

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA DALAM
MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL
PADA SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial**



Oleh

FITRI WISNETI

18.12.1.1.150

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

2022

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA DALAM
MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL
PADA SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN MAS SAID
SURAKARTA**

Oleh

FITRI WISNETI

18.12.1.1.150

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN
STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK
MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL
DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021

Disusun Oleh
Fitri Wisneti
NIM. 181211150

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Pada Tanggal 3 November 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana
Sosial (S. Sos)

Surakarta, 21 Desember 2022

Penguji Utama

Drs. H. Muh. Saidun, M.Ag
NIP. 196308021990031001

Penguji II/Ketua Sidang

Dr. Sarbini, M. Ag
NIP. 196904262017011166

Penguji I/Sekretaris Sidang

Mei Candra Mahardika, M.A
NIP. 198905152019031013

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah



Dr. Istikh M.Ag

NIP. 19730522 2003121001

NOTA PEMBIMBING

Dr. SARBINI, M. Ag.

DOSEN PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA

NOTA PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sdri Fitri Wisneti

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Fitri Wisneti

NIM : 18.12.1.1.150

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui, untuk diajukan pada sidang Munaqosah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 19 Oktober 2022

Pembimbing

Dr. SARBINI, M. Ag

NIP. 19690426 201701 1 166

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Wisneti
NIM : 18.12.11.150
TTL : Karanganyar, 23 Juni 1998
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Jurusan: Dakwah dan Komunikasi
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 adalah benar penelitian yang saya lakukan sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi dari milik orang lain.

Surakarta, 17 Oktober 2022

Pemberi Pernyataan,



Fitri Wisneti

NIM. 181211150

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil 'alamiin, puji syukur kepada Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas segala limpahan nikmat dan karunia, rahmat dan kesempatan yang diberikan kepada saya untuk dapat menyelesaikan kripsi sebagai tugas akhir, di jenjang perkuliahan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos), tentu dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangsih pada dunia pendidikan, juga bermanfaat bagi generasi selanjutnya. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak Darwis dan Ibu Emriyetti yang telah sabar membimbing, mendukung, mendo'akan saya disetiap shalat malamnya, hingga berusaha memenuhi segala aspek yang saya butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kakak-kakak saya, yang ikut mendoakan, mendukung, serta membantu dalam setiap kesulitan yang saya hadapi dalam setiap proses perkuliahan selama ini.
3. Untuk Maryam dan Sarah yang menjadi penghibur dan penghilang suntuk, saat dalam proses penyusunan skripsi ini dilakukan.
4. Sahabat dan teman-teman penulis yang senantiasa menyemangati, menjadi pendukung dan penolong disetiap kesulitan yang penulis hadapi saat penyusunan tugas akhir.

5. Staff PMI Kota Surakarta terutama devisi Humas yang telah memberikan pengalaman baru selama masa PKL dan memberikan inspirasi untuk pembuatan skripsi ini.
6. Daarut Tauhid Peduli Solo yang telah memerikan kesempatan untuk penulis dalam mengikuti kegiatan sosial dan menambah pengalaman selama perkuliahan.

MOTTO

عش مع ربك في الخوف و الرجاء و ماتشاءون إلا أن يشاء الله رب العالمى

**“ Hiduplah bersama Rabbmu dalam keadaan takut dan harapan,
dan tidaklah kamu menghendaki sesuatu (dalam kehidupan)
kecuali Allah Rabb semesta alam juga menghendaki”**

ABSTRAK

FITRI WISNETI. NIM 181211150. STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021. Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Jurusan Dakwah dan Komunikasi. Fakultas Ushuluddin dan Dakwah. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Palang Merah Indonesia (PMI) saat ini merupakan salah satu pelaku utama kegiatan kepalangmerahan setelah Pemerintah, terutama dalam hal menanggulangi bencana alam. Dalam situasi darurat, tentu saja komunikasi yang dilakukan harus menggunakan strategi yang efektif dan efisien sehingga dapat meminimalisir jatuhnya korban bencana dan bantuan dapat disalurkan secara tepat. Sebagai salah satu relawan yang ikut turun dalam situasi bencana, informasi yang dipublikasikan PMI akan sangat mempengaruhi pengetahuan masyarakat dan dapat menimbulkan dampak yang besar dalam penggalangan donasi. Salah satu media yang dapat membantu kegiatan publikasi ialah sosial media, karena media sosial merupakan salah satu media penyebaran informasi yang dapat menembus ruang dan waktu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi, serta meninjau keefektifan publikasi yang dilakukan Humas PMI Surakarta, dalam mengoptimalkan publikasi layanan di media sosial dalam situasi bencana erupsi Gunung Semeru pada tahun 2021.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori strategi komunikasi milik Bent. D. Peterson, dan M. Dallas Burnett (Effendy, 2011). Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dan dokumentasi. Teknik wawancara menggunakan wawancara mendalam dan terstruktur, dengan pedoman wawancara. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber. Membandingkan data hasil pengamatan peneliti dengan data yang diperoleh dari beberapa sumber lain.

Hasil penelitian dari strategi komunikasi yang dilakukan Humas PMI Kota Surakarta untuk mengoptimalkan publikasi di media sosial, dalam situasi bencana ialah dengan mencari informasi yang akurat, untuk memahami situasi dan kondisi yang ada di lokasi bencana sebelum kegiatan layanan untuk para korban dilakukan. Dari informasi yang didapatkan maka menjadi acuan untuk segala aspek yang perlu dipersiapkan sebelum keberangkatan anggota PMI Kota Surakarta. Selain itu, kegiatan *assessment* atau kaji cepat terus dilakukan untuk mengetahui perkembangan kebutuhan yang ada di lokasi bencana. Data tersebut juga didokumentasikan sebagai bahan konten publikasi, yang antinya akan dapat diinformasikan kepada masyarakat, sehingga penggalangan donasi dapat segera dilakukan untuk membantu memenuhi kebutuhan para korban bencana dan pemulihan kondisi pasca bencana.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, PMI, Bencana.

ABSTRACT

FITRI WISNETI. NIM 181211150. COMMUNICATION STRATEGY OF PUBLIC RELATIONS PMI SURAKARTA TO OPTIMIZE PUBLICATION OF SERVICES ON SOCIAL MEDIA IN 2021 MOUNTAIN SEMERU ERUPTION DISASTER SITUATION. Islamic Communication and Broadcasting Study Program. Da'wah and Communication Department. Ushuluddin and Da'wah Faculty. Raden Mas Said State Islamic University Surakarta.

The Indonesian Red Cross (PMI) is currently one of the main actors of red cross activities after the Government, especially in dealing with natural disasters. In an emergency situation, of course the communication carried out must use an effective and efficient strategy so as to minimize the fall of disaster victims and help can be delivered appropriately. As one of the volunteers involved in disaster situations, the information published by PMI will greatly affect public knowledge and can have a big impact on raising donations. One of the media that can help publication activities is social media, because social media is one of the media for disseminating information that can penetrate space and time. The purpose of this research is to describe the communication strategy, as well as review the effectiveness of publications carried out by PMI Surakarta Public Relations, in optimizing service publications on social media in the Mount Semeru eruption disaster situation in 2021.

The research method uses a qualitative descriptive method with Bent's theory of communication strategy. D. Peterson, and M. Dallas Burnett (Effendy, 2011: 32). Data collection techniques with interviews, and documentation. The interview technique uses in-depth and structured interviews, with interview guidelines. Data analysis was carried out by reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The validity of the data in the study used a source triangulation technique. Comparing the data from the observations of researchers with data obtained from several other sources

The results of the research from the communication strategy carried out by Public Relations of PMI Surakarta City to optimize publications on social media, in a disaster situation is to seek accurate information, to understand the situation and conditions that exist in the disaster location before service activities for the victims are carried out. From the information obtained, it becomes a reference for all aspects that need to be prepared before the departure of PMI Surakarta members. In addition, assessment activities or rapid assessments continue to be carried out to determine the development of needs in the disaster area. The data is also documented as material for publication content, which in turn will be informed to the public, so that fundraising can be done immediately to help meet the needs of disaster victims and recover from post-disaster conditions.

Keywords: Communication Strategy, PMI, Disaster.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbi 'alamin puji syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul: STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 dengan segala kekuatan yang ada pada penulis.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan pada junjungan besar Nabi Muhammad *Solallahu 'alaihi Wassalam*. Suri tauladan terbaik dan manusia paling mulia sepanjang masa, yang semoga kita semua menjadi umat yang selalu merindukan dan mendapatkan *syafa'at* beliau di hari akhir kelak, *aamiin*.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk dapat menyelesaikan program studi sarjana (S1), sekaligus untuk memperoleh gelas Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis memahami dan menyadari betul bahwa selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari do'a, dukungan, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., M.Pd selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Islah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. Abraham Zakky Zulhazmi, M.A. Hum. selaku Koordinator Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.
4. Drs. H. Muh. Saidun, M.Ag selaku Penguji Utama yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan mengoreksi kekurangan skripsi ini sehingga menjadi lebih baik.

5. Mei Candra Mahardika, M.A selaku Penguji I, yang telah mau meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk dapat memeberikan kritik dan saran untuk perbaikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Sarbini, M. Ag. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar, banyak meluangkan waktu dan pikiran, untuk membimbing penyusunan skripsi ini dari awal hingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Darwis dan Ibu Emriyetti dan keluarga penulis yang tidak henti-hentinya mendoakan, menyemangati, membantu, dan memenuhi segala aspek yang dibutuhkan selama ini terutama saat menempuh jenjang perkuliahan hingga tahan penyusunan skripsi ini.
8. Dedy Cahyo Nugroho, S.Kom selaku Narasumber dan Staff PMI Kota Surakarta lainnya yang ikut menjadi Narasumber, dan telah memberikan banyak kesempatan, bantuan, pengalaman, inspirasi dan ilmu untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat dan teman-teman KPI angkatan 2018 UIN Raden Mas Said Surakarta yang selalu memberikan semangat, motivasi dan membantu dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Sekali lagi terimakasih penulis ucapkan, semoga atas bantuan, dukungan, bimbingan, nasihat, dan do'a yang tulus tersebut dapat menjadi ilmu yang bermanfaat dan amal jariyah untuk kita semua. Penulis juga mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, salah kata, dan tingkah laku yang menyinggung, serta keterbatasan dalam skripsi ini.

Surakarta, 21 Oktober 2022

Penulis

Fitri Wisneti

DAFTAR ISI

COVER	i
NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Batasan Masalah.....	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Masalah.....	15
F. Manfaat Penelitian.....	16

1. Manfaat Teoritis	16
2. Manfaat Praktis	16
3. Manfaat Akademis.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Kajian Teori	18
1. Strategi.....	18
a. Pengertian Strategi.....	18
2. Komunikasi	19
a. Pengertian Komunikasi	19
b. Jenis Komunikasi.....	22
c. Komponen Komunikasi	23
d. Proses Komunikasi	24
e. Fungsi dan Tujuan Komunikasi.....	25
3. Strategi Komunikasi	27
a. Defenisi Strategi Komunikasi	27
b. Strategi Komunikasi Dalam Perspektif Islam	31
4. Hubungan Masyarakat (Humas) atau <i>Public Relations</i>	36
a. Pengertian Humas atau <i>Public Relations</i>	36
b. Fungsi dan Peran Humas.....	38
c. Ruang Lingkup Humas	40
5. Publikasi.....	42
a. Pengertian Publikasi	42
b. Media Publikasi	43

c. Jenis Publikasi Menurut Sasaran Komunikasi	44
d. Fungsi Pokok Publikasi.....	44
6. Media Sosial.....	45
a. Defenisi Media Sosial	45
b. Karakteristik Media Sosial	46
c. Jenis-jenis Media Sosial.....	48
7. Bencana.....	50
a. Pengertian Bencana.....	50
b. Jenis-jenis Bencana.....	50
c. Dampak Bencana	52
d. Bencana Dalam Perspektif Islam.....	54
B. Penelitian Terdahulu.....	56
C. Kerangka Berpikir	61
BAB III METODE PENELITIAN	63
A. Jenis Penelitian.....	63
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	65
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	65
D. Sumber Data.....	67
E. Teknik Pengumpulan Data	68
F. Teknik Analisis Data	68
G. Teknik Keabsahan Data.....	70

BAB IV HASIL PENELITIAN	72
A. Gambaran Umum	72
1. Profil PMI Kota Surakarta	72
2. Media PMI Kota Surakarta	73
3. Alasan Penugasan Anggota PMI Kota Surakarta Dalam Bencana Erupsi Gunung Semeru di Lumaang pada Desember 2021	75
4. Kendala yang Biasa Terjadi dan Menghambat Publikasi di Situasi Bencana.....	78
a. Kendala Produksi.....	78
b. Kendala Publikasi	79
c. Kendala Psikologi.....	80
B. Sajian Data.....	80
1. Penugasan Anggota PMI Surakarta Pada Bencana Erupsi Gunung Semeru Desember 2021	80
2. Pembagian Tugas Pada Setiap Anggota Tim.....	82
3. Penggalan Informasi dan Pengolahan Data Untuk Mengetahui Situasi dan Kondisi Korban di Lokasi Bencana (<i>To Secure Understanding</i>)	91
4. Pembinaan Lanjutan Setelah Pengolahan Informasi dan Data (<i>To Establishes Acceptance</i>)	93
5. Publikasi Terkait Informasi Kondisi dan Layanan Humas PMI Kota Surakarta pada Korban Erupsi Gunung Semeru (<i>To Motivation Action</i>)	95

a.	Publikasi yang dilakukan di laman Instagram dan Facebook PMI Kota Surakarta.....	96
b.	Publikasi yang dilakukan di laman Youtube PMI Kota Surakarta	103
c.	Publikasi yang dilakukan di laman Website resmi PMI Kota Surakarta	105
6.	Pengemasan Konten yang Digunakan Humas PMI Kota Surakarta Untuk Mengoptimalkan Publikasi di Situasi Bencana	107
7.	Relasi Humas PMI Kota Surakarta dengan Media Lainnya	109
8.	Alur Donasi yang Didapatkan Melalui Publikasi.....	111
C.	Analisis dan Pembahasan	112
1.	<i>To Secure Understanding</i> : Komunikator mengerti pesan yang akan disampaikan	112
a.	Persiapan Umum.....	113
b.	Persiapan Human PMI Kota Surakarta	114
2.	<i>To Establishes Acceptance</i> : pembinaan terkait informasi yang telah di mengerti dan diterima	114
3.	<i>To Motivation action</i> : memotivasi atau dapat memicu tindakan yang akan diambil selanjutnya, sesuai dengan informasi yang telah di terima	115
4.	Keputusan Dalam Perhitungan Kondisional	117
5.	Efektifitas Publikasi.....	118
6.	Hasil dari Publikasi Terkait Bencana Erupsi Gunung Semeru 2021	

.....	119
BAB V KESIMPULAN.....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN	129

