

BAB III

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan sejumlah temuan-temuan penelitian yang didapatkan mulai dari observasi, wawancara, dokumentasi, sampai konten media sebagai jawaban atas masalah penelitian, yaitu bagaimana model komunikasi dalam penyaluran bantuan bencana dalam masa tanggap darurat bencana banjir di Gunungkidul tahun 2017. Dalam penelitian ini ada tiga jenis narasumber yaitu penerima bantuan, relawan, dan donatur. Setelah memaparkan temuan-temuan terkait masalah penelitian yang diteliti, dalam bab ini peneliti juga akan membahas temuan yang ada serta menganalisa setiap temuan tersebut dengan teori-teori yang relevan.

A. Proses dan Model Komunikasi Berbasis Birokrasi Pemerintahan

Secara umum, peneliti menemukan dua komunikasi dalam penyampaian kebutuhan bantuan dan penyaluran bantuan, yaitu komunikasi berbasis birokrasi pemerintahan dan komunikasi berbasis relasi personal. Masing-masing komunikasi tersebut akan dijelaskan dalam sub-bab tersendiri.

1. Penyampaian Kebutuhan Bantuan

Dalam penyampaian kebutuhan bantuan berbasis birokrasi pemerintah sangat penting dibutuhkan karena mempermudah masyarakat terkena dampak untuk menyampaikan apa yang dibutuhkan saat masa darurat tersebut kepada pihak pemerintah seperti kepala desa dan kepala dukuh atau perangkat desa lainnya.

Komunikator. Bencana banjir yang terjadi di Kecamatan Semanu Gunungkidul merupakan bencana yang terjadi pertama kali dan tidak diduga. Dalam bencana tersebut melibatkan kepala desa, kepala dukuh dan masyarakat yang terkena dampak yang tahu persis bagaimana bencana tersebut terjadi. Sehingga mereka dapat memberikan *pesan* berupa apa saja yang dibutuhkan masyarakat yang terkena dampak bencana tersebut yang nantinya dapat mempermudah relawan untuk memberikan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat yang terdampak

Dalam wawancara dengan Pak Warsudiyo yang merupakan masyarakat yang terkena dampak banjir di Kuwon Kidul, bahwa beliau menyampaikan kebutuhan saat masa darurat.

“Itu telpon dukuh-dukuh terus dikasih tapi ga kesini di atas sana, gek terus hari berikutnya itu ada bantuan pangan dan sandang”, (Pak Warsudiyono, 26 Oktober 2018).

Ia mengatakan bahwa dalam masa darurat penyampaian kebutuhan dilakukan dengan kepala dukuh. Hal tersebut dikarenakan kepala dukuh yang berperan penting dalam bantuan. Sehingga masyarakat yang terdampak menyampaikan kebutuhannya kepada kepala dukuh secara langsung maupun melalui telepon.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Pak Kasman, selaku Kepala Dukuh Kuwon Kidul Pacarejo Semanu.

“Ada. Mereka ngomong butuh bantuan ini-ini. Lha sekarang jamannya udah maju lewat hp jadi bantuan yang datang dari mana-mana itu banyak sekali. Saya itu muter terus kesana-kesana buat mantau bagaimana keadaan warga”, (Pak Kasman, 8 Oktober 2018).

“Jaman sekarang itu mungkin dari hp hp itu gimana, itu termasuk pak lurah pagi pagi benar itu berkunjung melihat lihat karna ada yang ngungsi disana disebelah arah selatan di pegunungan di gunung. Itu 1 malam itu kan anu tidurnya di disana di kandang pitik di kandang ayam. Kan pak lurah datang gek lalu ya komentar minta bantuan”, (Pak Kasman, 8 Oktober 2018).

Tidak hanya itu, dijelaskan juga oleh Pak Suhadi, Kepala Desa Pacarejo Semanu Gunungkidul.

“Ya saya langsung menyampaikan langsung dengan relawan. Saya berkoordinasi langsung dengan relawan mengenai kebutuhan-kebutuhan warga”, (Pak Lurah, 15 Oktober 2018).

Dijelaskan bahwa penyampaian kebutuhan bantuan korban memang disampaikan secara langsung maupun melalui telepon seluler kepada Kepala Dukuh dan Kepala Desa, yang nantinya dapat berkoordinasi dengan relawan maupun donatur dalam kebutuhan bantuan. Dari penyampaian kebutuhan tersebut kebutuhan datang dari mana saja.

Media. Media yang digunakan dalam penyampaian kebutuhan bantuan yaitu menggunakan media telepon seluler. Di mana mempermudah saat menyampaikan informasi mengenai kebutuhan bantuan baik kepada pihak-pihak yang bersangkutan, relawan, dan donatur.

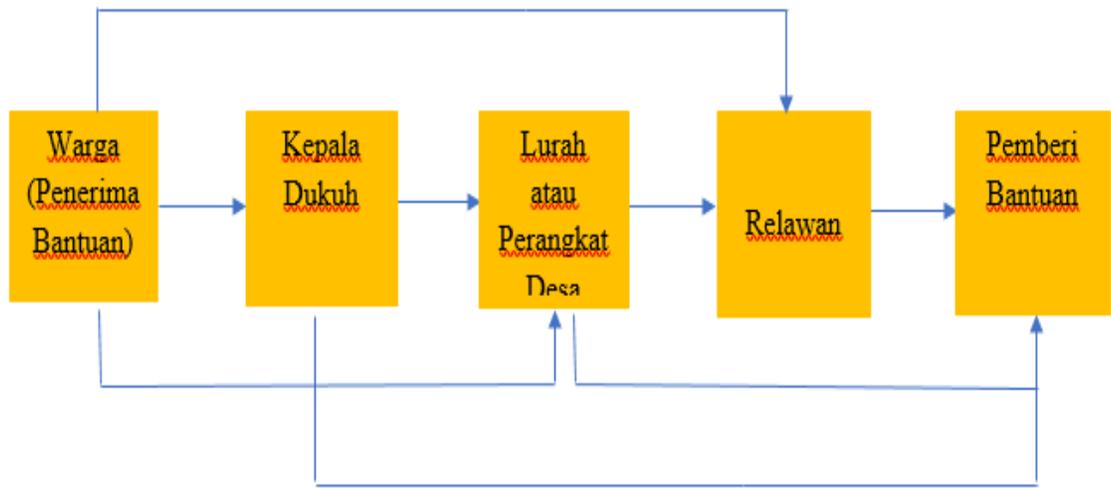
Komunikasikan. Terkait dengan pernyataan yang diberikan oleh komunikator tentang penyampaian kebutuhan bantuan. Bahwa penyampaian kebutuhan yang dilakukan sangat membantu para donatur maupun relawan dalam memberikan bantuannya. Seperti yang dijelaskan oleh Mas Banu Sedekah Rombongan bahwa koordinasi yang dilakukan dengan kepala desa maupun kepala dukuh sangat membantu untuk informasi kebutuhan bantuan.

“kita berkoordinasi dengan desa atau pedukuhan yang bisa dipercaya, kita akan koordinasi dengan dia. Jadi warga disana butuh apa, kemudian berapa jumlahnya dan sebagainya” (Banu Sedekah Rombongan, 14 November 2018).

Feedback. Hal terkait penyampaian kebutuhan bantuan yang dilakukan tersebut dapat mempermudah donatur untuk memberikan umpan balik atas pesan yang dilakukan komunikator. Dengan begitu donatur dapat memberikan kebutuhan bantuan yang dibutuhkan masyarakat terdampak. Seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan Mas Banu Sedekah Rombongan, bahwa:

“Nah disini kita butuh tahu terlebih dahulu kebutuhan apa saja yang dibutuhkan, setelah itu sudah matang baru kita langsung terjun ke para korban itu. Kita langsung berikan bantuan kesana disana” (Banu Sedekah Rombongan, 14 November 2018).

