terhadap tindakan pihak berkuasa, sekali gus meyakinkan rakyat bahawa krisis yang sedang berlaku sedang diurus dan dikendalikan dengan baik.

Selain itu, aspek penubuhan pasukan pengurusan krisis bagi memastikan proses pengurusan krisis berjalan dengan lancar dan berkesan. Dalam tragedi di Putra Heights misalnya, Jawatankuasa Pengurusan Bencana Negeri di bawah kendalian Menteri Besar Selangor, Datuk Seri Amirudin Shari dapat menguruskan krisis ini dengan bijak, berstruktur dan berkesan.

Tuntasnya, pengurusan krisis membabitkan satu kitaran proses yang besar mencakupi aspek kepimpinan, bagaimana kita berkomunikasi, keperluan mengekalkan kepercayaan rakyat dan mampu memulihkan keadaan selepas krisis.

Berdasarkan pelbagai krisis yang berlaku, ternyata setakat ini kerajaan dan pasukan keselamatan dapat membuktikan negara memiliki amalan pengurusan krisis yang berstruktur serta berkesan.

PENULIS ialah Timbalan Pengarah (Komunikasi Korporat) Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat (PSPK), Universiti Putra Malaysia (UPM)