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 Contoh Publikasi keberangkatan relawan PMI Surakarta</i>	<i>8</i>
<i>Gambar 2 Publikasi PMI Surakarta Terkait Evakuasi dan Situasi.....</i>	<i>9</i>
<i>Gambar 3 Contoh Pemberitaan Media Lainnya yang Ikut Memberitakan Bencana Erupsi Gunung Semeru dan Keberangkatan Relawan PMI Surakarta</i>	<i>10</i>
<i>Gambar 4 Informasi grafis donasi yang masuk ke PMI Kota Surakarta</i>	<i>13</i>
<i>Gambar 5 Laman website resmi PMI Kota Surakarta</i>	<i>73</i>
<i>Gambar 6 Tampilan laman Instagram PMI Kota Surakarta.....</i>	<i>74</i>
<i>Gambar 7 Tampilan laman YouTube PMI Kota Surakarta.....</i>	<i>74</i>
<i>Gambar 8 Tampilan laman Facebook PMI Kota Surakarta.....</i>	<i>75</i>
<i>Gambar 9 Tim PMI Kota Surakarta yang ditugaskan di Mamuju. Sulawesi Barat</i>	
<i>Gambar 10 Surat Penugasan Resmi Anggota PMI Kota Surakarta</i>	<i>77</i>
<i>Gambar 11 Pengkoordinasian Informasi dan Data yang Diterima Oleh PMI Kota Surakarta dengan PMI Lumajang</i>	<i>81</i>
<i>Gambar 12 Pengolahan Data yang Diterima Menjadi Barang-barang yang Dibutuhkan di Lokasi Bencana</i>	<i>92</i>
<i>Gambar 13 Persiapan PMI Kota Surakarta Sebelum Berangkat, Setelah Mengetahui Kebutuhan di Lokasi Bencana</i>	<i>92</i>
<i>Gambar 14 Kegiatan Assessment yang Dilakukan PMI Kota Surakarta pada Korban Bencana Erupsi Gunung Semeru.....</i>	<i>93</i>
<i>Gambar 15 Kegiatan Assessment yang Dilakukan PMI Kota Surakarta pada Korban Bencana Erupsi Gunung Semeru.....</i>	<i>94</i>

<i>Gambar 16 Contoh publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Layanan di Instagram pada 10 Desember 2022.....</i>	<i>101</i>
<i>Gambar 17 Contoh publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Layanan di Instagram pada 11 Desember 2021.....</i>	<i>101</i>
<i>Gambar 18 Contoh publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Layanan di Instagram pada 12 Desember 2021.....</i>	<i>102</i>
<i>Gambar 19 Contoh Poster Penggalangan Donasi yang Dipublikasikan Humas PMI Kota Surakarta.....</i>	<i>102</i>
<i>Gambar 20 Contoh publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Layanan dan Informasi Terkait Bencana di Channel YouTube.</i>	<i>105</i>
<i>Gambar 21 Cover yang berada di Website resmi PMI Kota Surakarta untuk informasi donasi Erupsi Gunung Semeru</i>	<i>106</i>
<i>Gambar 22 Informasi Grafis donasi Erupsi Semeru melalui PMI Kota Surakarta</i>	<i>106</i>
<i>Gambar 23 Informasi data donasi Erupsi Semeru melalui PMI Kota Surakarta .</i>	<i>107</i>
<i>Gambar 24 Tampilan Grup WhatsApp Humas PMI Kota Surakarta dengan Media Lainnya.....</i>	<i>110</i>
<i>Gambar 25 Alur proses pembuatan konten informasi hingga pada mendapatkan donasi untuk korban bencana.....</i>	<i>111</i>
<i>Gambar 26 Insight yang didapatkan dari Unggahan Reels Instagram Terkait Semeru pada Media Sosial PMI Kota Surakarta</i>	<i>119</i>
<i>Gambar 27 Insight yang didapatkan dari Unggahan Video Terkait Semeru pada Media Sosial PMI Kota Surakarta</i>	<i>120</i>

<i>Gambar 28 Dukungan Moril pada Kolom Komentar pada Media Sosial PMI Kota Surakarta.....</i>	<i>121</i>
<i>Gambar 29 Dukungan Moral pada kolom komentar Media Sosial PMI Kota Surakarta.....</i>	<i>122</i>
<i>Gambar 30 Informasi total donasi Erupsi Semeru melalui PMI Kota Surakarta.</i>	<i>123</i>
<i>Gambar 31 Foto proses wawancara dengan Humas PMI Kota Surakarta, Dedy Cahyo Nugroho, S.Kom</i>	<i>135</i>
<i>Gambar 32 Foto proses wawancara dengan Mas Heru Prayogo.....</i>	<i>137</i>
<i>Gambar 33 Foto proses wawancara dengan Ketua Penanggulangan Bencana Bapak Wanto, S.KM</i>	<i>139</i>
<i>Gambar 34 Foto proses wawancara dengan bagian Farmasi, Apt. Tri Diyah Nugrahawati, S.Farm.....</i>	<i>141</i>
<i>Gambar 35 wawancara dengan bagian Kepala Pemeriksaan, dr. Arina Hidayati, S. Farm. Apt.....</i>	<i>143</i>
<i>Gambar 36 Foto wawancara dengan bagian keperawatan, Dini Septia Prayogo, A.MK.....</i>	<i>144</i>
<i>Gambar 37 Foto wawancara dengan bagian keperawatan, Rendy Muhammad Bahtiyar, A. Md.Kep</i>	<i>146</i>
<i>Gambar 38 Foto wawancara dengan bagian penanggulangan bencana, Jumadi, S.P.....</i>	<i>147</i>
<i>Gambar 39 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ushuliddin dan Dakwah.....</i>	<i>156</i>
<i>Gambar 40 Surat Surat Keterangan Penelitian dari PMI Surakarta.....</i>	<i>157</i>

DAFTAR TABEL

<i>Bagan 1 Kerangka Berpikir</i>	<i>61</i>
<i>Tabel 1 Timeline Penelitian</i>	<i>66</i>
<i>Tabel 2 Daftar publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Bencana Erupsi Gunung Semeru di Instagram.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabel 3 Daftar publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Bencana Erupsi Gunung Semeru di Laman Youtube</i>	<i>103</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia akan melakukan komunikasi baik kepada diri sendiri (komunikasi intrapersonal) maupun terhadap orang lain (komunikasi interpersonal). Disadari ataupun tidak, setiap komunikasi yang dilakukan pasti memiliki tujuan dan maksud tertentu untuk dicapai. Hal tersebut terjadi karena komunikasi sendiri adalah aktivitas yang melibatkan beberapa elemen atau tahapan yang terpisah. Akan tetapi tahapan ini akan terus saling terkait sepanjang waktu. Contoh kecil dapat diambil dari percakapan ringan saja, akan melalui tahap penciptaan pesan, pengiriman pesan, penerimaan pesan dan interpretasi terhadap pesan (Liliweri, 2011).

A.W. Wijaya (2000) juga menyebutkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi ataupun sebuah pengertian dari satu individu, pada individu lainnya. Komunikasi yang dilakukan dapat dikatakan berhasil apabila pada akhirnya satu sama lain mengerti akan pesan yang disampaikan, dan memiliki pemahaman yang sama.

Bahkan dalam perspektif Islam yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist, juga terdapat beberapa tatacara agar komunikasi dapat dilakukan dengan baik dan efektif. Kaidah, prinsip, dan tatacara komunikasi dalam Islam itulah yang menjadi tolak ukur seorang muslim untuk bisa bersosialisasi dengan manusia lainnya. Baik komunikasi secara interpersonal, intrapersonal, dakwah, maupun dalam pergaulan sehari-hari.

Sebagaimana telah Allah sebutkan dalam Q.S An-Nisa ayat 9 yang berbunyi:

وَأَلْحَشِ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.

Tingkat kepentingan setiap komunikasi yang dilakukan bisa saja berbeda-beda, semua persepsi yang diterima oleh komunikan tergantung pada bagaimana komunikator menyampaikan pesan. Bahkan di beberapa situasi, pesan yang dihasilkan juga dipengaruhi oleh aspek psikologi dari kedua belah pihak (komunikator dan komunikan). Seperti contoh komunikasi yang dilakukan pada korban bencana akan membutuhkan cara tersendiri dan menghasilkan respon yang berbeda dibandingkan dengan komunikasi yang dilakukan pada individu dalam keadaan normal.

Aspek psikologi serta situasi yang ada disekitar komunikator dan komunikan, juga berpengaruh besar pada bagaimana penyampaian pesan, pengolahan, serta bagaimana pemahaman terhadap pesan tersebut. Maka dari itu, untuk komunikasi yang dilakukan dengan tujuan penting dan mendesak seperti bencana alam, akan memerlukan strategi dalam

penyampaiannya agar pesan yang dimaksudkan dapat diterima, sehingga menghasilkan sebuah reaksi atau aksi yang diinginkan.

Tertulis dalam Undang – Undang Nomor 24 tahun 2007 mengenai Penanggulangan Bencana, disebutkan ”bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat, yang disebabkan baik oleh faktor alam atau faktor non alam maupun faktor manusia, sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis”.

Bencana alam merupakan keadaan yang sangat membutuhkan koordinasi efektif, untuk dapat meminimalisir korban serta memperbaiki situasi yang ada. Selain itu, juga sangat dibutuhkan komunikasi yang baik untuk dapat mengevakuasi korban, menetralkan situasi, hingga menata kembali keadaan menjadi seperti semula. Mengingat Indonesia adalah negara yang berada di jalur gempa teraktif di dunia, karena dikelilingi oleh Cincin Api Pasifik dan berada di atas tiga tumbukan lempeng benua, yaitu Pasifik dari timur, Indo-Australia dari sebelah selatan, dan Eurasia dari utara. Dengan letak geografis Indonesia yang seperti itu, membuat negara ini menjadi rawan untuk terjadi bencana seperti gunung meletus, gempa, dan tsunami.

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) berperan sebagai ujung tombak penanganan bencana alam di Indonesia, bekerjasama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) serta organisasi-organisasi

lainnya seperti PMI, POLRI, TNI, BASARNAS, dan berbagai perangkat pendukung seperti NGO juga relawan yang sudah memiliki kapabilitas serta pengalaman dalam melakukan mitigasi, penanganan, sampai pasca bencana (Setio Budi, 2012: 363). UU Kepalangmerahan juga menyatakan bahwa penyelenggara Kepalangmerahan adalah pemerintah dan PMI. Tujuan dari ketetapan tersebut adalah untuk mempercepat masyarakat dalam menerima bantuan pada saat terjadi masalah, konflik, maupun bencana. Karena penyelenggara Kepalangmerahan memiliki wewenang dan keluasan akses dalam segala situasi, dan memiliki kekuatan hukum yang jelas khususnya PMI, sehingga kegiatan yang dilakukan aman dan dilindungi.

Disebutkan dalam Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2018 mengenai kepalangmerahan, PMI (Palang Merah Indonesia) merupakan perhimpunan nasional, yang berdiri atas asas kemanusiaan dan atas dasar sukarela dengan tidak membeda-bedakan bangsa, golongan, agama, maupun paham politik. Serta kegiatan kemanusiaan yang dilakukan PMI, merupakan kegiatan yang berguna untuk meringankan beban sesama manusia dengan tidak membeda-bedakan kepercayaan, jenis kelamin, suku, strata sosial maupun perbedaan sejenis lainnya.

Dalam mengemban tugasnya sebagai penyelenggara utama kepalangmerahan setelah Pemerintah, PMI harus mampu untuk dapat berkomunikasi dengan baik di situasi bencana. Sumber daya manusia (SDM) harus mumpuni dan memiliki keahlian dalam bidang penanggulangan bencana termasuk di dalamnya berkomunikasi,

memberikan layanan, evakuasi, hingga menghadapi dampak psikologis dari para korban.

Tepat pada 4 Desember 2021 lalu, telah terjadi erupsi Gunung Semeru yang memakan banyak korban, baik meninggal dunia, hilang atau yang mengungsi ke tempat lain. Menurut data BNPB per 21 Desember 2021 pukul 18.00 WIB tercatat total korban meninggal dunia akibat erupsi 51 jiwa. Sementara itu warga yang mengungsi berjumlah 10.395 jiwa, yang tersebar di 410 titik pengungsian. Pengungsian terkonsentrasi di 3 kecamatan, yaitu Pasirian 17 titik dengan 1.746 jiwa, Candipuro 21 titik 4.645 jiwa dan Pronojiwo 8 titik dengan 1.077 jiwa.

Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surakarta pada saat itu, juga ikut menerjunkan beberapa personilnya membawa bantuan berupa logistik dan medis untuk korban erupsi Gunung Semeru yang berada di Lumajang dan sekitarnya. PMI Surakarta diikut sertakan untuk menjadi salah satu pelaksana kepalangmerahan pada bencana tersebut, karena PMI Surakarta memiliki sumber daya manusia (SDM) yang sudah terlatih, diakui bahkan terverifikasi untuk membantu kegiatan kepalangmerahan (evakuasi, layanan kesehatan yang memadai, pendekatan secara psikologis, dan lain sebagainya) di lokasi bencana. PMI Kota Surakarta terjun, berdasarkan perintah dari PMI Pusat, yang menerima data mengenai kebutuhan sementara para korban dari PMI Lumajang sendiri.

Selain itu, PMI Kota Surakarta juga merupakan salah satu dari lima PMI pelopor di Indonesia selain Yogyakarta, Semarang, Bandung, dan

Surabaya. PMI Surakarta juga merupakan cabang PMI yang memiliki pelayanan lengkap dari kantor PMI lainnya, seperti klinik pratama (klinik umum), klinik hemodialisis (mencuci darah), klinik kandungan, dan PMI Surakarta juga satu-satunya yang memiliki Griya Peduli dan Griya Bahagia yang merupakan tempat penampungan orang-orang dalam gangguan jiwa dan lansia yang terlantar.

Sebagai relawan yang terjun langsung saat bencana terjadi, selain menjadi tenaga kesehatan dan kepalangmerahan, PMI Surakarta juga secara otomatis berperan sebagai pemberi informasi ter-update mengenai situasi dan kondisi di lokasi bencana. Dengan begitu PMI Surakarta tidak hanya bertugas memberikan pelayanan kesehatan, namun juga memberikan informasi kepada masyarakat luar. Salah satu media yang dapat digunakan, untuk menyebarkan informasi terbaru terkait situasi dan kondisi yang ada di lokasi bencana ialah media sosial.

Dikarenakan media sosial memiliki jangkauan yang tidak terbatas oleh sekat waktu dan daerah, sehingga dapat mempercepat durasi tersebarnya informasi yang diberikan kepada masyarakat. Terlebih semakin berkembangnya dunia teknologi internet, media sosial kini dapat diakses hanya menggunakan telepon genggam, yang mana keadaan masyarakat kita saat ini tidak pernah lepas dengan telepon genggamnya. Selain itu, diakui atau tidak, media sosial telah menjadi salah satu gaya hidup untuk berkomunikasi. Hal ini tentu ikut mempengaruhi cara dan efektifitas kegiatan penyebaran informasi ditengah kalangan masyarakat.

Salah satu lembaga yang bernama We Are Social dalam Nasrullah (2015) pernah mempublikasikan sebuah riset mengenai presentase pengguna sosial media di Indonesia. Riset tersebut menunjukkan bahwa sebesar 15 persen penetrasi internet atau setara dengan 38 juta lebih pengguna internet Indonesia, dan juga dari jumlah penduduk Indonesia secara keseluruhan kurang lebih 62 juta orang memiliki akun di media sosial Facebook. Riset tersebut juga mengungkapkan, bahwa rata-rata pengguna internet di Indonesia setidaknya menghabiskan waktu hampir 3 jam untuk berselancar di media sosial melalui telepon genggam.

Dengan itu, Humas PMI Kota Surakarta memanfaatkan kelebihan yang dimiliki media sosial, untuk dapat menggambarkan kepada khalayak mengenai informasi yang ada di lokasi bencana, dalam laman resmi sosial media PMI Kota Surakarta.