Penyampaian bantuan yang dibutuhkan oleh para korban juga melalui perangkat dusun atau desa tersebut. Sehingga kebutuhan apa saja yang sedang dibutuhkan di daerah tersebut dapat dikumpulkan dan secara cepat banyak bantuan yang datang. Jadi dengan melalui pihak-pihak tersebut mempermudah kebutuhan yang harus dipenuhi karena pihak-pihak tersebut bertemu langsung kepada yang bersangkutan sehingga bantuan yang dibutuhkan apa saja tahu, seperti kebutuhan sandang pangan yang hampir setiap korban membutuhkan.



Sehingga dalam proses dan model komunikasi berbasis birokrasi pemerintah melalui proses penyampaian kebutuhan bantuan seperti yang dijelaskan dalam proses diatas. Dalam proses tersebut merujuk kepada model komunikasi Newcomb dimana dalam model tersebut dijelaskan bahwa seorang A menyampaikan informasinya kepada seorang B, mengenai X sehingga akan menjadi seimbang dalam penyampaian informasi. Seperti dalam temuan peneliti, proses penyampaian kebutuhan dalam birokrasi pemerintah bahwa penyampaian kebutuhan dilakukan mulai dari penyampaian kebutuhan dari korban kepada pihak-pihak tertentu seperti kepala dusun dan kepala desa. Tidak hanya itu penyampaian juga dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon. Dari informasi penyampaian kebutuhan tersebut disampaikan kepada relawan yang ada. Sehingga dengan adanya informasi dan koordinasi dengan relawan yang ada penyampaian kebutuhan para korban tersebut sedikit demi sedikit dapat terpenuhi. Oleh karena itu informasi yang seimbang dalam penyampaian kebutuhan sangat dibutuhkan ketika masa *emergency*, agar tidak terjadi kesimpangsiuran mengenai kebutuhan bantuan.

2. Penyaluran Bantuan

Dalam penyaluran bantuan bencana, komunikasi sangat penting dilakukan untuk dapat memberikan informasi yang objektif dan akurat yang nantinya dapat mempermudah donatur untuk menyalurkan bantuannya melalui birokrasi pemerintah. Dengan adanya informasi yang akurat dapat memberikan keyakinan pada donatur bahkan relawan untuk memutuskan berangkat atau tidak ke tempat lokasi tersebut. oleh karena itu, informasi sangat berpengaruh terhadap penyaluran bantuan bencana.

Komunikator. Dalam penyaluran bantuan bencana informasi yang diberikan oleh donatur yang akan memberikan bantuannya kepada korban bencana. Penyaluran bantuan dilakukan melalui koordinasi dengan masyarakat, relawan dan pihak-pihak yang berada dilokasi.

Pak Nuryadi selaku donatur dari IKG, mengatakan bahwa dengan adanya koordinasi yang dilakukan dengan beberapa pihak yang terlibat dalam bencana tersebut mempermudah dalam memberikan dan menyalurkan bantuan.

“Kita tahunya kan dengan adanya chanel-chanel perdesun atau perdesa itu kan kita tanya daerahmu paling dibutuhkan apa? Sebelum kita kirim barangnya bikin list, kebutuhannya ini ini. Nah nanti semampu kita kirim ya kita kirim”, (Pak Nuryadi IKG, 10 November 2018).

Pak Nuryadi juga menjelaskan bahwa koordinasi juga dilakukan dengan pihak yang berhubungan dengan penanggulangan bencana BPBD, sehingga mempermudah dalam penyaluran bantuan

“Jadi lewat beberapa, selain lewat pemerintah daerah kan memang ada yang berhubungan dengan penanggulangan bencana atau BPBD dan ada yang lewat PMI. Selain 2 tempat itu ya langsung ke lokasi. Jadi langsung lokasi media resmi dari pemerintah daerah dan PMI”, (Pak Nuryadi IKG, 10 November 2018).

Pesan. Dalam melakukan penyaluran bantuan melalui birokrasi pemerintah, maka donatur terlebih dahulu menyampaikan bahwa akan menyalurkan bantuannya dan bekerjasama dengan pihak-pihak terkait yang ada di lokasi seperti PMI dan BPBD agar penyaluran bantuan berjalan lancar.

Media. Media yang digunakan dalam melakukan penyaluran bantuan ini menggunakan transportasi darat yaitu mobil ambulance dan pick up untuk mengangkut bantuan-bantuan yang sudah diterima untuk disalurkan kepada masyarakat terdampak. Seperti yang dijelaskan oleh Mas Ginting, bahwa:

“Kami hanya punya ambulance kami menggunakan ambulane. Tapi juga ada dukungan juga dari beberapa teman yang memiliki transportasi lain. Jadi juga menggunakan bantuan dari teman-teman. Kemarin sempat, kami

lebih banyak menggunakan ambulane untuk menyalurkan bantuan”, (Mas Ginting PMI, 28 Oktober 2018).

Komunikasikan. Terkait dengan yang dijelaskan diatas penyaluran bantuan dalam birokrasi pemerintah bahwa, penyaluran bantuan yang dilakukan donatur kepada masyarakat yang terkena dampak dapat diterima. Ibu wartini yang merupakan salah satu warga yang terkena dampak mengatakan bahwa:

“Ga tau dari siapa saja yang jelas banyak yang membantu ada beras yang 2kg 3kg banyak tapi dari siapa siapanya ga tau, dari posko posko itu dikasih. Terus dapat pesangon dari balaidesa itu juga beras 5kg, gula pasir 1pk, sama minyak 1 kemasan, mie 1 kardus. Itu waktu aku pulang dari balaidesa, 4hari 4malam hari rabu sampai sabtu” (Bu Wartini, 8 Oktober 2018).



Gambar 2.4 Penyaluran Bantuan Bencana

(Sumber: Dokumentasi PMI pada 28 November 2017)

Feedback. Terkait penyaluran bantuan bencana yang dilakukan melalui birokrasi pemerintah dapat membantu warga yang terkena dampak. Dari bantuan tersebut masyarakat lebih bisa memanfaatkan bantuan yang diberikan dari para pemberi

bantuan. Bantuan yang berupa uang juga dimanfaatkan untuk membangun fasilitas rumah yang terkena dampak bencana banjir tersebut. Sehingga dengan adanya bantuan tersebut sangat membantu warga dampak bencana. Seperti yang terdapat dalam wawancara dengan Bu Ngatiyo dan Pak Pangat.

“Pokoknya bantuan itu komplit lah, tercukupi. Kalau kekurangan dari pihak sana di drop terus. Yang disana juga yang di kandang piti juga. Kalau yang di kandang pitik kan di anu polisi pakai mobil yang besar itu lho, diangkut pakai mobil itu. Kalau sini di langsir dari kapal dulu baru mobil. Kalau ga dari kapal ga bisa. Terpencil kalau sini, ga bisa terjangkau kalau sini”, (Bu Ngatiyo, 28 Oktober 2018).

“Dapat bantuan dari pak Jokowi 10jt saya bangun ini sama belakang rumah”, (Pak Pangat, 28 Oktober 2018).