Gambar 1 Contoh Publikasi keberangkatan relawan PMI Surakarta



Gambar 2 Publikasi PMI Surakarta Terkait Evakuasi dan Situasi di Lokasi Bencana

Dengan begitu, tidak hanya lapisan masyarakat sipil saja yang dapat mengakses informasi tersebut, melainkan juga media-media lain yang bisa ikut membantu mempercepat penyebaran informasi yang diberikan. Hal ini dapat dibuktikan dari beberapa media berita di Solo yang me-repost unggahan atau laporan berita bencana milik PMI Kota Surakarta.

Dalam melaksanakan perannya, PMI Surakarta akan menggunakan strategi-strategi tertentu baik dalam komunikasi maupun publikasi layanan kepada korban erupsi Gunung Semeru, sebagai informasi terhadap publik mengenai keadaan di lokasi bencana. Sehingga bagaimana kabar yang beredar di media serta pelayanan apa saja yang ada di lokasi bencana,

nantinya juga akan mempengaruhi persepsi masyarakat mengenai kesimpulan situasi di sana, dan berpotensi untuk menimbulkan tindakan dari masyarakat luar.



Gambar 3 Contoh Pemberitaan Media Lainnya yang Ikut Memberitakan

Bencana Erupsi Gunung Semeru dan Keberangkatan Relawan PMI

Surakarta

Strategi komunikasi disini berfungsi sebagai rancangan cara mengemas informasi yang akan disampaikan dalam komunikasi yang nantinya disampaikan. Dengan harapan, strategi komunikasi dapat dilakukan dengan tepat dan efektif. Sejalan dengan teori Anwar Arifin dalam bukunya Strategi Komunikasi, yang mengatakan bahwa strategi

komunikasi adalah sebuah perhitungan seluruh keputusan kondisional dalam situasi yang sedang dihadapi atau yang akan dihadapi untuk bisa mencapai efektivitas (Arifin, 1984).

Pendapat lain mendefinisikan strategi komunikasi ialah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk bisa mencapai tujuan tersebut, strategi tidak hanya berperan sebagai peta jalan penunjuk arah saja, namun juga harus dapat berperan untuk menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Effendy, 2003).

Rogers dalam Cangara (2013) memberikan pemahaman tentang strategi komunikasi sebagai sebuah rancangan yang dibuat untuk mengubah perilaku manusia dalam skala besar melalui transfer ide baru. Sedangkan Middleton dalam Cangara (2013) juga menggambarkan strategi komunikasi sebagai kombinasi paling baik dari semua elemen komunikasi, yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi optimal.

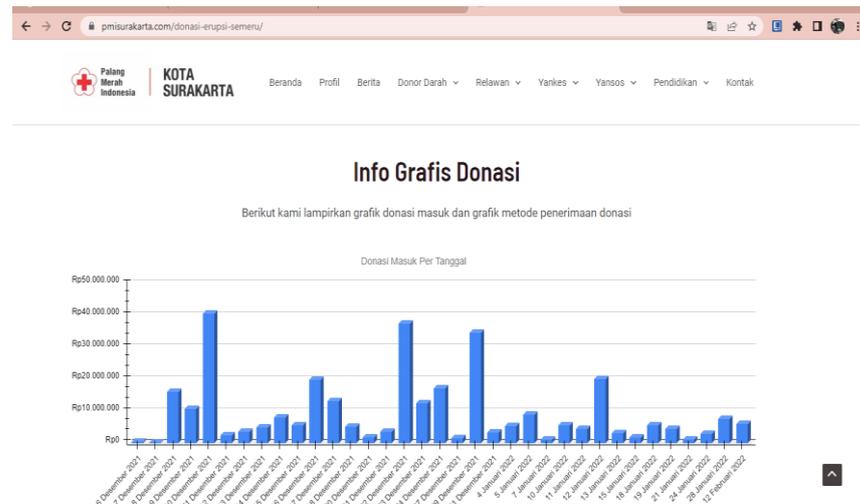
Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa strategi komunikasi yang baik dan tepat dalam publikasi, akan dapat menunjang ketepatan sasaran publikasi dan terwujudnya tujuan dari publikasi tersebut. Publikasi dalam situasi bencana, pada umumnya berfokus pada informasi mengenai situasi dan kondisi di lokasi bencana dan korban, juga berfokus pada penggalangan dana, sebagai bantuan untuk para korban bencana.

Jika dalam keadaan dan situasi yang normal, maka keberhasilan publikasi bertumpu pada bagaimana konten atau informasi tersebut dikemas. Namun kenyataannya dalam konteks bencana, ternyata strategi komunikasi

dan pengemasan informasi bukan menjadi satu-satunya kunci keberhasilan dalam sebuah rangkaian komunikasi dan publikasi. Akan tetapi yang perlu dipertimbangkan adalah situasi dan sarana prasarana yang ada, yang juga akan benar-benar menentukan hasil dari publikasi.

Dalam situasi seperti ini, tentu saja publikasi tidak dapat dilakukan secara optimal dan efektif, mengingat keadaan di lokasi bencana erupsi Gunung Semeru masih tidak stabil, dan letusan gunung susulan masih terus diwaspadai. Dengan alat seadanya, listrik yang masih padam dan koneksi internet masih terputus termasuk sinyal pada ponsel, mengharuskan relawan termasuk Humas PMI Surakarta untuk tetap mencari cara agar bisa mempublikasikan data yang diperoleh, sehingga bantuan dapat segera didatangkan dari masyarakat luar.

Dari publikasi yang dilakukan oleh Humas PMI Kota Surakarta yang pada saat itu ikut terjun di lokasi bencana, maka mulailah terdapat bantuan-bantuan dari masyarakat luar yang ditujukan pada korban bencana Gunung Semeru melalui PMI Surakarta. Tidak hanya berupa uang, namun donasi yang masuk juga ada beberapa yang berupa barang atau makanan seperti selimut, baju, mie instan, dan lain sebagainya. Berikut data awal mengenai donasi yang masuk ke PMI Surakarta yang dikutip dari *website* resmi PMI Kota Surakarta.



Gambar 4 Informasi grafis donasi yang masuk ke PMI Kota Surakarta

Maka dengan penjabaran diatas, peneliti tertarik dan bermaksud untuk meneliti bagaimana strategi komunikasi Humas PMI Kota Surakarta, dalam mengoptimalkan publikasi layanannya di media sosial dalam situasi bencana erupsi Gunung Semeru Desember 2021, dengan bertumpu pada salah satu teori milik R Wayne Pace, Bent D Peterson, dan M. Dallas Burnett (Effendy, 2011) dalam bukunya yang berjudul “*Theniquet For Effective Communicatoin*” yaitu:

1. *To Secure Understanding*: komunikator mengerti pesan yang akan disampaikan
2. *To Establishes Acceptance*: pembinaan terkait informasi yang telah di mengerti dan diterima
3. *To Motivation Action*: memotivasi atau dapat memicu tindakan yang akan diambil selanjutnya, sesuai dengan informasi yang telah di terima.

Hal ini dianggap menarik karena strategi komunikasi pada korban bencana dan juga publikasian layanan sebagai informasi bagi masyarakat luar dilakukan dalam situasi bencana, selain itu dari penelitian ini juga dapat diketahui seberapa besar dampak dari publikasi yang dilakukan Humas PMI Kota Surakarta bagi masyarakat, untuk ikut membantu korban erupsi Gunung Semeru pada saat itu.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Kepentingan strategi komunikasi yang dilakukan Humas PMI Surakarta untuk dapat melakukan pendekatan, pelayanan kesehatan, hingga mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari korban bencana serta evakuasi dan bantuan segera dapat disalurkan.
2. Terdapat kendala dalam hal sarana, prasarana, dan kondisi sehingga menghalangi pengoptimalan dalam publikasi
3. Adanya kebutuhan yang mendesak dari hasil publikasi yang dilakukan, berupa bantuan dan relawan.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah perlu untuk dijelaskan dalam penelitian ini, untuk memberi gambaran yang jelas tentang ruang lingkup penelitian, mencegah agar tidak terjadi kesalahpahaman juga kekaburan penelitian. Serta untuk

memudahkan peneliti agar penelitian ini tidak melebar dari permasalahan pokok yang diteliti, maka peneliti membatasi penelitian ini dengan:

1. Peneliti membatasi pokok pembahasan hanya pada strategi komunikasi yang digunakan Humas PMI Surakarta dalam mengoptimalkan publikasi layanan di media sosial dalam situasi bencana
2. Peneliti membatasi pokok pembahasan hanya pada saat terjadinya bencana erupsi Gunung Semeru pada 4 Desember 2021

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah penulis uraikan, maka dalam penelitian ini rumusan masalahnya ialah bagaimanakah strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas PMI Kota Surakarta, untuk mengoptimalkan publikasi layanan di media sosial dalam situasi bencana erupsi Gunung Semeru 2021?

E. Tujuan Penelitian

Seperti apa yang telah dipaparkan dalam penjelasan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang digunakan Humas PMI Surakarta, dalam mengoptimalkan publikasi layanan di media sosial dalam situasi bencana erupsi Gunung Semeru pada tahun 2021. Selain itu, penelitian ini juga ditujukan untuk mengetahui strategi publikasi seperti apa, yang dibuat oleh Humas PMI Surakarta untuk

memperkenalkan layanannya di situasi bencana, serta dampak yang terjadi dari publikasi tersebut.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Manfaat Teoritis

Untuk membuktikan serta menerapkan teori-teori strategi komunikasi, yang telah dikemukakan oleh para ahli terutama di situasi bencana. Sehingga penelitian ini dapat ikut andil dalam mendorong perkembangan ilmu komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Selain itu, manfaat yang juga diharapkan dalam penelitian ini ialah sebagai gambaran dalam strategi komunikasi di situasi bencana. Sehingga dapat diambil pelajaran strategi komunikasi seperti apa yang dapat dilakukan, untuk membantu memulihkan keadaan dengan tetap menjaga kesehatan fisik maupun mental dan optimalisasi evakuasi para korban bencana.

3. Manfaat Akademis

Untuk manfaat akademis, diharapkan penelitian ini dapat menyumbangkan tidak hanya berupa teori tetapi pembuktian lapangan yang konkret, sehingga nantinya dapat menjadi acuan dalam pengembangan-pengembangan penelitian serupa bagi mahasiswa di

seluruh Indonesia, khususnya untuk adik tingkat mahasiswa UIN
Raden Mas Said Surakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu "*Strategos*" yang memiliki arti militer atau memimpin. Juga biasa dikatakan dengan *generalship* atau yang berarti segala sesuatu yang biasa dilakukan oleh para pemimpin perang, sebagai cara dan taktik untuk memenangkan peperangan. Sebutan tersebut sesuai dengan keadaan zaman dahulu yang seringkali terjadi peperangan, dan setiap pihak membutuhkan seorang jenderal untuk memimpin dan merancang kemenangan dalam perang (Rosdiana, 2011).

Strategi juga merupakan rencana cerdas, yang disusun untuk suatu kegiatan khusus (Weni Puspita, 2012). Sedangkan menurut KBBI tahun 2007, Strategi berarti (1) strategi merupakan ilmu dan seni menggunakan sumber daya bangsa-bangsa untuk dapat melaksanakan kebijaksanaan di situasi perang dan perdamaian; (2) ilmu dan seni untuk memimpin bala tentara untuk dapat menghadapi musuh dalam perang, serta agar mendapatkan kondisi yang menguntungkan; (3) rencana yang cermat tentang sebuah tindakan

atau kegiatan, untuk mencapai sasaran khusus; (4) tempat yang baik dan sesuai untuk siasat perang.

Strategi pada hakikatnya ialah sebuah perencanaan (planning) dan manajemen (management), untuk mencapai suatu tujuan. Namun, untuk dapat sampai pada tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu untuk menunjukkan bagaimana taktik dalam operasionalnya (Effendy,2006).

Sedangkan Quinn juga menyatakan agar sebuah strategi dapat menjadi efektif saat dilakukan pada sebuah program, harus mencakup beberapa hal pokok seperti objektif, menjaga inisiatif, konsentrasi, kepemimpinan yang memegang teguh komitmen dan terkoordinasi, fleksibilitas, keamanan serta kejujuran. Strategi harus mampu menentukan langkah dan menetapkan keputusan, pada setiap peristiwa dan bukan hanya berlaku bergerak pada satu peristiwa saja. Selain itu strategi juga bertujuan untuk mengamankan organisasi, dan semua program penting dalam organisasi tersebut (Abidin, 2015).

2. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin cum yang merupakan kata depan yang memiliki arti bersama, dengan, dan unus yang

merupakan kata bilangan yang artinya satu. Hasil dari penggabungan kedua kata tersebut ialah *cummunio* yang dalam bahasa Inggris menjadi *cummunion*, dengan arti persatuan, kebersamaan, gabungan, hubungan, dan lain sebagainya.

Hingga *cummunio* dibuat kata kerja menjadi *communicare* yang memiliki arti membagi sesuatu dengan seseorang. Kemudian dibuat kembali dalam bentuk kata kerja benda yaitu *communicatio* yang dalam bahasa Inggris menjadi *communication*, dan diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi komunikasi.

Banyak ahli mendefinisikan kata komunikasi diantaranya, Janis, Hovland, dan Kelley, seperti yang dikemukakan oleh Forsdale bahwa “komunikasi adalah proses individu mengirimkan stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain” (Arni Muhammad, 2014:4). John B. Hoben mengasumsikan bahwa “komunikasi adalah pertukaran verbal pikiran atau gagasan”. Selain itu, Laswell berpendapat bahwa komunikasi merupakan jawaban terhadap *who says what in which medium to whom with what effect* (siapa mengatakan apa dalam media apa kepada siapa dengan apa efeknya).

Bambang dan Elvarino mengatakan dalam kutipannya (2009) bahwa komunikasi ialah berbagi pengalaman yang di dalamnya ada respon dari penggerak dan penerima. Serta Rosmawati (2010) juga menuliskan bahwa dalam komunikasi penyampaian informasi, ide,

keterampilan, perasaan, dan yang lainnya dilakukan melalui penggunaan simbol kata-kata, angka, gambar, bunyi, maupun yang lainnya, harus merupakan pesan yang dengan sengaja dibagikan kepada orang lain dan dapat dimengerti, sehingga komunikasi yang terjadi dapat menjadi efektif.

Jika dilihat dalam perspektif Al-qur'an maka komunikasi pertamakali diajarkan langsung oleh Allah SWT, yang tertulis dalam Al-Qur'an surat Ar-Rahman ayat 1-4 yang berbunyi:

الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Artinya: (Allah) Yang Maha Pengasih, Yang telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia, mengajarnya pandai berbicara. (Q.S. Ar-Rahman [55]: 1-4).

Dalam Al-qur'an, persinggungan komunikasi bukan hanya ada dalam konteks antar manusia saja, melainkan antara sang pencipta Allah SWT dengan makhluk-Nya. Komunikasi di dalam Al-qu'an bukan hanya mengenai dasar-dasar komunikasi, melainkan Allah juga menyampaikan tentang bentuk komunikasi yang dibutuhkan oleh manusia selama di dunia. Seperti yang diajarkan dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 8 yang berbunyi:

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya: Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir beberapa kerabat, anak-anak yatim dan orang-orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik.

Dilihat dari beberapa pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian dari komunikasi ialah, sebuah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan media tertentu, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang sama diantara keduanya, sehingga informasi yang disampaikan dapat menimbulkan efek tertentu kepada komunikan.

b. Jenis Komunikasi

Komunikasi juga tebagi menjadi dua yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal.

1) Komunikasi Verbal

Merupakan komunikasi symbol ataupun pesan yang disampaikan menggunakan satu kata atau lebih, dari setiap interaksi yang disadari dan sengaja dilakukan kepada orang lain langsung menggunakan lisan. Selain itu, bahasa juga termasuk dalam kode verbal dan dapat terhitung sebagai perangkat

symbol, dengan aturan tertentu serta menyatukan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dalam memahami suatu komunitas-komunitas (Mulyana, 2005).

2) Komunikasi Non Verbal

Ialah segala bentuk komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata. Komunikasi ini menggunakan semua angstan kecuali rangsangan verbal dalam suatu proses komunikasi. Bagi pengirim atau penerima pesan, dan kita mengirim pesan tanpa disadari bahwa pesan yang berupa rangsangan tersebut bermakna bagi orang lain (Mulyana, 2005).

c. **Komponen Komunikasi**

Dalam buku "*Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*" yang ditulis oleh Onong menyatakan bahwa, terdapat 5 komponen dalam komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, komunikan dan efek (Onong, 2009). Namun dalam pendapat lain, menurut Rosmawati (2010) mengungkapkan bahwa sebenarnya komponen komunikasi ada 8 yaitu *source* adalah sebuah sumber, *communicator* yaitu pengirim pesan, *communican* adalah tujuan atau yang menerima pesan. Sedangkan komponen yang lain merupakan pesan yang akan disampaikan, peralatan yang digunakan sebagai media untuk penyampaian pesan, pengaruh dari komunikasi, *feedback* atau umpan

balik yang menjadi hasil dari komunikasi serta gangguan yang ada di dalam komunikasi tersebut.

d. Proses Komunikasi

Proses Komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu: Proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder, hal ini dikemukakan oleh Onong Uchjana Effendy, (2004).

1) Proses Komunikasi Primer

Proses komunikasi secara primer ialah proses penyampaian pikiran, gagasan, maupun perasaan seseorang kepada orang lain menggunakan lambang atau symbol sebagai media.

Lambang media primer yang biasa digunakan dalam komunikasi verbal ialah bahasa, dan juga pesan non verbal berupa isyarat, gambar, gesture, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung dapat menyampaikan dan menerjemahkan pikiran, gagasan, maupun perasaan komunikator kepada komunikan.

2) Proses Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder ialah proses penyampaian pesan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah lambang sebagai media pertama.

Penggunaan media kedua biasanya, disebabkan karena dalam penyampaian pesan komunikan berada dalam berada di tempat yang relatif jauh atau komunikan berjumlah banyak. Media kedua biasanya dapat berupa surat kabar, telepon, surat, televisi, majalah, radio, dan lain sebagainya. Selain itu, ciri media kedua ialah media yang dapat diklarifikasikan sebagai media massa (radio, televisi, surat kabar, dsb).

e. Fungsi dan Tujuan Komunikasi

Seperti yang diketahui bahwa komunikasi adalah salah satu dari tombak kehidupan, berinteraksi dengan orang lain atau bahkan diri sendiri. Dengan komunikasi maka seseorang dapat mengenali dirinya sendiri dan orang lain, sehingga setiap orang yang melakukan komunikasi akan dapat menyesuaikan atau bertindak sesuai dengan hasil dari komunikasi yang didapatnya.

Menurut Samovar, Porter dan McDaniel (2010) bahwa komunikasi paling tidak memiliki 4 fungsi yaitu komunikasi dapat memungkinkan diri kita untuk mengumpulkan informasi dari orang lain, komunikasi dapat membantu seseorang dalam memenuhi kebutuhan interpersonalnya, komunikasi berperan sebagai pembentuk sebuah identitas pribadi dalam diri seseorang, serta komunikasi juga berfungsi untuk mempengaruhi orang lain.

Sedangkan Gordon I. Zimmerman membagi fungsi komunikasi menjadi dua garis besar yaitu: Pertama, komunikasi dilakukan untuk menyelesaikan tugas-tugas penting di dalam kehidupan setiap individu, untuk memperoleh makan dan minum, mendapatkan kepuasan atas rasa penasaran kita terhadap lingkungan, serta menikmati hidup. Kedua, komunikasi ada untuk menciptakan serta memupuk hubungan dengan orang lain (Mulyana, 2001).

Onong Uchana juga membahas mengenai empat kategori komunikasi yaitu:

- 1) Sebagai Informasi, yaitu sumber atau untuk menyebarluaskan informasi agar dapat diterima dan diketahui oleh penerima
- 2) Sebagai Pendidik, yaitu untuk mendidik dan memperbaharui struktur pengetahuan dari penerima
- 3) Untuk Mempengaruhi, yaitu berfungsi untuk mempengaruhi penerima dengan menggunakan informasi yang persuasif yang bertujuan untuk mengubah persepsi, sikap atau bahkan perilaku.
- 4) Untuk Menghibur, yaitu salah satu tujuan atau fungsi komunikasi ialah untuk menyebarluaskan informasi kepada penerima, agar bisa menghiburnya.

Namun secara garis besar, dapat diambil kesimpulan bahwa sebenarnya komunikasi berfungsi untuk membentuk, menyatakan dan mendukung identitas diri, serta juga untuk membangun kontak sosial dengan lingkungan disekitar kita. Bahkan komunikasi juga

berperan sebagai sarana untuk dapat mempengaruhi orang lain, untuk bisa merasakan, berfikir, atau bertindak sama dan sesuai dengan yang kita inginkan.

3. Strategi Komunikasi

a. Definisi Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi adalah sebuah perhitungan seluruh keputusan kondisional dalam situasi yang sedang dihadapi atau yang akan dihadapi untuk bisa mencapai tujuan dengan efektif (Arifin, 1984).

Pendapat lain mengatakan strategi komunikasi ialah kombinasi antara sebuah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) agar dapat mencapai tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan penunjuk arah saja, namun juga menunjukkan taktik operasional di lapangan. Dengan kata lain, pendekatan *approach* juga dapat berubah sewaktu-waktu, tergantung pada situasi dan kondisi yang ada (Effendy, 2004).

Menurut Arifin, terdapat 5 faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan strategi komunikasi yaitu:

- 1) Mengetahui khalayak
- 2) Merangkai pesan
- 3) Menentukan metode yang sesuai
- 4) Memanfaatkan media

5) Serta peran komunikator yang mendukung (Poentarie, 2013).

Strategi komunikasi juga memiliki peranan ganda dalam memberikan informasi serta menginstruksikan secara rinci kepada sasaran yang dituju agar mendapatkan hasil serta mencapai tujuan.

Menurut Morissan (2006) tujuan strategi komunikasi ialah:

- 1) Memberitahu khalayak sasaran, internal, dan eksternal mengenai tindakan yang dilakukan.
- 2) Membujuk khalayak sasaran, untuk menerima dan mendukung tindakan yang dimaksud.
- 3) Mendorong khalayak yang sudah memiliki sikap mendukung atau menerima, untuk ikut melakukan tindakan.

Dalam strategi komunikasi ini, sangat dibutuhkan yang namanya transparansi kepada *stakeholder* yang ada. Dengan begitu komunikasi yang dilakukan akan sangat menjadi hal yang menentukan, karena hal tersebut akan berpengaruh pada pengarahannya dan pembentukan persepsi yang ada. Dengan terciptanya persepsi yang positif, maka penerima pesan akan terdorong untuk melakukan perubahan sikap, dan melakukan sebuah tindakan sebagai tanda respon positif dari strategi komunikasi yang dilakukan.

Terdapat dua alasan mengapa setiap komunikasi yang digunakan untuk hal penting harus memiliki strategi, yang pertama karena pesan yang disampaikan harus diterima dengan *receive* atau

accepted. Yang kedua, agar bisa mendapatkan respon yang sesuai dengan harapan dan sesuai dengan tujuan diadakannya komunikasi.

Tujuan sentral strategi komunikasi menurut R Wayne pace, Bent. D. Peterson, dan M. Dallas Burnett (Effendy, 2011) dalam bukunya yang berjudul “*Theniquet For Effective Communicatoin*” yaitu:

- 1) *To Secure Understanding*: komunikator mengerti pesan yang akan disampaikan

Untuk menyampaikan sebuah pesan atau informasi, tentu saja pemberi pesan (komunikator) harus paham betul pesan seperti apa yang akan disampaikan. Terlebih apabila pesan tersebut merupakan sebuah pesan penting, seperti informasi bencana alam, korban, atau sejenis lainnya. Komunikator harus paham jenis pesan yang akan disampaikan, mengerti tentang keakuratan pesan tersebut, dan fungsi dari pesan itu disampaikan. Sehingga, komunikator akan tau cara yang efektif dan efisien untuk menyampaikan pesan tersebut kepada komunikan.

- 2) *To Establishes Acceptance*: pembinaan terkait informasi yang telah di mengerti dan diterima

Setelah mengenali pesan seperti apa yang akan diampaikan dan menemukan cara yang tepat untuk menyampaikan pesan, tentu perlu dilakukan pembinaan

setelahnya. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahpahaman publik atau komunikasi dalam menerima pesan. Selain itu, bisa jadi setiap komunikasi menerima pesan yang sama, akan tetapi muncul persepsi yang berbeda. Hal ini terjadi karena dalam proses komunikasi, keadaan psikologis, kemampuan berfikir, dan *background* komunikasi ikut menentukan persepsi yang muncul dalam menerima sebuah pesan atau informasi.

Binaan lanjutan bisa berupa penegasan pesan sebagai penguat pesan sebelumnya, atau keterangan lebih lanjut, bisa juga dengan penjelasan lebih detail terkait pesan yang disampaikan.

- 3) *.To Motivation Action*: memotivasi atau dapat memicu tindakan yang akan diambil selanjutnya, sesuai dengan informasi yang telah di terima.

Setelah dua tahap sebelumnya dilakukan, maka dari informasi yang telah disampaikan dan dipastikan pemahamannya melalui binaan lanjutan, maka selanjutnya ialah memunculkan sebuah tindakan terkait dengan pesan. Tindakan tersebut dilakukan sejalan dengan tujuan dan kepentingan pesan yang akan disampaikan, yaitu berupa publikasi dengan cara dan metode yang tepat menyesuaikan dengan hakikat pesan tersebut. Dengan serangkaian langkah tersebut, diharapkan pesan penting

yang akan disampaikan dapat diterima dengan baik, sehingga dapat menimbulkan tanggapan atau *feedback* yang diharapkan.

b. Strategi Komunikasi Dalam Perspektif Islam

Dalam Islam juga terdapat strategi komunikasi yang Allah ajarkan dalam Al-Qur'an, strategi komunikasi yang bertujuan untuk menjadikan komunikasi bisa menjadi lebih efektif sebagaimana komunikasi yang dilakukan oleh Nabi Ibrahim as ketika mendapat perintah dari Allah SWT untuk menyembelih putra kesayangannya Nabi Ismail as. Dengan komunikasi yang baik dan dengan tingginya keimanan Nabi Ismail as, yang dengan penuh keikhlasan mengikuti perintah Allah SWT dan tidak membantah Ayahnya. Ada beberapa unsur yang harus ada dalam komunikasi menurut Al-Qur'an yaitu:

1) *Qaulan Sadida* (Perkataan yang tegas dan benar)

Unsur pertama yaitu *qaulan sadida* atau perkataan yang tegas dan benar, hal ini Allah SWT terangkan dalam Al-Qur'an surat Al-Ahzab ayat 70 dan An-Nisa ayat 9 yang berbunyi:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman!

Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah

perkataan yang benar,"

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.”

Perkataan yang benar dalam komunikasi mencakup dalam substansi (materi ataupun pesan yang disampaikan), maupun dari segi redaksinya. Komunikator tidak boleh menyembunyikan ataupun mengganti kebenaran yang dalam pesan yang disampaikan, walaupun kebenaran tersebut akan menimbulkan rasa kecewa bagi komunikan.

2) *Qaulan Ma'rufa* (Menggunakan kata-kata yang baik)

Unsur kedua yaitu qaulan ma'rufa atau menyampaikan dengan kata-kata yang santun dan baik. Hal ini juga Allah SWT ajarkan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 235 dan surat Al-Ahzab ayat 32 yang berbunyi:

وَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِيمَا عَرَّضْتُمْ بِهِ مِنْ خُطْبَةِ النِّسَاءِ أَوْ أَكْنُتُمْ فِي أَنْفُسِكُمْ ۖ عَلِمَ
اللَّهُ أَنَّكُمْ سَتَذَكَّرُونَ ۖ وَلَكِنْ لَا تُوَاعِدُهُنَّ سِرًّا إِلَّا أَنْ تَقُولُوا قَوْلًا مَعْرُوفًا ۗ

وَلَا تَعْرَمُوا عُقْدَةَ النِّكَاحِ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْكِتَابُ أَجَلَهُ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي
 □ أَنْفُسِكُمْ فَاحْذَرُوهُ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَفُورٌ حَلِيمٌ

Artinya: “Dan tidak ada dosa bagimu meminang perempuan-perempuan itu dengan sindiran atau kamu sembunyikan (keinginanmu) dalam hati. Allah mengetahui bahwa kamu akan menyebut-nyebut kepada mereka. Tetapi janganlah kamu membuat perjanjian (untuk menikah) dengan mereka secara rahasia, kecuali sekedar mengucapkan kata-kata yang baik. Dan janganlah kamu menetapkan akad nikah, sebelum habis masa idahnya. Ketahuilah bahwa Allah mengetahui apa yang ada dalam hatimu, maka takutlah kepada-Nya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Pengampun, Maha Penyantun”.

يٰۤاَيُّهَا النِّسَاءُ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدٍ مِّنَ النِّسَاءِ ۗ إِنِ اتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ
 بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَّعْرُوفًا

Artinya: “Wahai istri-istri Nabi! Kamu tidak seperti perempuan-perempuan yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk (melemah lembutkan suara) dalam berbicara sehingga bangkit nafsu orang

yang ada penyakit dalam hatinya, dan ucapkanlah perkataan yang baik”.

Dalam unsur ini, komunikator harus bisa menyampaikan pesan dengan bahasa yang baik, santun, dan menggunakan redaksi kata yang menyenangkan. Sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik, tanpa menyinggung maupun merendahkan komunikan atau pihak tertentu.

- 3) *Qaulan Maysura* (perkataan yang lemah lembut dan mudah dipahami)

Poin selanjutnya, hendaknya komunikator menggunakan kata-kata yang lemah lembut dan mudah untuk dipahami. Hal ini juga tercantum dalam Al-Qur'an surat Al-Isra' ayat 28 yang berbunyi:

وَأَمَّا تَعْرِضْنَ عَنْهُمْ اكْتِبَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا
مَيْسُورًا

Artinya: “Dan jika engkau berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang engkau harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang lemah lembut”.

Redaksi yang digunakan oleh komunikator haruslah *to the point*, mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit. Juga menggunakan nada yang lemah lembut sesuai dengan kaidah bahasa pada umumnya.

4) *Qaulan Baligha* (kata-kata yang menyentuh hati)

Unsur yang harus ada dalam komunikasi yang diajarkan oleh Islam ialah perkataan yang menyentuh sampai ke hati. Bisa berupa nasihat, pengingat, masukan, dan lain sebagainya. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 63 yang berbunyi:

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي
أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: “Mereka itu adalah orang-orang yang (sesungguhnya) Allah mengetahui apa yang ada di dalam hatinya. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka nasihat, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya”.