DAFTAR NAMA YANG SUDAH TERBANTU

NO	NAMA	ALAMAT	JENIS BANTUAN
1	USREK	KUWON KIDUL	10.000.000
2	NAR RUBYO	KUWON KIDUL	10.000.000
3	NGATIYO	KUWON KIDUL	10.000.000
4	NGADIMAN	KUWON KIDUL	10.000.000
5	WAR SUDIYO	KUWON KIDUL	10.000.000
6	PANGAT	KUWON KIDUL	10.000.000
7	WARTO REJO	KUWON KIDUL	10.000.000
8	TOYO SUMARTO	KUWON KIDUL	10.000.000
9	SLAMET RIYANTO	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
10	ARIO LOSO	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
11	TUKIRAN	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
12	NGATINAH	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
13	WASILAN	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
14	MARSONO	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
15	WASTONO	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
16	NGADISAN	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
17	MUSDIYANTO	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
18	SALIYEM	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
19	PAWIRO SLAMET	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
20	SALIMIN	KUWON KIDUL	Asbes dan kalsibot
21	SAMINI <i>Supriyanto</i>	KUWON KIDUL	Semen 8
22	PANIYEM	KUWON KIDUL	Semen 8
23	MANTO SUKAM	KUWON KIDUL	kalsibot 6
24	WARDIYO	KUWON KIDUL	Semen 8
25	KARSIMIN	KUWON KIDUL	Semen 8
26	WANTIYEM	KUWON KIDUL	kalsibot 7

DAFTAR PENERIMA BANTUAN KORBAN BANJIR DESA PACAREJO

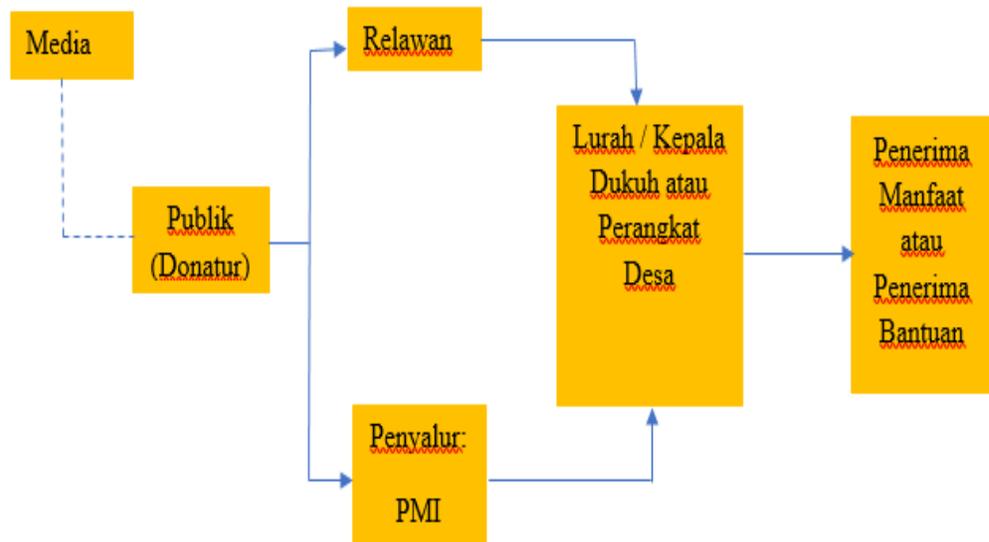
NO	NAMA	PADUKULIHAN	JUMLAH TERIMA	TANDA TANGAN
1	Hutomo	Kuwon Kidul	Rp 350,000	1
2	Harmono Sakhyo	Kuwon Kidul	Rp 350,000	2
3	Trismono	Kuwon Kidul	Rp 350,000	3
4	Muar Wakiman	Kuwon Kidul	Rp 350,000	4
5	Tasmo Rejo	Kuwon Kidul	Rp 350,000	5
6	Harmono	Kuwon Kidul	Rp 350,000	6
7	Ratem	Kuwon Kidul	Rp 350,000	7
8	Sinah	Kuwon Kidul	Rp 350,000	8
9	Pramono	Kuwon Kidul	Rp 350,000	9
10	Sukiyat	Kuwon Kidul	Rp 350,000	10
11	Katmadi	Kuwon Kidul	Rp 350,000	11
12	Wasono	Kuwon Kidul	Rp 350,000	12
13	Sakinem	Kuwon Kidul	Rp 350,000	13
14	Gunteri	Kuwon Kidul	Rp 350,000	14
15	Sarinah	Kuwon Kidul	Rp 350,000	15
16	Wijono	Kuwon Kidul	Rp 350,000	16
17	Siyo	Kuwon Kidul	Rp 350,000	17
18	Kasmo Rejo	Kuwon Kidul	Rp 350,000	18
19	Mider	Kuwon Kidul	Rp 350,000	19
20	Sugeng	Kuwon Kidul	Rp 350,000	20
21	Harjo Muk	Kuwon Kidul	Rp 350,000	21
22	Sangat	Kuwon Kidul	Rp 350,000	22
23	Ratijem	Kuwon Kidul	Rp 350,000	23
24	Karsimin	Kuwon Kidul	Rp 350,000	24
25	Jumingan	Kuwon Kidul	Rp 350,000	25
26	Budi Lestari	Kuwon Kidul	Rp 350,000	26
27	Suraman Tutik	Kuwon Kidul	Rp 350,000	27
28	Sudasih	Kuwon Kidul	Rp 350,000	28
29	Bardi Utomo	Kuwon Kidul	Rp 350,000	29

Gambar 2.5 Daftar masyarakat yang terbantu

(Sumber: Dokumentasi pribadi pada 8 Oktober 2018)

Dalam komunikasi penyaluran bantuan yang berbasis pemerintah ini memiliki alur yang dimulai dari penyebaran informasi di media sosial yang kemudian yang kemudian mempengaruhi para donatur, relawan bahkan pihak-pihak lain untuk berempati

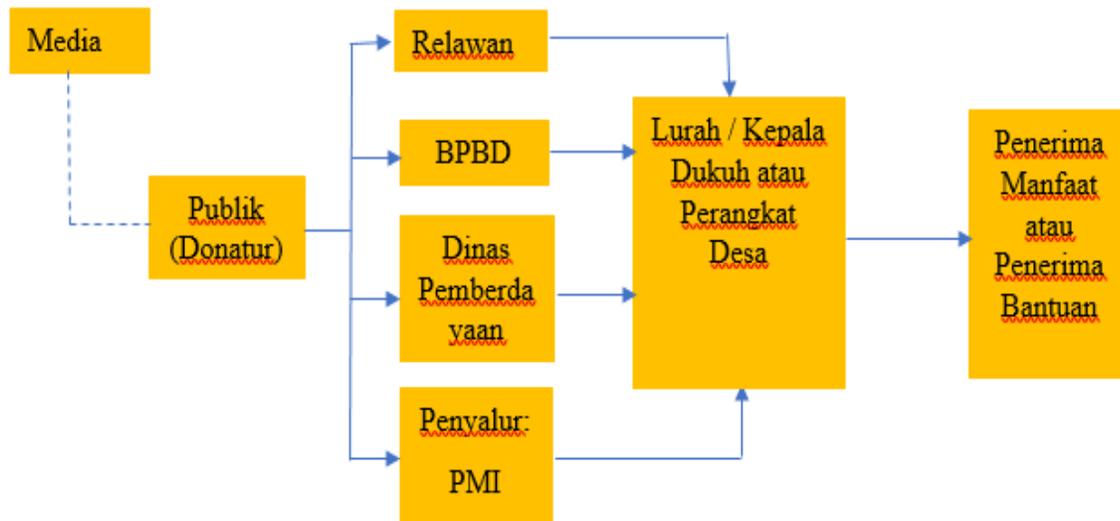
terhadap apa yang terjadi kepada korban bencana dan memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh para korban bencana. Kemudian dari informasi tersebut memberikan informasi kepada donatur untuk memberikan bantuannya lewat penyalur resmi pemerintah daerah Gunungkidul yaitu PMI, lalu dari PMI ke pemerintah desa yaitu kepala dukuh dan lurah.