Dari beberapa tatacara berkomunikasi yang Allah SWT ajarkan dalam Al-Qur'anul Kariim, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi komunikasi yang menurut Islam ialah:

- 1) Komunikator harus menggunakan kata-kata yang lembut dan tidak menyinggung perasaan siapapun dalam menyampaikan pesan
- 2) Komunikator menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit, sehingga tidak menimbulkan salah dalam mempersepsikan pesan yang disampaikan.
- 3) Pesan apapun yang disampaikan merupakan fakta, atau sesuai dengan kebenaran yang ada.

4. Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relation*

a. Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relation*

Hubungan masyarakat (humas) atau yang juga biasa disebut dengan Public Relation, ialah merupakan sebuah posisi atau kegiatan yang terjadi secara dua arah. Humas merupakan penerapan dari ilmu komunikasi pada perusahaan, komunitas maupun organisasi untuk dapat melaksanakan fungsi manajemen dengan baik.

Menurut H. A. W. Widjaja (2008) hubungan masyarakat atau public relation, pada ruang lingkup kegiatan yang bersangkutan dengan individu ke dalam maupun ke luar, serta menyangkut semua kegiatan yang diadakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan menjalankan fungsi dari masing-masing bagian perusahaan maupun organisasi.

The British Intitute of Public Relation juga memberikan definisi dari *Public Relation* adalah sebagai *an effort to establish and maintain mutual understanding between organization and its public* atau sebuah aktivitas yang berfungsi untuk membangun dan mempertahankan pemahaman yang sama antar organisasi dan publiknya (Morissan, 2008).

Sedangkan World Assembly of Public Relations dalam pertemuan pertamanya yang diselenggrakan pada tahun 1978 di Mexico, menghasilkan definisi *Public Relation* (PR) ialah seni dan ilmu sosial yang bekerja dengan menganalisis tren, memprediksi dampak dari tren tersebut, memberi masukan dan ide-ide baru kepada pemimpin perusahaan atau organisasi, serta mengimplementasikan tindakan dari program yang sudah direncanakan, yang nantinya berfungsi untuk melayani kepentingan organisasi maupun kepentingan publik (Butterick, 2012).

Dari beberapa penjabaran diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa sebenarnya Humas atau PR sangat berkaitan dengan komunikasi, karena Humas bertanggung jawab secara langsung untuk menyampaikan informasi dan memahamkan kepada masyarakat yang bersangkutan, tentang organisasi atau perusahaannya.

Selain itu, Humas juga bertugas untuk mempengaruhi publik agar dapat berfikir positif dan mempertahankan citra perusahaannya,

sehingga nantinya masyarakat atau publik akan mendukung atau bahkan turut andil dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang nantinya akan diselenggarakan oleh perusahaan atau organisasi. Penting bagi humas untuk juga dapat mengumpulkan masukan dan informasi dari masyarakatnya berupa opini, tanggapan dan kesan mengenai organisasi atau perusahaan tersebut yang nantinya akan mempengaruhi hasil pengambilan keputusan dari perusahaan atau organisasi tersebut.

b. Fungsi dan Peran Humas

Menurut Ruslan (2002) dalam mendorong pengoptimalan kerja humas, maka dibutuhkan fungsi dan peran yang spesifik, terarah, dan jelas. Cutlip, Centre, dan Canfield (Komunika, 2007) menjelaskan bahwa fungsi humas ialah sebagai penunjang aktivitas utama dari sebuah manajemen perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan bersama seperti:

- 1) Membangun, dan menjaga hubungan yang harmonis antara perusahaan atau organisasi dengan dengan publik sebagai khalayak sarannya.
- 2) Mengidentifikasi segala bentuk opini, tanggapan, serta persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau organisasi yang diwakilinya.

- 3) Mampu melayani keinginan publik serta memberikan saran dan ide kepada pimpinan manajemen ntuk dapat mencapai manfaat dan tujuan bersama
- 4) Mampu menciptakan komunikasi dua arah, mengatur arus informasi, dan publikasi pesan dari perusahaan atau organisasi kepada khalayak sasarnya, dan sebaliknya.

Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, PR memiliki peranan yang lebih spesifik sebagaimana disampaikan oleh Rosadu Ruslan yang tertulis dalam buku *Manajemen Humas dan Komunikasi Konsepsi dan Persepsi* (Komunika, 2007), bahwa peranan humas dalam manajemen sebuah perusahaan ialah:

1) *Communicator*

Humas sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui lisan, media cetak, atau elektronik. Humas juga bertugas sebagai mediator maupun persuasif.

2) *Back Up Management*

Dalam hal ini humas berperan dalam menunjang aktivitas lain, seperti pemasaran, manajemen promosi, termasuk personalia dan lainnya dalam rangka mencapai tujuan bersama.

3) *Relationship*

Humas juga berperan sebagai jembatan untuk dapat membangun hubungan baik antara khalayak sasaran atau mitra perusahaan dengan perusahaan itu sendiri.

4) *Good Image Maker*

Seorang PR memiliki peran dan tanggung jawab untuk dapat membangun dan mempertahankan citra baik melalui publikasi, dengan terciptanya citra baik organisasi maupun perusahaan merupakan sebuah prestasi bagi manajemen kehumasan.

c. Ruang Lingkup Humas

Ruang lingkup ialah aplikasi konkret dari adanya fungsi dan tujuan adanya humas di sebuah perusahaan atau organisasi. Pekerjaan humas memiliki ruang lingkup seperti:

1) Publikasi dan Publisitas (*Publiation & Publicity*)

Yaitu memperkenalkan nama organisasi atau perusahaan kepada publik. Perbedaan publikasi dan publisitas ialah publikasi bersifat umum, sedangkan publisitas bersifat khusus.

2) Kegiatan (*Events*)

Merancang dan memajemen sebuah kegiatan perusahaan atau organisasi, sehingga dapat membentuk citra baik di masyarakat. Selain itu kegiatan juga berfungsi untuk

membangun relasi perusahaan/ organisasi dengan media atau perusahaan lain.

3) Berita (*News*)

Selain itu, ruang lingkup seorang humas juga berkenaan dengan pemberitaan. Seorang humas juga memiliki tanggung jawab untuk dapat menghasilkan produk-produk tulisan, yang bersifat dapat untuk menyebarkan informasi kepada publik. Bisa seperti *press release*, *newsletter*, maupun berita.

4) *Community Involvement*

Seorang humas juga memiliki kewajiban untuk membuat program-program yang nantinya akan ikut melibatkan publik, maupun komunitas-komunitas tertentu yang berada di sekitar lingkup perusahaan atau organisasi. Tidak hanya itu, perusahaan juga diharapkan dapat menjadi bagian dari komunitas, karena dengan begitu komunikasi akan menjadi lebih efektif melalui strategi pendekatan.

5) Hubungan Media (*Media Relations*)

Membina hubungan baik dengan pihak-pihak media, termasuk dalam ruang lingkup seorang humas. Dengan begitu, perusahaan atau organisasi akan mendapatkan publisitas yang baik.

6) *Lobbying*

Seorang humas menjadi salah satu tonggak utama dalam upaya persuasi maupun negosiasi dengan berbagai pihak. Kelebihan seperti ini bisa menjadi sangat *urgent* dan sangat dibutuhkan pada saat krisis manajemen.

7) Investasi Sosial (*Social Investment*)

Yaitu tugas humas untuk membuat program-program yang bermanfaat bagi masyarakat yang berada disekitarnya, sehingga menciptakan kesejahteraan sosial (Kriyantono, 2021).

5. Publikasi

a. Pengertian Publikasi

Salah satu fungsi utama dari seorang humas ialah melakukan publikasi dan menyebarkan informasi terkait perusahaan atau organisasi yang diwakilinya. Hal ini dilakukan dalam rangka transparansi terhadap publik mengenai progres dari perusahaan tersebut.

Selain itu publikasi yang dilakukan oleh seorang *public relations* juga sebagai sarana komunikasi dan sosialisasi kepada massa perusahaan atau organisasi.

Philip dan Herbert M. Baus yang tertulis dalam buku *Preparations for Communication* (Ruslan, 2008) yang mengatakan bahwa publikasi merupakan aktivitas yang dilakukan seorang *public relations* atau humas, dalam rangka menyampaikan informasi

sebanyak-banyaknya tentang kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada masyarakat luas, dan hal ini merupakan kegiatan terpenting yang esensial dari seorang praktisi Humas.

Sedangkan menurut Merriam-Webster Dictionary, publikasi merupakan rancangan atau sarana untuk menarik khalayak ramai, sehingga setiap informasi yang disampaikan memiliki nilai berita dan dapat menarik perhatian serta dukungan dari khalayak atau publik (Liliweri, 2011).

b. Media Publikasi

Humas tentu akan menggunakan beberapa media untuk dapat melakukan publikasi, Widjaja (2010) menjelaskan media publikasi sebagai berikut:

1) Audio

Tujuan dari audio ini adalah agar informasi yang disampaikan dapat dengan mudah ditangkap oleh indra pendengar.

Contoh: Radio, telepon, wawancara, konferensi pers, dll

2) Visual

Visual ini ditujukan untuk menjalin hubungan dengan publik, yang dengan mudah di tangkap oleh indra mata.

Contoh: Koran atau surat kabar, slide, pameran foto, buletin, pamflet, dan lainnya.

3) Audio-Visual

Dengan audio-visual ini dimaksudkan agar informasi yang disampaikan dapat di terima dengan baik oleh indra mata dan telinga.

Contoh: televisi, film, iklan, dan lain-lain.

c. Jenis Publikasi Menurut Sasaran Komunikasi

Publikasi jika dilihat dari sasaran komunikasi terbagi menjadi dua, yaitu publikasi internal dan eksternal. (1) Publikasi Internal ialah pihak-pihak yang mencakup orang-orang yang berada di dalam perusahaan atau organisasi tersebut. (2) Sedangkan publikasi eksternal ialah publikasi yang ditujukan untuk khalayak di luar perusahaan atau organisasi tersebut. Publikasi eksternal memerlukan persiapan yang lebih matang dan kompleks, karena akan berkaitan dengan citra perusahaan atau organisasi (Fariyani dan Ariyanto, 2009).

d. Fungsi Pokok Publikasi

Bukan sekedar formalitas perusahaan saa, publikasi memiliki fungsi penting bagi setiap perusahaan atau sebuah organisasi, seperti:

- 1) Sebagai pengolahan, yaitu sebagai aktivitas yang berfungsi untuk mengolah input atau hasil dari sebuah riset agar siap menjadi sebuah produk konsumsi publik.

- 2) Sebagai pemasaran atau layanan, fungsi ini juga sebagai aktivitas penyaluran output atau sebagai hasil dari sebuah penelitian dalam bentuk publikasi yang ditujukan untuk sasaran komunikasi perusahaan baik internal maupun eksternal.
- 3) Sebagai fungsi pembiayaan, yaitu untuk memberikan dampak dari semua kegiatan yang telah dilakukan perusahaan atau organisasi, mulai dari penelitian, pengolahan input hingga pada penyaluran output yang berupa publikasi perusahaan (Sunarno, 2015).

6. Media Sosial

a. Definisi Media Sosial

Menurut Van Dijk yang tertulis dalam Nasrullah (2015) mengatakan bahwa media sosial merupakan platform media, yang berfokus pada eksistensi pengguna dan memfasilitasi mereka untuk berkolaborasi dan beraktifitas. Dengan begitu sosial media dapat dikatakan sebagai medium atau fasilitator *online*, yang dapat mengutakan hubungan antar pengguna juga dapat membentuk sebuah ikatan sosial.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Meike dan Young dalam Nasrullah (2015) bahwa media sosial berperan sebagai konvergensi antara komunikasi personal, yaitu dalam konteks saling berbagi antar individu (*to be share one-to-one*), juga sebagai media

publik untuk dapat berbagi kepada siapa saja tanpa ada pengkhususan tertentu.

Sedangkan Boyd dalam Nasrullah (2015) mengatakan bahwa media sosial ialah sekumpulan perangkat lunak, yang memungkinkan setiap individu maupun komunitas untuk dapat berkumpul berbagi, berkomunikasi, dan satu waktu untuk saling berkolaborasi.

Dengan melihat beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi dari media sosial ialah media yang dapat digunakan untuk berbagai aktivitas, seperti saling bertukaran, berkolaborasi atau membangun korelasi antara satu sama lain baik menggunakan audio, visual, atau audio-visual.

b. Karakteristik Media Sosial

Menurut Nasrullah (2015) mengatakan bahwa karakteristik media sosial adalah sebagai berikut:

1) Network (Jaringan)

Jaringan merupakan infrastruktur penghubung antara satu komputer dengan perangkat keras lainnya maupun komputer lainnya. Dengan adanya penghubung antara komputer satu dan komputer lainnya, maka akan memungkinkan untuk adanya koneksi dan perpindahan data.

2) *Informations* (Informasi)

Salah satu entitas penting dalam media sosial ialah informasi. Karena media sosial adalah tempat bagi setiap individu untuk dapat mengkreasikan atau memperkenalkan individunya kepada khalayak, memproduksi sebuah konten, atau bahkan melakukan interaksi berdasarkan informasi yang diterima.

3) *Archive* (Arsip)

Bagi para pengguna media sosial, arsip merupakan karakter yang menjelaskan bahwa informasi telah tersimpan dan bisa diakses menggunakan perangkat apapun, dimana saja, dan kapan saja.

4) *Interactivity* (Interaksi)

Media sosial juga dapat membentuk sebuah interaksi sosial antar pengguna, sehingga dapat memperluas pertemanan dan relasi.

5) *Simulation of society* (Simulasi Sosial)

Media sosial juga dapat digunakan sebagai wadah atau tempat berlangsungnya masyarakat virtual. Apalagi media sosial memiliki keunikan tersendiri, yang berbeda dan sulit untuk ditemukan di dunia nyata.

6) *User-Generatedcontent/ UGC* (Konten oleh pengguna)

Dalam media sosial, konten sepenuhnya milik dari pemilik akun pengguna yang ikut berkontribusi. UGC dapat dikatakan sebagai relasi simbiosis dalam media baru yang memberikan kebebasan bagi para pengguna sosial media untuk dapat berpartisipasi dan berkolaborasi antara satu dan yang lain.

c. Jenis-jenis Media Sosial

Menurut Nasrullah (2015) setidaknya ada enam kategori besar untuk melihat pembagian media sosial, yakni:

1) Media Jejaring Sosial

Media ini merupakan media yang biasa digunakan untuk melakukan hubungan sosial, termasuk juga didalamnya efek atau pengaruh dari penggunaan sosial media dengan pengguna lainnya.

2) Jurnal Online (*Blog*)

Blog adalah salah satu jenis media sosial yang dapat digunakan oleh penggunanya, untuk menuliskan atau mengunggah aktivitas kesehariannya, saling mengomentari, atau berbagi tautan web lainnya. Pada awal munculnya blog, yang menjadi situs pribadi yang berisi kumpulan tautan ke situs lain yang dianggap menarik oleh pemilik akun. Seiring perkembangannya, blog menjadi tempat untuk menulis argumen, opini, hingga jurnal-jurnal pribadi yang membahas

suatu topik tertentu yang dirasa menarik untuk di tulis, dibahas, atau bahkan didiskusikan.

3) Jurnal online sederhana atau *microblog*

Tidak banyak berbeda dengan jurnal online (blog), microblogging merupakan jenis media sosial yang memfasilitasi pengguna untuk menulis dan memublikasikan aktifitas serta atau pendapatnya. Contoh *microblogging* yang paling banyak digunakan adalah Twitter.