Proses penyaluran bantuan dalam proses dan model komunikasi berbasis birokrasi pemerintah hanya bertumpu pada satu jalur saja yaitu PMI, tidak ada organisasi pemerintah yang lain. Sehingga peneliti menganggap bahwa proses penyaluran bantuan ini belum terlaksana dengan baik dimana hanya bertumpu satu jalur pemerintah saja. Padahal dalam model komunikasi Newcomb menjelaskan bahwa keseimbangan arus informasi sangat penting. Karena jika didapati bagian yang tidak seimbang maka akan terjadi permasalahan terhadap arus informasi yang ada.

Oleh karena itu, menurut peneliti dalam proses penyaluran bantuan berbasis birokrasi pemerintah terbilang belum terlaksana dengan baik. Dimana belum adanya keseimbangan yang terjalin dengan organisasi yang lain. Kurang mampunya pemerintah dalam berkoordinasi dengan organisasi pemerintah setempat. Harusnya penyaluran bantuan tidak hanya bertumpu pada PMI saja, melainkan dengan organisasi pemerintah yang lain juga. Seperti yang menangani tentang kebencanaan (BPBD) yang paham mengenai masalah tanggap darurat atau dinas sosial lainnya. Sehingga dengan adanya pihak-pihak tersebut memberikan keseimbangan dalam proses penyaluran

bantuan bencana banjir. Seperti dalam gambar proses penyaluran bantuan dibawah ini, jika dalam penyaluran bantuan berbasis birokrasi pemerintah terdapat beberapa penyalur seperti yang ada digambar maka arus informasi mengenai penyaluran bantuan akan terlaksana dengan baik atau simetris karena tidak hanya tertumpu dengan satu jalur saja melainkan beberapa jalur.



Berdasarkan data rujukan di jurnal Internasional *Improving Communication Resilience for Effective Disaster Relief Operations* (Shittu, Ekundayo, Parker, Geoffrey, & Mock, Nancy, 2018). Pada konsep “*Complex Adaptive Systems*” dijelaskan bahwa komunikasi, kepercayaan dan pengalaman adalah hal-hal terpenting dalam sebuah kerja sama. Pada studi kasus yang terdapat di penelitian tersebut, yaitu kasus Badai Katharina, pemerintah setempat menunjukkan respon sekaligus pengambilan keputusan yang inovatif dan proaktif. Namun, pada bagian tersebut juga dijelaskan, jika pemerintah setempat tidak melakukan persiapan atau perancangan serta eksekusi dengan baik, tidak fleksibel dari segi administratif, tidak dapat mengaplikasikan praktik manajemen bencana dengan baik, karena tidak adanya kolaborasi dan komunikasi secara horizontal saat masa darurat. Bagian ini menegaskan bahwa kolaborasi dan komunikasi antara pemerintah dan pihak-pihak terkait berperan penting saat keadaan darurat atau bencana. Respon inovatif dan proaktif yang diberikan pemerintah memang sangat penting dalam keadaan bencana atau darurat, namun respon tersebut akan berjalan lebih efektif dan efisien jika diiringi dengan koordinasi dan komunikasi dengan pihak-pihak terkait.

Penulis merasa “*Complex Adaptive System*” belum terlihat implementasinya dalam komunikasi penyaluran bantuan bencana di Gunungkidul. “*Complex Adaptive Systems*” menuntut sistem yang melibatkan sejumlah bagian (Pemerintah) yang saling terhubung dan tergantung, serta sistem tersebut fleksibel (dapat menyesuaikan dengan keadaan). Komunikasi penyaluran bantuan bencana di Gunungkidul masih terbilang kaku karena bertumpu pada satu jalur koordinasi/tidak terdapat alternatif lain. Jalur koordinasi model ini hanya bertumpu pada PMI (Palang Merah Indonesia). Di satu sisi memang ini adalah tanggung jawab dominan dari PMI, tetapi di sisi lain dominasi ini membuat tidak dapat terlaksananya “*Complex Adaptive Systems*” mengingat PMI bekerja sendiri dan tidak terhubung dan tergantung dengan instansi pemerintahan yang lain. Selain itu, konsep “adaptif” juga tidak dapat terimplementasi jika hanya bergantung dengan PMI. Pasalnya, jika ada kendala yang terjadi dengan PMI, maka bisa dimungkinkan hal tersebut juga akan mengganggu jalur koordinasi/penyampaian bantuan. PMI akan membutuhkan cukup waktu untuk beradaptasi dengan kondisi/masalah tersebut.

Implementasi “*Complex Adaptive Systems*” dapat dimulai dari membangun pemahaman bahwa apa yang dinamakan “bantuan” tidak hanya terbatas oleh sandang dan pangan, melainkan juga kebutuhan-kebutuhan lain bagi para penyintas, seperti: kebutuhan akan *trauma-healing*, edukasi tanggap bencana, pendidikan darurat bagi siswa-siswi yang sekolahnya terdampak bencana, dan lain-lain. Dengan begitu, akan sangat mungkin bagi berbagai instansi pemerintahan untuk turut terlibat dalam penyaluran bantuan bencana. Misalnya saja keterlibatan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan KB, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (P3AKBPM&D) Kabupaten Gunungkidul dalam upaya *trauma-healing*. P3AKBPM&D dapat menjadi wadah bagi seluruh lapisan masyarakat maupun organisasi sehingga turut berpartisipasi memberikan *trauma-healing* bagi para penyintas. Atau, keterlibatan BPBD Gunungkidul dalam edukasi tanggap bencana yang bisa jadi melibatkan seluruh lapisan masyarakat maupun organisasi juga.

Keterlibatan berbagai instansi pemerintahan dalam penyaluran bantuan merupakan implementasi dari sistem “kompleks”. Sedangkan sistem “adaptif” dapat dicapai apabila terjadi masalah dalam suatu jalur koordinasi penyaluran bantuan melalui pemerintah, masih ada jalur koordinasi dengan bentuk lain yang bisa ditempuh. Seandainya ada kendala atau keluhan terhadap penyaluran bantuan sandang dan pangan

oleh PMI, maka setidaknya ada instansi lain (P3AKBPM&D dan/atau BPBD Gunungkidul) yang bisa memberikan bantuan tersebut di atas.

Bagian “*Organizational Design for Emergency Operations*” menyoroti peran dari kerja sama sosial antarorganisasi untuk memberikan respon yang efektif saat keadaan bencana atau darurat. Koordinasi antara pemerintah dengan organisasi atau masyarakat lokal membawa berbagai keuntungan. Di antaranya proses identifikasi kebutuhan dan masalah yang efektif, peningkatan ketahanan masyarakat, dan efisiensi yang lebih besar dalam penggunaan sumber daya. Bagian ini juga menjelaskan tentang masalah umum operasional dan administrasi yang terkait dengan kerja sama antara pemerintah dengan organisasi atau masyarakat lokal selama manajemen bencana dan menggambarkan bagaimana tingkat keparahan kondisi darurat atau bencana. Di sini, tugas pemerintah selain berkolaborasi/koordinasi dan berkomunikasi adalah memberikan rekomendasi perihal koordinasi adaptif dan langkah kontrol (Shittu, Ekundayo, Parker, Geoffrey, & Mock, Nancy, 2018).

Pada “*Organizational Design for Emergency Operations*” juga menjelaskan bahwa kurangnya koordinasi antara pemerintah dengan organisasi atau masyarakat lokal membuat kesiapsiagaan berkurang, tidak memadainya tanggapan atau respon kolektif. Untuk itu, dalam bagian ini dijelaskan langkah yang seharusnya dapat ditempuh pemerintah dalam rangka meningkatkan ketahanan masyarakat. Langkah tersebut adalah perlunya pemerintah dan para pemangku kebijakan untuk memahami pola dasar manajemen krisis. Ini berkenaan dengan kewenangan yang dimiliki pemerintah dalam mempersiapkan seluruh masyarakat untuk mengatasi masalah saat kondisi darurat atau bencana (dalam kondisi kritis). Selain itu, pemerintah juga perlu mengoptimalkan peran *first responders* (badan terkait yang merespon kondisi darurat atau bencana) dalam rangka persiapan dan pelatihan bersama untuk memfasilitasi koordinasi dan komunikasi yang efektif (Shittu, Ekundayo, Parker, Geoffrey, & Mock, Nancy, 2018).

Dari temuan penelitian yang ada, konsep “*Organizational Design for Emergency Operations*” sudah terlaksana dalam bencana banjir Gunungkidul. Di awal, pemerintah telah menyampaikan informasi kepada masyarakat perihal naiknya volume air di setiap *luweng* dan telaga. Dari informasi tersebut, masyarakat dihimbau untuk bersiap menyelamatkan aset (harta benda) sebagai bentuk kewaspadaan sebelum terjadi banjir. Tetapi, himbauan tersebut datang tidak lama sebelum banjir datang. Sehingga, masyarakat belum sepenuhnya bisa menyelamatkan aset (harta benda) namun banjir sudah melanda. Kondisi ini membuat masyarakat panik dan menuju daerah daratan

yang memiliki permukaan lebih tinggi dan menjadikan kandang ayam sebagai tempat pengungsian sementara. Masyarakat menetap di kandang ayam tersebut kurang lebih selama satu hari satu malam. Untuk makan pun, masyarakat hanya memanfaatkan tumbuh-tumbuhan yang ada di sekitar, seperti: ketela pohon dan umbi-umbian. Kondisi ini mencerminkan minimnya bantuan/koordinasi bantuan saat terjadi bencana.

Peran *first responders* untuk memfasilitasi koordinasi dan komunikasi yang efektif pada bencana banjir Gunungkidul juga belum terlaksana dengan baik. Sehari setelahnya, bantuan dari pihak Kepolisian dan TNI memberikan pertolongan berupa transportasi untuk membantu masyarakat berpindah dari kandang ayam ke posko bencana yang bertempat di balai desa. Tidak hanya itu, pihak Kepolisian dan TNI membantu mobilisasi masyarakat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain karena terhalang air. Karena tidak ada jalur lain yang bisa dilewati.

Lalu, untuk informasi tentang penggambaran bagaimana tingkat keparahan kondisi darurat atau bencana, pemerintah menyampaikan kepada organisasi (kelompok relawan) yang juga berperan aktif dalam penyaluran bantuan di daerah bencana banjir Gunungkidul. Tetapi, di sini peran pemerintah masih belum dapat merangkul (berkolaborasi/berkoordinasi dan berkomunikasi) dengan organisasi yang ada. Faktornya dapat timbul karena organisasi bergerak dengan sendirinya, sehingga langkah kontrol dalam pemerintah masih rendah (kurang). Salah satu contoh saat didapati daerah dengan tingkat keparahan paling tinggi, pemerintah seharusnya memiliki langkah kontrol untuk berkoordinasi kepada kelompok relawan agar persebaran relawan dapat lebih banyak untuk membantu di daerah dengan tingkat keparahan tertinggi tersebut.

Kerjasama pemerintah desa dalam merespon bencana dapat terlaksana. Di antaranya yaitu kerjasama dengan pihak Kepolisian dan TNI setempat, PMI (Palang Merah Indonesia) dan relawan. Koordinasi yang dilakukan dengan Kepolisian dan TNI bertujuan untuk membantu memberikan pertolongan transportasi kepada masyarakat untuk berpindah ke posko. Koordinasi yang dilakukan dengan PMI berkenaan dengan kebutuhan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan) untuk para penyintas sekaligus penyaluran dan pemenuhan kebutuhan sandang dan pangan. Sementara koordinasi dengan relawan dalam rangka penyampaian kebutuhan dan informasi terkini.

Penemuan ini merujuk kepada model komunikasi Theodore Newcomb, di mana model tersebut menggambarkan bahwa seseorang (suatu organisasi) A, menyampaikan

informasi kepada seseorang (suatu organisasi) lainnya, B, mengenai sesuatu, X. Pada praktiknya, model ini tergambar dalam proses komunikasi berbasis birokrasi pemerintah penyaluran bantuan. Selain itu, model ini juga terdapat pada konsep “*Complex Adaptive System*” dan “*Organizational Emergency Operations*”. Di mana, ketika ditemukan perubahan dalam bagian mana pun dari sistem tersebut, maka akan menimbulkan ketegangan (permasalahan) terhadap keseimbangan arus informasi yang terjadi.

Dalam konsep “*Complex Adaptive System*” ditemukan adanya kesulitan dalam kemampuan beradaptasi. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidaksimetrisan (ketidakseimbangan) arus informasi. Jika dalam penyampaian kebutuhan dan penyaluran bantuan melibatkan pihak lain yang juga berwenang seperti, contoh keterlibatan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan KB, Pemberdayaan Masyarakat & Desa (P3AKBPM&D) mengenai *trauma-healing* serta keterlibatan BPBD tentang edukasi tanggap bencana, maka garis koordinasi yang ada dapat memenuhi kebutuhan bantuan para korban banjir. Sehingga, dengan adanya kesesuaian kebutuhan para korban banjir dengan tanggung jawab dan kewenangan dinas terkait, diharapkan dapat mencapai kesepakatan/simetri.

Selanjutnya, dalam konsep “*Organizational Design for Emergency Operations*”, titik asimetri (ketidakseimbangan) komunikasi terjadi karena kurang mampunya pemerintah berkoordinasi dengan organisasi setempat. Akibatnya, bantuan kebutuhan bagi masyarakat tidak secara cepat dan tepat terpenuhi. Ketidaksimetrian atau ketidakseimbangan garis koordinasi tersebut membuat masyarakat sempat bermalam di kandang ayam lantaran belum adanya bantuan yang datang saat masa darurat bencana banjir. Selain itu, juga didapati ketidakseimbangan informasi daerah yang memiliki tingkat keparahan dampak bencana. Peran pemerintah masih belum dapat merangkul dengan organisasi yang ada. Apabila informasi dapat simetri/seimbang, pemenuhan bantuan sudah seharusnya sesuai dengan pemenuhan kebutuhan.

B. Proses dan Model Komunikasi Berbasis Relasi Personal

1. Penyampaian Kebutuhan Bantuan

Dalam menyampaikan kebutuhan bantuan yang berbasis relasi personal ini juga sangat penting dilakukan karena mempermudah warga atau korban bencana untuk menyampaikan kebutuhannya secara langsung kepada para donatur maupun relawan

yang akan membantu para korban bencana banjir tersebut. Komunikasi penting dibutuhkan untuk memberikan informasi yang akurat dan objektif yang nantinya bisa membantu para donatur, relawan, dan pihak-pihak yang terkait dalam kebencanaan dalam penyaluran bantuan.

Komunikator. Dalam bencana yang terjadi di Desa Pacrejo Semanu Gunungkidul tersebut melibatkan kepala desa, kepala dukuh dan masyarakat yang terkena dampak yang tahu persis bagaimana bencana tersebut terjadi. Sehingga mereka dapat menyampaikan apa saja yang dibutuhkan.

Pak Warsudiyo merupakan salah satu warga yang terkena dampak banjir di Kuwon Kidul. Beliau menyampaikan kebutuhannya saat masa darurat kepada kepala dukuh agar bantuan segera datang.