4) Berbagi Media (*media sharing*)

Situs berbagi media merupakan bagian dari sosial media yang memberikan fasilitas bagi para penggunanya untuk dapat berbagi mulai dari audio, dokumen, video, hingga gambar, dan lain sebagainya.

5) Penanda sosial (*social bookmarking*)

Penanda sosial merupakan penanda yang berfungsi untuk mengorganisasi, menyimpan, mengelola, bahkan mencari informasi atau berita tertentu secara *online*.

6) Media konten bersama atau wiki.

Media sosial ini merupakan situs yang kontennya hasil kolaborasi dari para penggunanya. Mirip dengan kamus atau ensiklopedi, wiki menyediakan untuk pengguna pengertian, sejarah hingga rujukan buku atau tautan tentang satu kata.

7. Bencana

a. Pengertian Bencana

Bencana merupakan sebuah kondisi yang terjadi akibat dampak dari kejadian alam maupun non alam (Carter, 2008). Dalam pengertian yang lain menyebutkan bahwa bencana adalah sebuah gangguan yang menimbulkan dampak kerugian yang cukup serius di kehidupan manusia, kesehatan, mata pencaharian, termasuk harta benda yang menimpa sebuah masyarakat di daerah tertentu selama beberapa waktu (UNISDR, 2009).

Disisi lain, ada yang mengatakan bahwa bencana adalah peristiwa alam yang menyebabkan manusia mendapatkan dampak yang besar. Peristiwa ini dapat berupa banjir, letusan gunung, gempa bumi, tsunami, hingga bahkan tanah longsor (Wiarso, 2017).

b. Jenis-jenis Bencana

Ramli (2010) berpendapat bahwa jenis-jenis bencana dapat digolongkan menjadi 3 macam yaitu:

1) Bencana Alam

Bencana alam adalah sebuah kejadian atau bencana yang disebabkan oleh fenomena alam seperti:

a) Gempa Bumi

Gempa bumi merupakan kejadian alam yang hingga kini sulit dan hampir tidak dapat diprediksi kapan terjadinya, maka dari itu gempa bumi dapat mengakibatkan

jatuhnya banyak korban dan kerugian material yang besar (Ayub *et al.*,2020).

b) Tsunami

Tsunami berasal dari bahasa Jepang yang artinya gelombang pasang. Tanda-tanda tsunami dapat diprediksi sesaat sebelum teradinya, karena pada saat itu terjadi perpindahan badan air yang disebabkan oleh perubahan muka laut secara vertikal dengan tiba-tiba. Hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor seperti longsor bawah laut maupun gempa bumi yang terjadi di dasar laut (Ramli, 2010).

c) Gunung Meletus

Letusan gunung terjadi karena adanya tumpukan magma yang ada di dalam perut bumi, dan didorong keluar oleh gas bertekanan tinggi.

d) Banjir

Dari sekian banyak bencana alam, banjir adalah satu-satunya bencana yang dapat di prediksi teradinya. Hal ini dikarenakan oleh curah hujan yang cukup tinggi. Pada umumnya, banjir terjadi di daratan rendah dan daerah pinggir hilir aliran sungai.

Terdapat pendapat yang juga mengatakan bahwa banjir ialah tanah yang terendam air yang merupakan

dampak dari luapan sungai, yang dikarenakan derasnya hujan yang turun maupun kiriman dari daerah lain, yang berada di tempat lebih tinggi (Findayani *et al.*, 2015)

e) Longsor

Longsor merupakan salah satu gejala alam yang terjadi untuk dapat mencapai kestabilan sebuah kawasan (Ramli, 2010).

2) Bencana Non Alam

Bencana non alam merupakan bencana yang tidak disebabkan oleh alam, seperti kegagalan sebuah teknologi yang mengalami kegagalan, gagal modernisasi, hingga wabah penyakit.

3) Bencana Sosial

Bencana sosial adalah bencana yang terjadi akibat dari interaksi manusia, dapat berupa konflik sosial antar kelompok, antar komunitas serta teror yang terjadi antara satu sama lain.

c. Dampak Bencana

Pada setiap bencana yang terjadi tidak hanya berdampak pada satu aspek saja dalam kehidupan manusia, akan tetapi bencana memberikan dampak pada beberapa aspek penting seperti:

- 1) Dampak Psikologis: Dampak ini dapat berupa rasa trauma, rasa takut, was-was, hingga depresi dan stres. Hal ini disebabkan

karena pada sebagian korban bencana, mereka harus kehilangan orang tua, keluarga, hingga cedera permanen yang menyebabkan penderitaan mental.

- 2) Dampak Ekonomi: Seringkali bencana ikut memporandakan kehidupan, perasaan, dan bahkan mata pencaharian manusia yang berada di lokasi bencana tersebut. Ketahanan bencana dalam konteks ekonomi, tidak dapat diukur secara pasti karena tergantung pada ilmu pengetahuan tradisional, ketrampilan, yang berkaitan dengan sumber daya yang ada
- 3) Dampak Sosial: Bencana yang bersifat masif, selain memakan korban jiwa juga berpotensi untuk menghancurkan peradapan di suatu komunitas maupun kelompok
- 4) Dampak Politik: Dampak ini dapat terjadi sesuai dengan responsivitas pemerintahan dalam menanggapi perihal bencana di daerahnya. Bisa jadi saat tingkat responsivitas rendah, maka masyarakat akan berpendapat bahwa pemerintah tidak menjalankan tanggungjawab/ tugasnya dalam memberikan perlindungan terhadap rakyatnya.
- 5) Dampak Ekologis: Selain manusia, bencana juga mengancam pada keragaman hayati yang menimbulkan kerusakan dan kerugian pada ekologi. Hanya partisipasi manusia/ masyarakat yang memungkinkan untuk menyeimbangkan kembali program konservasi ekosistem.

d. Bencana Dalam Pespektif Islam

Beberapa orang beranggapan bahwa bencana terjadi semata-mata hanya karena memang takdir Allah SWT. Bencana alam merupakan sebah konsekuensi dari berbagai aktivitas manusia di muka bumi. Ditambah dengan faktor-faktor keterbatasan manusia seperti kurangnya kemampuan manusia dalam memenejemen keadaan darurat. Allah SWT berfirman:

ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا
لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ

Artinya:” Telah tampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan karena perbuatan tangan manusia; Allah menghendaki agar mereka merasakan sebagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar)”. (Q.S Ar-Rum:41)

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa segala sesuatu termasuk bencana alam yang terjadi di muka bumi, tidak luput dari kesalahan dan kelalaian manusia sebgai khalifah di dunia. Hal ini juga menunjukkan bahwa bencana alam terjadi bukan hanya kehendak Allah SWT semata, melainkan ada peran manusia yang ikut mendorong teradinya bencana alam.

Dalam Al-Qur'an ada beberapa makna bencana jika dilihat dari perspektif Islam, yaitu:

1) Bencana Sebagai Musibah dan Teguran

Allah SWT mengatakan bahwa bencana bisa terjadi di muka bumi, sebagai sebuah musibah bagi umat manusia. Sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an surat Asy-Syura ayat 30 yang berbunyi:

وَمَا أَصَابَكُمْ مِنْ مُصِيبَةٍ فَبِمَا كَسَبَتْ أَيْدِيكُمْ وَيَعْفُوا عَنْ كَثِيرٍ

Artinya: "Dan musibah apa pun yang menimpa kamu adalah disebabkan oleh perbuatan tanganmu sendiri, dan Allah memaafkan banyak (dari kesalahan-kesalahanmu)".

Dalam ayat tersebut dijeaskan bahwa segala sesuatu yang terjadi karena ulah tangan manusia, termasuk bencana merupakan sebuah musibah yang Allah SWT datangkan sebagai pengingat, teguran atas kesalahan manusia dan menebus kesalahan-kesalahan manusia, dengan itu Allah SWT memaafkan dosa manusia tersebut.

2) Bencana Sebagai *Bala'* (Ujian)

Tidak hanya datang sebagai musibah, bencana juga bisa terjadi sebagai cobaan atau ujian bagi manusia-manusia yang beriman, untuk dapat menggugurkan dosa dan sebagai media

mendekatkan diri antara manusia dengan Rabb nya. Ujian yang Allah berikan kepada hamba-Nya tidak hanya berupa kenikmatan yang berpotensi untuk melalaikan, namun juga dapat berupa bencana. Semua kembali kepada tingkat keimanan dan cara pandang manusia dalam menghadapi segala sesuatu yang terjadi. Allah SWT telah berfirman yang berbunyi:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ
الْغَفُورُ

Artinya: “Yang menciptakan mati dan hidup, untuk menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Mahaperkasa, Maha Pengampun”.

Dengan ujian yang Allah SWT berikan kepada manusia, terdapat hikmah bagi manusia itu sendiri apabila mau memaknainya dengan cara yang baik. Hikmah tersebut ialah sebagai media untuk meningkatkan keimanan dan ketakwaan para Allah SWT, sebagai sarana menyucikan diri, dan penggugur dosa yang telah lalu.

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Terdahulu yang juga berkaitan dengan penelitian ini, ialah penelitian dari Ansar Suherman (2018) yang berjudul ‘Strategi

Komunikasi Bencana Pada Masyarakat Buton Selatan'. Pada penelitian tersebut Ansar Suherman menyebutkan bahwa komunikasi bencana, tidak hanya dibutuhkan pada saat bencana itu terjadi, namun juga pada pra bencana, dimana kegiatan edukasi bencana harus disampaikan pada masyarakat yang berada di daerah rawan bencana. Hasil dari penelitian ini juga menyebutkan bahwa, komunikasi ialah cara terbaik untuk dapat mendorong keberhasilan dari mitigasi bencana, persiapan, respon, hingga pemulihan keadaan pada saat setelah terjadi bencana. Bahkan kemampuan komunikasi dalam menyampaikan pesan-pesan mengenai bencana kepada publik, pemerintah, media dan pemuka pendapat dapat mengurangi resiko, mampu menyelamatkan banyak kehidupan, hingga mengurangi dampak dari bencana yang terjadi (Haddow and Haddow, 2008: xiv). Selain itu, penelitian Ansar Suherman juga menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat strategi komunikasi yang interaktif, dalam kesiapan menghadapi bencana baik dari pihak desa/ tokoh masyarakat yang menjadi komunikator/ sumber yang kredibel, pemilihan cara penyampaian pesan yang tepat, singkat dan mudah diterima oleh masyarakat, serta didukung dengan pemahaman karakteristik masyarakat, yang dapat mengatasi segala hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan strategi komunikasi pada situasi bencana di daerah tersebut. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ansar Suherman ialah pada tema yang diangkat yaitu mengenai strategi komunikasi yang dilakukan pada situasi bencana. Sedangkan perbedaannya terdapat pada

teori yang menjadi landasan, teori penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi milik Arifin (1984: 84), sedangkan penelitian Ansar Suherman menggunakan teori AIDDA dari Kasali (1992: 83-86).

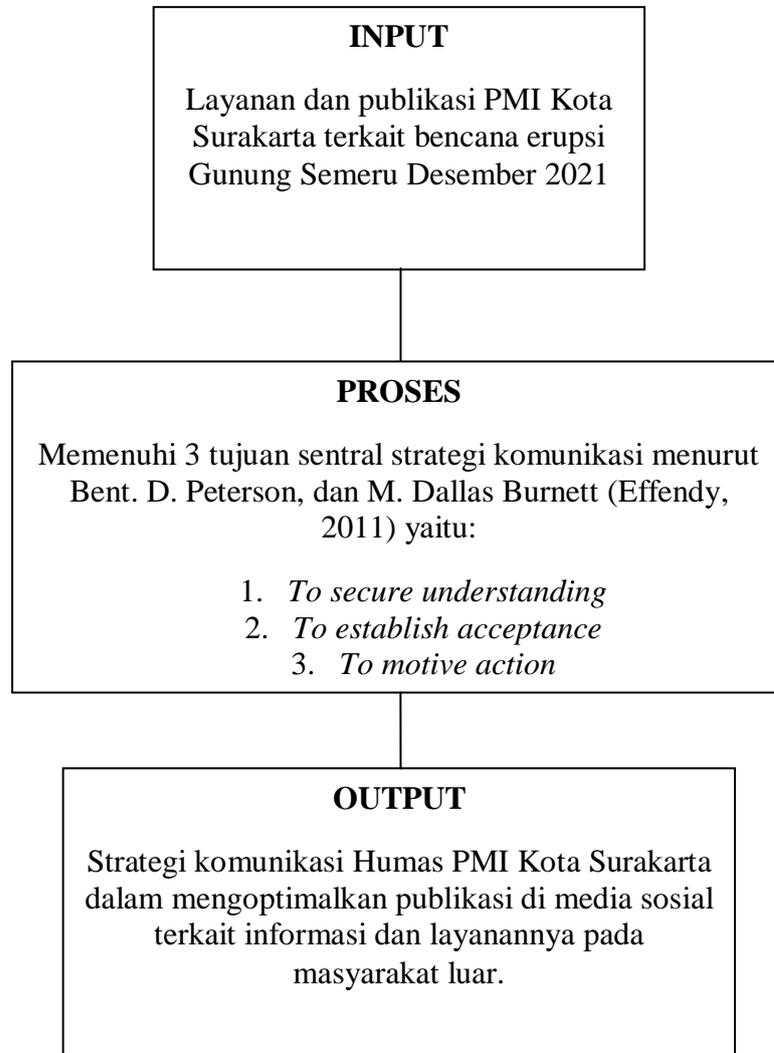
2. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Ismaliyah Yusuf Rangkuti (2019) yang berjudul ‘Aktivitas Publikasi Oleh Public Relations Dalam Upaya Pencitraan PT Angkasa Pura II’. Pada penelitian tersebut disebutkan bahwa publikasi merupakan salah satu dari kegiatan *public relations*, dalam menyampaikan sebanyak mungkin informasi atau pesan yang berkenaan dengan kegiatan perusahaan, kepada masyarakat luas. Adapun media yang digunakan untuk aktivitas publikasi oleh *Branch Communication* di perusahaan tersebut ialah melalui media cetak (surat kabar), dan media *online* (*website* perusahaan), media sosial perusahaan (*instagram, youtube, twitter, dan facebook*). Persamaan penelitian ini dengan milik Ismaliyah Yusuf ialah sama-sama membahas mengenai aktivitas publikasi yang dilakukan oleh praktisi humas atau public relations di sebuah instansi. Sedangkan perbedaan keduanya ialah terletak pada subjek penelitian, yaitu subjek penelitian ini ialah Humas PMI Kota Surakarta, sedangkan penelitian milik Ismaliyah Yusuf tertuju pada *Public Relations* PT Angkasa Pura II.
3. Selanjutnya adalah penelitian milik Dedy Gunawan Lien (2019) yang berjudul ‘Aktivitas Kehumasan Dalam Komunikasi Bencana’. Pada penelitiannya, Dedy Gunawan menyebutkan bahwa praktik komunikasi bencana sangat penting untuk dilakukan terutama di Indonesia, hal ini

dikarenakan Indonesia adalah negara dengan letak geografis yang rentan mengalami bencana (*ring of fire*). Hasil dari penelitian Dedy menyebutkan bahwa salah satu peran utama seorang praktisi Humas BNPB adalah optimalisasi komunikasi bencana, salah satunya dengan publikasi. Sedangkan untuk monev komunikasi bencana Humas BNPB, melalui empat tahapan yaitu *Defining The Problem, Taking Action and Communication*, dan *Evaluating The Program*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian milik Dedy Gunawan ialah keduanya sama-sama membahas aktivitas Humas dalam memenejemen kegiatan komunikasi disituasi bencana. Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada subjek penelitian, penelitian ini merujuk pada Humas PMI Kota Surakarta, sedangkan penelitian milik Dedy Gunawan merujuk pada Humas BNPB.