“Itu telpon dukuh-dukuh terus dikasih tapi ga kesini di atas sana, gek terus hari berikutnya itu ada bantuan pangan dan sandang. Satu hari dua hari banyak bantuan yang datang. Ya ada beras, sarimie, sembako komplet”,
(Pak Warsudiyo, 26 Oktober 2018).

Ia mengatakan bahwa dalam penyampaian bantuan yang dilakukan dengan kepala dukuh atau kepala desa melalui telepon seluler. Hal tersebut dilakukan agar kebutuhannya segera terpenuhi dan dapat menyalurkan informasi kepada pemberi bantuan yang akan memberikan bantuannya.

Pesan. Dalam melakukan penyampaian kebutuhan bantuan kepada kepala dukuh dan kepala desa dapat memberikan informasi atau pesan kepada pemberi bantuan berupa apa yang dibutuhkan masyarakat yang terkena dampak.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Mas Lalu, relawan dari HMJ Tekkim UII bahwa:

“Jadi kemarin itu sistemnya mereka kemarin meminta misalkan dari kades/kadus dari daerah yang terdampak meminta. Dari permintaan tersebut, sesuai ga sama yang ada. Baru nanti di distribusikan. Nunggu permintaan dari warga yang terdampak dulu”, (Lalu, HMJ Tekkim UII, 28 November 2018).

Media. Media yang digunakan dalam penyampaian kebutuhan bantuan yaitu menggunakan telpon seluler. Karena dengan menggunakan telepon seluler mempermudah saat penyampaian kebutuhan bantuan.

Komunikasikan. Terkait dengan penyampaian kebutuhan bantuan yang dilakukan masyarakat terkena dampak, sangat membantu para pemberi bantuan dalam pemberian kebutuhan bantuan. Seperti yang dijelaskan oleh Mas Antonius, selaku donatur dari Ikaragil bahwa:

“kami juga mencari informasi dari situ ada juga mereka yang tahu kami dan menghubungi lewat whatsapp atau lewat apa “kami disini butuh ini” lalu kami kirim kesana”, (Antonius, Ikaragil, 4 November 2018).

Feedback. Penyampaian kebutuhan bantuan melalui relasi personal yang dilakukan tersebut dapat mempermudah pemberi bantuan untuk memberikan umpan balik atas informasi yang disampaikan oleh masyarakat terkena dampak dalam kebutuhan bantuan. Dengan begitu pemberi bantuan dapat memberikan kebutuhan bantuan yang sesuai dibutuhkan masyarakat terdampak.

“Kebanyakan langsung. Ya sembako itu kayak indomie beras minuman instan dan sebagainya ya kayak sembako-sembako itu. Karena mereka kan kebanyakan mengungsi, rumah mereka sampai atap. Mereka ngungsi ada yang di balaidesa ada yang bikin posko ada yang sebagainya. Kami memberi bantuan. Bantuan awal ya sembako, terus selimut, pakaian bekas, lilin karena listrik kan mati waktu itu”, (Antonius Ikaragil, 4 November 2018).

Jadi penyampaian bantuan yang dibutuhkan oleh para korban dapat disampaikan secara langsung dari warga atau korban bencana banjir kepada relawan atau donatur yang ingin memberikan bantuannya kepada korban banjir tersebut. Dari penyampaiannya langsung tersebut mempermudah para donatur dan relawan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan, sehingga proses penyampaian bantuan kebutuhan ini dapat tepat sasaran kepada warga atau korban yang terkena dampak bencana banjir tersebut.



Dalam hal ini temuan peneliti tentang isi *facebook* dan tanggal posting *facebook* sangat membantu relawan dan pihak-pihak yang ingin memberikan bantuannya. Dimana dalam isi *facebook* tersebut terdapat informasi mengenai kebutuhan apa saja yang dibutuhkan para korban yang berbentuk dalam narasi, foto, dan video yang disebarlang langsung oleh orang-orang yang terkena dampak. Sedangkan dalam tanggal posting memberikan kepercayaan atau informasi bahwa pada tanggal tersebut memang sedang terjadi bencana banjir dan membutuhkan bantuan. Sehingga informasi yang disebarlang di *facebook* tersebut memberikan informasi dan mempermudah pemberi bantuan dalam pemberian bantuan yang dibutuhkan korban bencana tersebut.

Dalam model komunikasi milik Westley dan MacLean bahwa proses komunikasi tidak lepas dari komunikasi antar pribadi dan komunikasi massa yang menghasilkan umpan balik. Seperti pada proses penyampaian informasi diatas, bahwa penyebaran informasi yang dilakukan masyarakat melalui media sosial *facebook* atau *whatsapp* mengenai kebutuhan bantuan korban banjir dapat mempengaruhi relawan atau donatur. Dari persebaran informasi yang terjadi dapat menimbulkan rasa empati dan simpatinya kepada korban bencana. Sehingga tidak heran jika pemberi bantuan secara cepat merespon informasi yang disebarlang melalui media tersebut dan memberikan bantuannya.

2. Penyaluran Bantuan

Dalam penyaluran bantuan ini komunikasi sangat penting dilakukan untuk memberikan informasi yang akurat dan objektif yang nantinya dapat membantu para donatur dalam menyalurkan bantuannya. Sehingga mereka menjadi lebih tahu bagaimana kondisi yang terjadi di tempat tersebut. Dengan informasi tersebut mereka juga dapat mempersiapkan diri untuk memutuskan berangkat atau tidak sesuai dengan

kemampuan yang mereka miliki. Oleh karena itu informasi yang didapat sangat berpengaruh terhadap pendistribusian bantuan yang dilakukan oleh para donatur.

Komunikator. Dalam penyaluran bantuan bencana informasi yang diberikan oleh donatur yang akan memberikan bantuannya kepada korban bencana. Penyaluran bantuan dilakukan melalui koordinasi dengan kepala desa dan kepala dukuh. Dengan adanya koordinasi tersebut dapat memberikan *pesan* berupa informasi apa saja yang harus dibutuhkan saat penyaluran bantuan.

Dalam wawancara dengan Mas Banu Sedekah Rombongan yang merupakan salah satu pemberi bantuan yang ingin menyalurkan bantuannya.

“Kita berkoordinasi dengan desa atau perdukahan masih ada kepala dukuhnya masih ada kepala desanya masih ada tokoh yang bisa dipercaya atau masyarakat kita akan berkoordinasi dengan dia. Jadi warga disana butuh apa aja, kemudian berapa jumlahnya, kemudian akan diletakkan dimana, pembagiannya seperti apa, kita akan berkoordinasi disana tapi misalkan dalam 1 kasus warga terpecah-pecah kelompok-kelompok tertentu, kita akan bagi langsung kesana. Jadi kita langsung menanyakan kepada kelompok tersebut butuhnya apa. Kita secara tidak langsung akan menunjuk seseorang untuk berkoordinasi, kamu jadi koordinator kelompoknya nanti koordinasi butuhnya apa lalu menghubungi kami”, (Banu Sedekah Rombongan, 14 November 2018).

Tidak hanya itu, Mas Antonius Ikaragil juga menjelaskan bahwa adanya informasi secara langsung dari warga terkena dampak mempermudah untuk menyalurkan bantuan. Informasi bisa didapatkan darimana saja, tidak hanya dari media saja melainkan dari orang-orang yang terkena dampak.

“Kebanyakan facebook, grup wa ikaragil. Kami posting apa yang sudah kami berikan itu. Bantuan itu kan dari beberapa korwil. Nah dari setiap korwil itu mereka mencari dana sendiri-sendiri. Ada juga dari donatur luar, jadinya ketika kami memberi bantuan ya harus tanggungjawab. Tanggungjawab secara moral, jadinya ya kami posting biar tahu bener-bener kalau bantuan itu sampai gitu. Medianya biasanya facebook yang kami gunakan”, (Antonius, Ikaragil, 4 Desember 2018).