4. Terakhir penelitian yang serupa adalah penelitian yang dilakukan oleh Minarni Tolapa (2020) dengan judul 'Analisis Strategi Komunikasi BPBD Kota Gorontalo Dalam Upaya Penyebarluasan Informasi Penanggulangan Bencana Alam Kepada Masyarakat'. Hasil dari penelitian tersebut ialah BPBD Kota Gorontalo sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam pengendalian serta penanggulangan bencana daerah, melakukan penyuluhan terhadap masyarakat diseluruh wilayah Gorontalo, terutama wilayah-wilyah yang rawan terjadi bencana. Penyuluhan tersebut mencakup informasi-informasi mengenai antisipasi dan menanggulangi bencana. Serta dalam

penyuluhan tersebut, BPBD Gorontalo telah menyusun strategi-strategi komunikasi yang dinilai efektif dan dapat diterima oleh masyarakat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian milik Minarni Tolapa ialah keduanya sama-sama meneliti tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh praktisi Humas dalam situasi bencana, baik sebelum, saat bencana, maupun setelah terjadi bencana. Perbedaan dari kedua penelitian adalah jika penelitian ini lebih berfokus pada strategi komunikasi yang dilakukan dengan media dan publikasi, dan penelitian milik Minarni Tolapa lebih berfokus pada strategi komunikasi dengan masyarakat secara langsung.

C. Kerangka Berpikir



Bagan 1. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggunakan input Layanan dan publikasi PMI Kota Surakarta terkait bencana erupsi Gunung Semeru Desember 2021, yang kemudian diproses dan dianalisis menggunakan teori milik Bent. D. Peterson, dan M. Dallas Burnett (Effendy, 2011) dalam bukunya yang berjudul “Theniquet For Effective Communicatoin” yaitu:

- a. *To Secure Understanding*: komunikator mengerti pesan yang akan disampaikan
- b. *To Establishes Acceptance*: pembinaan terkait informasi yang telah di mengerti dan diterima
- c. *To Motivation Action*: memotivasi atau dapat memicu tindakan yang akan diambil selanjutnya, sesuai dengan informasi yang telah di terima.

Dengan input dan proses yang telah dilakukan, maka penelitian ini nantinya akan menghasilkan output berupa strategi komunikasi yang dilakukan Humas PMI Kota Surakarta, dalam pengoptimalan publikasi di media sosial terkait informasi dan layanan kepada masyarakat luar. Publikasi yang dikeluarkan nantinya akan menjadi informasi bagi khalayak, juga bertujuan untuk dapat memberikan dampak di masyarakat berupa dukungan moriil, bantuan do'a dan donasi baik berupa materi mapupun non materi yang bisa disalurkan melalui PMI Kota Surakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian kali ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang menggunakan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibantu oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan diperoleh dari situasi alamiah (Satori dan Komariah, 2011).

Jenis penelitian ini merupakan prosedur dari pemecahan masalah, yang diteliti sesuai dengan keadaan subjek dan objek. Dimana data yang digunakan untuk analisa sudah sesuai dengan kenyataan yang ada, kemudian dihubungkan dengan teori-teori untuk ikut mendukung pembahasan hingga dapat menggambarkan hasil yang utuh, juga dapat dipahami hingga kesimpulan akhir. Menurut Sugiyono (2016).

Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan

yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berpakata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana komunikasi strategis yang dilakukan oleh PMI Surakarta, dalam mempublikasikan layanan dan informasi yang didapat disituasi saat bencana erupsi Gunung Semeru pada Desember 2021. Meninjau dalam situasi seperti ini, publikasi yang dilakukan oleh instansi sosial seperti PMI Surakarta, bukan hanya untuk melaporkan pada masyarakat mengenai keadaan di sana saja, tapi juga bagaimana melalui PMI Surakarta akan ada bantuan-bantuan lainnya yang akan dapat disalurkan ditahap selanjutnya.

Metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan studi pustaka dan studi lapangan. Pada bagian studi pustaka, yaitu untuk menjelaskan tahapan penelitian menggunakan himpunan sumber kepustakaan, baik primer maupun sekunder. Hingga penelitian ini tiba pada tahapan pengklasifikasian data berdasarkan formula, setelah itu lanjut melakukan pengolahan data juga kutipan refrensi sebagai temuan penelitian.

Adapun informan dalam penelitian kali ini adalah Humas PMI Surakarta, yang ikut terjun menjadi relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru di Lumajang pada Desember 2021. Selain itu data juga akan diambil dari arsip bagian humas perusahaan berupa bukti publikasi, data, juga analisis

dampak yang ditimbulkan dari publikasian layanan terhadap korban erupsi Gunung Semeru.

B. Subjek dan Objek

Subjek dan objek penelitian termasuk sasaran utama dalam mendapatkan sesuatu hal yang nantinya akan dibuktikan secara objektif. Pengertian dari subjek dan objek sendiri ialah subjek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari seseorang, dan objek atau sebuah kegiatan yang memiliki variabel tertentu yang telah ditetapkan untuk dapat diteliti, dipelajari, dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini yang akan menjadi subjek penelitian ialah Humas PMI Kota Surakarta dalam melakukan pengoptimalan publikasi pada media sosial di situasi bencana. Sedangkan yang akan menjadi objek penelitian ialah strategi komunikasi yang dilakukan Humas PMI Kota Surakarta.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor PMI Kota Surakarta, yang beralamatkan di Jl. Kol. Sutarto No. 58 Jebres, Surakarta, Jawa Tengah. Untuk waktu penelitian akan dimulai setelah revisi proposal diselesaikan, yaitu pada bulan September-Oktober. Dilanjutkan dengan penyusunan dan analisis data hingga semua data dapat terpenuhi dan tersusun sebagai penelitian yang utuh, berikut tabel waktu pengerjaan penelitian ini:

Tabel 1 Timeline Penelitian

No.	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sep	Okt	Nov
1.	Pengajuan Judul Skripsi								
2.	Penyusunan Proposal								
3.	Pra Penelitian								
4.	Seminar Proposal								
5.	Revisi								
6.	Penelitian								
7.	Penyusunan Laporan dan Analisis Data								
8.	Penyusunan Skripsi								
9.	Sidang Munaqosah								

D. Sumber Data

Pada penelitian ini akan menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal dari sumber pertama, juga tidak tersedia dalam bentuk kompilasi maupun file-file lainnya. Data primer ini harus didapat dari narasumber ataupun responden (Narimawati, 2008). Selain itu, data dapat diperoleh melalui pertanyaan tertulis, dengan cara mengisi angket maupun wawancara secara lisan (Morphology, 2006).

Pada penelitian kali ini, data primer didapatkan dengan cara wawancara langsung kepada informan, yaitu anggota Humas PMI Kota Suarakarta yang pada saat itu ikut terjun menjadi relawan pada bencana erupsi Gunung Semeru di Lumajang, dokumentasi foto/ data dan konten-konten yang telah dipublikasikan.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, contohnya seperti data dari orang lain maupun berupa dokumen-dokumen yang dapat mendukung data primer (Sugiyono, 2008).

Dalam penelitian ini, maka data sekunder akan diambil dari buku, jurnal ilmiah, sumber yang telah menjadi arsip, juga dokumen resmi yang berisikan hal-hal terkait dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara sendiri merupakan teknik tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti dan narasumber yang dipilih, guna melengkapi data penelitian yang dibutuhkan. Penelitian ini akan dilakukan dengan mewawancarai praktisi Humas PMI Kota Surakarta, yang saat itu ikut terjun menjadi relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru di Lumajang pada Desember 2021.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar sebagai laporan serta keterangan yang dapat digunakan sebagai pendukung penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan metode yang dilakukan dengan cara peneliti mengamati secara langsung, data-data yang bersifat kearsipan dari pihak PMI Kota Surakarta.

F. Teknik Analisis Data

Data yang didapatkan masih menjadi berupa fakta yang mentah, dan masih perlu untuk diolah dan dianalisis dengan baik, sehingga menjadi data yang dapat dipercaya dan di pertanggungjawabkan (Anggito & Setiawan, 2018).

Selain itu, analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan beriringan dengan data, mengelompokkan data sehingga dapat menjadi satuan yang bisa dikelola, disatukan, hingga ditemukan sebuah pola yang penting untuk dipelajari dan menjadi sebuah keputusan yang dapat disampaikan kepada orang lain (Bogdan & Biklen, 2013).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang akan melalui tiga tahap yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data ialah proses dilakukannya pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, hingga transformasi data kasar yang muncul selama penelitian di lapangan berlangsung.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data ialah penyajian data dalam bentuk narasi singkat, bagan, berhubungan antar kategori, dan lain sebagainya. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah didapat.

3. *Drawing and Verifying Conclusion* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Pengambilan kesimpulan merupakan temuan baru yang disajikan dalam bentuk gambaran maupun deskripsi, yang semula belum jelas kemudian berkembang seiring penelitian dilakukan. Kegiatan penarikan

kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah penelitian di lapangan selesai (Miles, 2014).

G. Teknik Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi, yang merupakan sebuah kombinasi dari berbagai sumber data, kegiatan peneliti, waktu hingga teori dan teknik yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Disebutkan juga bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas sebuah penelitian, adalah sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai waktu (William Wiersma, 1986).

Untuk penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode triangulasi sumber. Dengan memeriksa data yang telah didapat dari beberapa sumber kemudian dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2007). Selain menggunakan triangulasi sumber, untuk memastikan penelitian ini menjadi lebih akurat peneliti juga akan menggunakan metode triangulasi teknik. Yaitu melakukan pemeriksaan data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Seperti pemeriksaan data melalui wawancara, dan dokumentasi. Apabila dengan perbedaan teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan menindak lanjuti dengan melakukan diskusi untuk memastikan data mana yang benar (Sugiyono, 2007).

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yang didapatkan dengan membandingkan data hasil dari pengamatan konten yang telah dipublikasikan dalam media sosial resmi milik PMI Kota Surakarta, dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan. Mencocokkan hasil isi wawancara dengan dokumen yang didapatkan peneliti pada saat melakukan penelitian, serta membandingkan antara hasil wawancara dengan konten yang telah dipublikasikan. Dengan cara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode triangulasi bertujuan untuk mencari kebenaran sebuah data, dengan cara meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan dengan fakta yang diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Profil PMI Kota Surakarta

PMI Kota Surakarta merupakan salah satu dari lima PMI pelopor di Indonesia, selain Surabaya, Semarang, Yogyakarta, dan juga Bandung. Sebutan ‘pelopor’ ini diberikan karena PMI Kota Surakarta didirikan tepat setelah tujuh bulan PMI Pusat diresmikan pada 17 September 1945.

Sebagai salah satu perhimpunan nasional yang bergerak di atas asas kemanusiaan dan atas dasar sukarela, PMI memiliki visi yaitu untuk terwujudnya PMI yang profesional dan berintegritas juga bergerak bersama dengan masyarakat. Sedangkan misi PMI ialah:

- a. Memelihara reputasi organisasi PMI ditingkat Nasional dan Internasional
- b. Mampu menjadi organisasi kemanusiaan terdepan yang dapat memeberikan layanan berkualitas kepada masyarakat, sesuai dengan Prinsip-Prinsip Dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah.
- c. Meningkatkan itegritas dan kemandirian organisasi melalui kerjasama yang strategis dan dapat berkesinambungan dengan pemerintah, swasta, mitra gerakan, masyarakat, serta pemangku

lepentingan lainnya disemua tingkatan PMI, dengan mengutamakan keberpihakan pada masyarakat yang memerlukan bantuan.

2. Media PMI Kota Surakarta

Dalam melakukan publikasi layanannya maupun edukasi kepada masyarakat, selain tertera dalam website resminya, PMI Kota Surakarta juga menggunakan beberapa sosial media seperti Instagram, YouTube, dan Facebook. Selain itu, PMI Kota Surakarta juga menggunakan media-media tersebut untuk meng-update stok darah yang ada di PMI Kota Surakarta setiap harinya. Berikut beberapa laman web dan sosial media resmi milik PMI Kota Surakarta, yang dapat diakses sebagai informasi terkait stok darah, agenda, program layanan serta edukasi:

- a. Website Resmi <https://pmisurakarta.or.id/>



Gambar 1 Laman website resmi PMI Kota Surakarta

b. Instagram: @pmisurakarta



Gambar 2 Tampilan laman Instagram PMI Kota Surakarta

c. Channel YouTube (PMI Surakarta)



Gambar 3 Tampilan laman YouTube PMI Kota Surakarta.

d. Facebook (PMI Surakarta)



Gambar 4 Tampilan laman Facebook PMI Kota Surakarta.

Keempat media tersebut adalah resmi milik PMI Kota Surakarta, yang dikelola langsung oleh Humas PMI Kota Surakarta.

3. Alasan Penugasan Anggota PMI Kota Solo Dalam Bencana Erupsi Gunung Semeru di Lumajang pada Desember 2021

Pada dasarnya hampir di seluruh kabupaten kota terdapat cabang atau perwakilan PMI, akan tetapi disetiap cabang memiliki kapasitas yang berbeda-beda, termasuk dalam kesiapan penanganan bencana. Perbedaan yang dimaksudkan ialah Sumber Daya Manusia (SDM), alat

atau sarana dan prasarana, hingga kesanggupan jangkauan penanganan. Sehingga dalam situasi genting seperti bencana, PMI Pusat dapat menugaskan cabang manapun yang terdekat, maupun yang dinilai mampu untuk memberikan bantuan atau layanan secara cepat.

PMI Kota Surakarta dinilai sudah memiliki kesiapan yang matang serta jam terbang yang mumpuni untuk dapat membantu dalam memberikan layanan di situasi bencana, seperti erupsi Gunung Semeru di Lumajang pada Desember 2021 silam. Kesiapan PMI Kota Surakarta yaitu memiliki tim yang telah terverifikasi oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), alat-alat evakuasi bencana, dan alat transportasi yang selalu siap siaga untuk digunakan kapanpun dibutuhkan.

Dengan alasan itulah PMI Kota Surakarta seringkali diberangkatkan jika terjadi bencana di luar kota atau luar pulau sekalipun. Seperti bencana alam gempa di Mamuju, Sulawesi Barat, Donggala, Lombok, dan lainnya.



Gambar 5 Tim PMI Kota Surakarta yang ditugaskan di Mamuju.

Sulawesi Barat

Alur penugasan dari PMI Pusat kepada PMI cabang juga berjalan secara linier, atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku. PMI Kota Surakarta tidak serta merta diterjunkan untuk ikut disetiap layanan untuk bencana, akan tetapi juga melihat urgensi atau tingkat kepentingan dan resiko yang ada. Penugasan tersebut bermula dari informasi dari PMI cabang yang berada di titik terdekat lokasi bencana yaitu PMI Luamajang mengenai kebutuhan, situasi, kondisi, dan kendala yang ada kepada PMI Pusat, kemudian PMI Pusat berkoordinasi secara internal mengenai potensi PMI cabang yang dapat membantu sesuai dengan kebutuhan di lokasi bencana. Setelah itu, PMI Pusat menghubungi PMI Jawa Tengah, yang akhirnya PMI Jawa Tengah menugaskan anggota dari personil PMI

Kota Surakarta, karena alasan dan faktor kesiapan yang telah dipaparkan diawal.