Media. Media yang digunakan dalam penyaluran bantuan berbasis relasi personal yaitu menggunakan media telepon seluler, pesan instan whatsapp dan *facebook*. Dalam hal ini *facebook* menjadi sarana untuk bukti pertanggungjawaban atas penyaluran bantuan tersebut. Namun juga media yang digunakan untuk menyalurkan bantuan yaitu dengan adanya pihak-pihak yang terlibat dalam bencana tersebut.

“Kami lebih dari temen yang ada di gunungkidul, dari mereka yang tahu pastinya. Dan memang waktu itu langsung banyak foto-foto dan bahkan teman-teman kami jadi korban juga, rumah terendam atau mau pulang ga bisa karena waktu itu jembatannya tergenang. Kebanyakan langsung, tetapi kami juga tetep dengan perangkat desa setempat. Di posko juga kan biasanya ada yang bertanggungjawab, biasanya pak dukuh atau RT atau apa gitu biar bisa di saksikan juga. Secara umum kami langsung karena itu lebih efektif”, (Antonius, Ikaragil, 4 November 2018).

Komunikan. Terkait dengan penyaluran bantuan relasi personal yang dilakukan oleh pemberi bantuan atau donatur kepada warga yang terkena dampak dapat diterima secara langsung kepada penerima bantuan.

“kalau langsung kesini ada tiga kali, dari temennya anakku, dari orang kulon progo, sama temanku”, (Pak Pangat, 28 Oktober 2018).

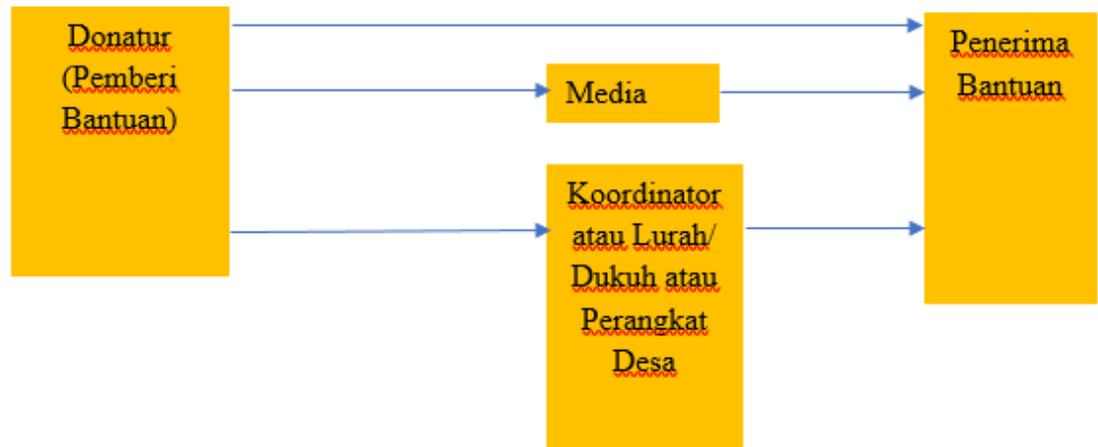
Ia menjelaskan bahwa bantuan yang langsung datang kepadanya secara langsung kearena sebelumnya kenal atau memang merasa empati dan simpatik kepadanya. Sehingga memberikan bantuannya secara langsung tanpa melalui orang lain.

Feedback. Terkait dengan penyaluran bantuan berbasis relasi personal dapat membantu warga yang terkena dampak untuk mendapatkan bantuan yang lebih cepat. Dari bantuan relasi personal tersebut masyarakat dapat saling membantu dengan yang lainnya dalam kebutuhan bantuan. Seperti yang dijelaskan oleh Pak Pangat bahwa:

“terus bantuan yang datang kesini secara langsung aku bagikan sendiri sama tetangga-tetangga”, (Pak Pangat, 28 Oktober 2018).

Jadi pendistribusian bantuan secara personal harus didasari dengan adanya informasi kebutuhan yang langsung dari warga atau korban sendiri yang mempermudah para donatur untuk memberikan atau mendistribusikan bantuannya

secara langsung kepada warga atau korban yang membutuhkan tersebut, yang tidak lepas dari koordinasi dengan perangkat desa. Atau bahkan ada donatur yang merasa empati dan simpatik sehingga memberikan bantuan secara langsung kepada korban bencana banjir tersebut tanpa melalui orang lain.



Dari temuan peneliti mengenai kategori status *facebook* di grup *facebook*. Kategori status tersebut terdiri dari informasi bencana, informasi kebutuhan bantuan, informasi pengungsian, penggalangan dana, dan informasi distribusi bantuan. Dalam salah satu kategori tersebut yaitu informasi distribusi bantuan sangat berpengaruh terhadap penyaluran bantuan. Dimana dalam informasi distribusi bantuan terdapat informasi mengenai apa saja bantuan yang akan disalurkan kepada korban bencana, lokasi mana saja yang diutamakan untuk diberikan bantuan dan tidak lepas dari koordinasi dengan perangkat desa. Sehingga informasi yang disebarluaskan melalui media sosial *facebook* dapat membantu pemberi bantuan dalam menyalurkan bantuannya. Jadi media sosial sangatlah penting dan cepat untuk mendapatkan informasi.

Peneliti merujuk kepada jurnal Internasional berjudul "*Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model*" karya Barbara Reynolds dan Matthew W. Seeger. Peneliti akan melengkapi tentang peran tokoh-tokoh masyarakat yang dimungkinkan memiliki relasi personal yang lebih luas dibanding masyarakat biasa, sehingga relasi yang dimiliki tokoh yang bersangkutan dapat dimaksimalkan untuk membantu berlangsungnya penyampaian kebutuhan atau distribusi bantuan saat bencana tersebut.

Selain itu, pada jurnal Internasional berjudul “*Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model*” digambarkan pula bagaimana model *CERC* (*Communication and Emergency Risk Communication*) bekerja. Setidaknya ada lima tahap yang terdapat dalam model *CERC*. Lima tahap tersebut dibagi berdasarkan urutan waktu, yaitu:

1. *Pre-crisis*
2. *Initial Event*
3. *Maintenance*
4. *Resolution*
5. *Evaluation*

Dalam jurnal tersebut, khususnya dalam 5 tahapan ini, peran personal dalam temuan peneliti mendominasi pada tahap 2 (*initial event*) dan 3 (*maintenance*). Pada tahap 2 (*initial event*) dijelaskan bahwa peran personal penting (terutama dalam rangka distribusi bantuan) karena tahap tersebut bertujuan untuk memahami efikasi (kepercayaan diri individu dalam melakukan sesuatu) dan memberikan respon perihal informasi lebih lanjut tentang keadaan darurat yang terjadi. Tahap ini, menurut peneliti, dapat menjadi momen bagi personal (khususnya tokoh masyarakat) sebagai menjadi *spokesperson*. *Spokesperson* bertujuan untuk memberikan respon perihal informasi lebih lanjut tentang keadaan darurat yang terjadi.

Begitu pula pada tahap 3 (*maintenance*). Peran personal kurang lebih sama pada tahap 2. Pada tahap 3 ini, lebih jauh ditanamkan tentang efikasi diri. Efikasi diri bertujuan agar setiap personal mampu memaksimalkan apa yang personal miliki, baik itu relasi ataupun kemampuan yang lain, sehingga pada masa *maintenance*, seluruh lapisan masyarakat dan warga terdampak dapat bahu-membahu menuju tahap *resolution*.

Memaksimalkan apa yang personal miliki (relasi/kemampuan lain) berkaitan dengan kenalan/relasi antara warga dengan suatu dinas atau lembaga tertentu, ataupun kemampuan warga untuk publikasi di berbagai media, misalnya. Relasi/kemampuan yang ada bisa dimanfaatkan untuk memaksimalkan bentuk keberagaman bantuan/pertolongan yang masuk. Sehingga, pada masa *maintenance*, bantuan yang masuk tidak selalu soal sembako/kebutuhan sehari-hari, melainkan juga hal-hal lain yang dibutuhkan masyarakat dalam masa *maintenance*. Dalam penyaluran bantuan ini

tidak hanya menitikberatkan seluruh tanggung jawab kepada pemerintah, melainkan justru melatih peran aktif warga setempat (personal) dalam melakukan yang terbaik semampu warga agar dapat bersama-sama dengan para penyintas melalui masa-masa *maintenance* menuju masa *resolution*.

Dalam temuan peneliti, *spokesperson* muncul atas relasi luas yang dimiliki oleh yang bersangkutan. *Spokesperson* yang ada di peristiwa bencana banjir Gunungkidul adalah Kepala Desa/Lurah atau Kepala Dukuh. *Spokesperson* ini selalu muncul dalam semua proses komunikasi.

Berikut peran Kepala Desa/Lurah atau Kepala Dukuh dalam penyampaian informasi:

1. Berbasis Birokrasi Pemerintahan

Dalam hal ini, peran Lurah atau Kepala Dukuh pada tahap *initial event* dan *maintenance*, yakni: (1) Menginformasikan kebutuhan korban, baik sandang, pangan dan sebagainya, lewat media telepon ataupun langsung dari warga (korban banjir), dan (2) melakukan koordinasi dengan relawan atau Perangkat Desa, (3) menjadi bagian penting distribusi bantuan dari penyalur (PMI, Pemkab Gunungkidul, BPBD, dan Relawan) ke warga (korban banjir), (4) menginformasikan daerah mana saja dan apa saja yang harus diberikan dan membutuhkan bantuan.

2. Berbasis Relasi Personal

Dalam hal ini, peran Lurah atau Kepala Dukuh pada tahap 2 (*initial event*) adalah memberikan berita atau kabar terbaru tentang kondisi yang ada di wilayah bencana, biasanya perihal lokasi terparah yang terkena dampak bencana, jumlah rumah yang mengalami kerusakan/terpendam, jumlah penduduk yang terdampak, kebutuhan yang paling dibutuhkan, serta informasi tentang bantuan yang datang untuk korban dari para donatur.

Sementara pada tahap 3 (*maintenance*), Kepala Dukuh atau Kepala Desa dukungan kepada masyarakat agar dapat segera bangkit dari keadaan dan berbenah. Adapun dukungan yang diberikan berbentuk berbagai aksi yang dilakukan bersama masyarakat, di antaranya: membantu warga dan relawan dalam proses penguburan 3.000 ekor ayam yang mati karena terendam banjir, kerja bakti membenahi rumah warga terdampak (yang roboh atau ambruk), membersihkan sanitasi/selokan,

memperbaiki sarana dan prasarana publik, serta membersihkan dan membangun ulang *luweng* (lubang penyalur air dari penduduk ke pantai), karena salah satu sebab banjir yakni terjadinya penyumbatan di dalam *luweng*.

Penemuan ini merujuk kepada model komunikasi Westley dan MacLean, dimana model tersebut menjelaskan bahwa suatu model yang mencakup komunikasi antarpribadi dan komunikasi massa, yang menghasilkan umpan balik hal tersebut tidak dapat dipisahkan dalam proses komunikasi. Dalam temuan peneliti model ini tergambar dalam proses komunikasi berbasis personal, di mana dalam proses tersebut menghasilkan umpan balik yang disebarkan dari personal dan media yang dapat mempengaruhi masyarakat. Selain itu, model ini juga terdapat dalam tahap *Initial Event* dan *Maintenance*. Dimana ditemukan terjadinya komunikasi antarpersonal masyarakat dengan kepala desa atau dukuh sehingga menghasilkan informasi terkait kebutuhan bantuan dalam komunikasi massa, dan menghasilkan umpan balik dari informasi tersebut.

Dalam tahap *Initial Event*, ditemukan jika peran personal (kepala desa dan dukuh) sangat penting dalam rangka penyaluran bantuan karena personal dapat memberikan informasi lebih lanjut keadaan darurat yang terjadi kepada berbagai pihak yang terlibat. Tidak hanya itu dalam tahap ini personal juga dapat menjadi pemberi pesan atau informasi perihal keadaan darurat. Lalu pada tahap 3 *Maintenance*, yang kurang lebih sama dengan tahap 2. Personal harus dapat meyakinkan diri dengan apa yang personal miliki. Dalam hal ini hubungan relasi atau organisasi dengan berbagai pihak yang saling membantu dalam merubah masa *maintenance* ke masa *resolution*. Kebutuhan yang datang tidak selalu berupa sandang dan pangan, tetapi kebutuhan apa saja yang dibutuhkan masyarakat saat masa darurat. Sehingga dengan adanya dukungan dari relasi atau organisasi tersebut masyarakat dapat segera bangkit dari keadaan darurat.

Secara garis besar, perbedaan yang mencolok antara komunikasi personal dibandingkan komunikasi birokrasi pemerintah adalah cara penyampaian, baik itu tentang informasi bantuan maupun kondisi terkini. Komunikasi personal akan menyampaikan atau menghubungi secara langsung. Sementara jika komunikasi birokrasi pemerintah, masih terjalin tidak langsung (ada perantara).

Temuan peneliti menunjukkan bahwa komunikasi personal perannya lebih dominan dibanding komunikasi birokrasi pemerintah. Banyak kekurangan yang terdapat dalam komunikasi pemerintah, salah satunya yakni seperti yang terdapat dalam jurnal Internasional *Communication Gaps in Disaster Management: Perceptions by Expert from Governmental and Non-Governmental Organizations* (Boano & Vos, 2012). Jurnal tersebut menjelaskan, selama krisis biasanya terjadi kesenjangan dalam arus komunikasi dan informasi di lingkup pemerintahan. Kesenjangan komunikasi dan informasi dapat berupa teknis hingga struktural. Alasan utama kesenjangan arus informasi adalah karena situasi yang tidak pasti dan cepat berubah. Selain itu, terdapat kecenderungan bahwa birokrasi pemerintah sering kali tidak mau berbagi informasi karena berbagai alasan (kurangnya transparansi). Hal tersebut memunculkan masalah baru, mengingat selama krisis penting untuk memberikan informasi yang jujur dan transparan antaran semua pihak yang terlibat.

Birokrasi pemerintah, menurut penulis, masih belum bisa terlaksana dengan baik pada saat bencana banjir di Gunungkidul. Karena masih ditemukan informasi yang simpang siur baik pada saat bencana maupun pascabencana. Kecepatan perubahan situasi pada saat bencana banjir, ditambah dengan tidak adanya satu jalur penyampaian informasi khusus dari pemerintah (khususnya Pemerintah Daerah Gunungkidul) membuat masyarakat setempat secara personal mengambil tindakan untuk menunjuk *spokesperson* yang memang menetap dan mengetahui berbagai perkembangan tentang kondisi saat bencana dan pascabencana banjir Gunungkidul.

Dalam kondisi tersebut di atas, komunikasi personal lebih diutamakan daripada komunikasi birokrasi pemerintah, dalam rangka mengurangi kemungkinan adanya kesenjangan dalam komunikasi dan informasi. Sosok *spokeperson* berperan penting dalam pemenuhan komunikasi dan informasi guna tercapainya pemahaman yang sama. *Spokesperson* menjadi sumber informasi atas gambaran terkini yang akurat dan lengkap dari situasi yang terjadi (Boano & Vos, 2012, pp. 1-20).