4. Kendala yang Biasa Terjadi dan Menghambat Publikasi di Situasi Bencana

Dalam mengoptimalkan publikasinya di situasi bencana, pada umumnya Humas PMI Kota Surakarta mengalami beberapa kendala seperti:

a. Kendala Produksi

1) Awal Produksi Menggunakan Alat Seadanya

Dengan situasi dan kondisi yang terbilang masih genting, hal tersebut tidak memungkinkan seorang Humas untuk dapat menggunakan kamera profesional dalam melakukan dokumentasi. Sehingga pada awal pasti hanya dapat mengambil gambar dan video lewat telepon genggam.

2) Kekurangan SDM pada Devisi Humas

Hal ini dikarenakan saat terjadi bencana, devisi Humas yang diberangkatkan hanya satu orang. Dengan tanggung jawab melaporkan, dokumentasi, publikasi, yang semua proses dari persiapan, produksi, editing, hingga publikasi dilakukan oleh satu orang.

3) Proses Evakuasi yang Manual

Dikatakan manual karena ada satu waktu dimana proses evakuasi dilakukan tanpa menerjunkan alat berat. Hal ini

dilakukan karena kondisi saat itu tidak memungkinkan untuk menggunakan alat besar, sehingga harus dengan cara manual. Contoh: Mendeteksi adanya korban yang tertimbun, dengan memperhatikan banyak alat yang berputar dan hinggap di satu titik. Maka hal tersebut menjadi indikator adanya korban bencana yang tertimbun di bawah pasir.

Hal seperti yang dijelaskan pada contoh kasus tersebut, dapat menghalangi proses produksi, karena akan menjadi sulit bagi seorang Humas dalam mendokumentasikan proses evakuasi yang seperti itu.

b. Kendala Publikasi

1) Listrik dan Sinyal

Saat dilokasi bencana, pada awal bencana itu terjadi maka kendala sinyal menjadi faktor utama dalam menghambat sistem komunikasi terutama publikasi. Hal ini mengharuskan Humas PMI Kota Surakarta mau tidak mau mencari titik lokasi yang memiliki sinyal yang cukup untuk melakukan proses publikasi baik secara internal maupun eksternal masyarakat.

Disamping itu, jika ada satu tower yang seharusnya bisa digunakan untuk melakukan publikasi, bisa menjadi tidak mendukung karena banyaknya pihak-pihak atau humas-humas dan wartawan dari instansi atau media lain, yang juga perlu

melakukan publikasi atau mengirim laporan informasi ke kantor masing-masing.

2) Kendala Psikologi

Dikatakan terdapat kendala psikologi karena dengan tuntutan data dan informasi yang dibutuhkan beberapa pihak. Sehingga relawan dan khususnya pihak Humas PMI Kota Surakarta mengalami tekanan untuk dapat memberikan informasi, dan memenuhi tuntutan semua pihak yang berkepentingan.

B. Sajian Data

1. Penugasan Anggota PMI Surakarta pada Erupsi Gunung Semeru Desember 2021

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, anggota PMI Kota Surakarta yang berangkat untuk ikut memberikan layanan pada korban erupsi Gunung Semeru pada Desember 2021, yaitu kelompok yang terdiri dari 8 orang dengan perjalanan dinas hari yang dimulai sejak Senin, 06 Desember 2021 hingga 12 Desember 2021. Setiap kelompok sudah memiliki komponen penanganan bencana yang lengkap seperti terdiri dari dokter, perawat, apoteker, relawan, dan humas. 8 anggota PMI Kota Surakarta yang ditugaskan ialah:

- a. Wanto, S.KM
- b. dr. Arina Hidayati, S. Farm. Apt

- c. Dini Septia Prayogo, A.MK
- d. Rendy Muhammad Bahtiyar, A.Md.Kep
- e. Apt. Tri Diyah Nugrahawati, S.Farm
- f. Jumadi, S.Pd
- g. Heru Prayogo
- h. Dedy Cahyo Nugroho, S.Kom



SURAT TUGAS
No : 1420 /Sekr/PMI/XII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sumartono Hadinoto
Jabatan : Sekretaris & CEO PMI Kota Surakarta
Alamat : Jl. Kol. Sutarto No. 58 Surakarta

Memberikan tugas kepada :

I. Nama :

1. Wanto, S.KM
2. dr. Anina Hidayati, S.Farm.Apt
3. Dini Septia Prayogo, A.MK
4. Rendy Muhammad Bahtiyar, A.Md.Kep
5. apt. Tri Diyah Nugrahawati, S.Farm
6. Jumadi, S.Pd
7. Heru Prayogo
8. Dedy Cahyo Nugroho, S.Kom

Untuk melaksanakan perjalanan dinas :

Selama : 7 hari
Hari : Senin - Minggu
Tanggal : 06 - 12 Desember 2021
Tempat yang dituju : Wilayah Terdampak Erupsi Gunung Semeru
Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur

II. T u g a s : Sebagai Personil Relawan Dalam Kesiapsiagaan Bencana Erupsi Gunung Semeru

Kepada semua instansi yang terkait dimohon bantuannya sepenuhnya agar tugas dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Surakarta, 06 Desember 2021

Pengurus
PALANG MERAH INDONESIA
Kota Surakarta
Sekretaris & CEO

Sumartono Hadinoto

Keterangan :

Yang bersangkutan telah melaksanakan tugas
Pada tanggal :
Bertempat di :
(jabatan dan tanda tangan pegawai ditempat tujuan dibubuhi stempel)

Palang Merah Indonesia Kota Surakarta, Jl. Kol. Sutarto No. 58 Surakarta 57126
tpon : +62 271 646505, 642640, email : kota_surakarta@pmi.or.id, usd_kotasurakarta@pmi.or.id

Gambar 6 Surat Penugasan Resmi Anggota PMI Kota Surakarta.

2. Pembagian Tugas pada Setiap Anggota Tim

a. Bagian Koordinator Lapangan (Wanto, S.KM)

Dalam melakukan pelayanan pada korban bencana erupsi Gunung Semeru 2021, tugas seorang koordinator ialah seperti mempersiapkan dan mengkoordinir sistem pelayanan yang nantinya akan diberikan, dengan berkoordinasi dengan PMI Lumajang, dan pihak terkait setempat. Selain itu juga untuk mendapatkan data sementara mengenai kebutuhan para korban, baik kebutuhan logistik maupun kebutuhan pelayanan kesehatan. Sehingga dari informasi yang didapatkan, bisa menjadi peta jalan bagi para relawan yang nantinya akan memberikan pelayanan (*To Secure Understanding*).

Menurut hasil wawancara dengan narasumber, kendala yang dialami pada saat itu ialah perihal cuaca yang hujan terus menerus, sehingga tidak optimalnya koordinasi dan pelayanan dilakukan. Bapak Wanto mengatakan:

“Ya kendala yang paling menghambat ketika itu cuaca mbak, yang seharusnya bisa berkoordinir dengan beberapa posko dan memberikan pelayanan ke beberapa titik, jadi berkurang jumlah titik yang bisa didatangi. Jadi konsekuensinya diganti pada hari berikutnya”.

Terkait dengan publikasi yang dilakukan, menurut Pak Wanto, publikasi merupakan salah satu pintu dari berbagai tindakan dan arah komunikasi. Karena bisa mendatangkan bantuan, dan

informasi yang nyata sesuai dengan keadaan di lapangan dengan tidak memakan waktu yang lama. Selain itu, publikasi juga sebagai bentuk laporan pada PMI Pusat dan donatur dari masing-masing daerah yang ikut berdonasi melalui seluruh PMI di Indonesia, terkhusus di kota Surakarta. Hal ini dikarenakan saat kita menjadi relawan di daerah lain, setiap publikasi yang diangkat di media sosial PMI, mengangkat nama PMI secara keseluruhan dan bukan hanya sebagai relawan dari PMI Surakarta saja. Terkait hal ini, Pak Wanto mengatakan:

“Ya bagi kami publikasi itu adalah satu hal penting dalam setiap penugasan ke daerah tertentu, karena dari publikasi bisa sebagai laporan pada PMI lainnya, pusat, ataupun masyarakat yang sebagian menjadi donatur bagi bencana Semeru kemarin. Agar mereka tau bagaimana keadaan disana, dan uangnya itu dibuat apa, selain itu juga bisa menghadirkan bantuan-bantuan yang lainnya baik materi dan non materi”.

- b. Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan (dr. Arina Hidayati, S. Farm. Apt)

Sebagai kepala bagian pelayanan kesehatan memiliki peranan dalam kegiatan *mobiling clinic* atau melakukan pemeriksaan dengan cara berkeliling, dan melakukan pemeriksaan mendasar pada para

korban. Pemeriksaan yang dilakukan mencakup pemeriksaan tensi, denyut nadi, suhu, dan frekuensi nafas, dan lain sebagainya. Dengan posisi ini, dr.Arina juga bertugas untuk melakukan tindakan lanjutan atau memberikan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan para korban.

Selain memberikan perawatan dan obat-obatan, bagian kesehatan secara keseluruhan juga bertugas untuk mencatat secara berkala mengenai kesehatan para korban, yang mana catatan ini nantinya akan menjadi sebuah data yang juga termasuk dalam kegiatan assessment, sehingga bantuan selanjutnya akan didatangkan sesuai dengan kebutuhan yang terlihat pada data.

Pada saat bencana erupsi Gunung Semeru 2021 silam, dr. Arina mengatakan bahwa paling banyak korban mengalami hipertensi dan sesak nafas yang disebabkan karena rasa takut, khawatir dan abu vulkanik yang masih sangat mengganggu pernafasan di daerah Lumajang dan sekitarnya. Pada saat itu narasumber mengatakan:

“Ya waktu Semeru kemarin, paling banyak yang sakit hipertensi dan sesak nafas, tapi arang yang sakit parah paling ya luka-luka kecil. Kalau parah nanti kita rujuk ke rumah sakit terdekat. Hipertensi sama sesak nafas itu selain karena pikiran, takut, khawatir, juga kan abu dari letusan nya masih sangat pekat, bahwa relawanpun ada beberapa yang

terganggu pernafasannya karena itu jadi ya masih dalam batas wajar penyakitnya”.

Selain itu menurut narasumber, kendala pada saat melakukan mobiling clinic ialah kurangnya koordinasi yang tepat antara pihak berwajib atau Dinas Kesehatan di lokasi bencana dengan relawan kesehatan lainnya. Hal ini berimbas pada penumpukan tenaga kesehatan yang berjumlah lebih banyak dari pada korban yang ada pada titik tersebut. sedangkan pada titik yang lain, masih ada yang belum mendapatkan penanganan dan pelayanan kesehatan sebelumnya. Selain koordinasi yang kurang, kendala berikutnya terletak pada keberadaan korban yang tidak berpusat pada satu tempat. Hal ini dirasa cukup menyulitkan bagi para relawan, khususnya relawan kesehatan karena pemeriksaan harus dilakukan dibanyak tempat sehingga memakan waktu yang lama. Sebagaimana keterangan yang diberikan oleh narasumber yaitu:

“Kendalanya waktu itu ya koordinasi Dinas Kesehatan disana dengan para relawan kesehatan nya kurang, jadi ada beberapa kali pelayanan kesehatan dari beberapa instansi lainnya ketemu sama kita, akibatnya lebih banyak relawan dari korban yang mau diperiksa. Selain itu jugakan korban nya nggak terkumpul dalam satu tempat, jadi korban

nya mencar-mencar dan kita harus *door to door* untuk memberikan layanan kesehatan”.

c. Petugas Kesehatan Bagian Perawatan (Dini Septia Prayogo, A.MK dan Rendy Muhammad Bahtiyar, A.Md.Kep)

Pada bagian keperawatan, memiliki tugas untuk ikut membantu dokter pada bagian pemeriksaan. Pemeriksaan yang dilakukan juga tidak jauh berbeda dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan, yang mencakup pemeriksaan tensi, , denyut nadi, suhu, dan frekuensi nafas, dan lain sebagainya. Selain itu, pada bagian keperawatan juga memiliki *job desk* atau tugas lain, seperti pencatatan data dan pembuatan laporan yang nanti pada sore hari akan dilaporkan pada posko pusat. Laporan ini berguna sebagai data konkret akan kesehatan para korban yang akan ditinjau secara berkala (*assessment*).

Kendala yang dirasakan pada bagian perawatan tentu saja tidak jauh beda dengan kendala yang dirasakan pada bagian kesehatan lainnya. Selain berkendala pada lokasi pengungsi atau korban yang tidak berpusat pada satu tempat, juga terdapat kendala lainnya seperti perbedaan bahasa. Yang mana bahasa yang digunakan para korban pendatang pada umumnya menggunakan bahasa daerah Madura, dan bukan bahasa Jawa pada umumnya. Sehingga komunikasi yang dilakukan antara pelayan kesehatan dan

para korban sedikit terganggu. Keterangan ini didapatkan sesuai dengan keterangan dari narasumber yang mengatakan:

“Kalau kendala selain karena korban nya terpencah sehingga kita harus *door to door*, ya paling karena bahasa mbak. Bahasa mereka menggunakan bahasa Madura kebanyakan, jadi kita sedikit kesulitan buat komunikasi panjang lebar sama mereka”.

Dengan kendala tersebut, maka solusi pada saat itu, bagi para petugas pelayanan meminta bantuan warga setempat yang bisa berbahasa Jawa sebagai *translator* atau penerjemah pada selama pelayanan kesehatan berlangsung. Narasumber mengatakan:

“Ya kita karena bingung, minta tolong warga yang bisa bahasa Jawa dan Madura sebagai penerjemah, takut salah diagnosis kalau nggak ngerti keluhannya secara jelas mbak”.

d. Bagian Obat-obatan atau Farmasi (Apt. Tri Diyah Nugrahawati, S.Farm)

Pada bagian farmasi atau obat-obatan yang bertugas sebagai seorang yang menyiapkan dan memberikan obat-obatan yang dibutuhkan oleh para korban, sesuai dengan yang diresepkan oleh dokter atau kepala bagian pelayanan kesehatan. Selain itu, bagian

farmasi juga bertugas untuk mempersiapkan dan mendata persiapan obat-obatan akan mencukupi untuk persediaan selama 2 minggu kedepan. Apabila terjadi kehabisan obat, maka bagian farmasi juga bertugas sebagai pengkoordinasi untuk bisa mendapatkan tambahan obat dengan pihak Dinas Kesehatan setempat.

Untuk kendala yang dirasakan, selain terletak pada posisi korban yang terpencar dan bahasa, narasumber mengaku juga sedikit terkendala dengan dokumentasi yang terkadang harus dilakukannya sendiri. Hal ini terjadi karena pihak Humas PMI Kota Surakarta yang diterjunkan dalam bencana erupsi Gunung Semeru pada waktu itu hanya satu orang, dan tidak selalu mendokumentasikan pada bagian kesehatan saja, tapi juga pada bagian lainnya. Sehingga untuk menggantikan tugas tersebut, bagian farmasi juga terkadang ikut mendokumentasikan kegiatan pelayanan kesehatan. Keterangan ini didukung oleh pernyataan narasumber yang mengatakan:

“Kalau saya kadang ikut mendokumentasikan kegiatan kesehatan mbak, soalnya kan Humas nggak selalu ikut kita. Tapi terkadang juga bingung, apa dokumentasi hasil potretan saya memenuhi standar dokumentasi PMI atau tidak”.

e. Bagian Logistik (Heru Prayogo)

Pada bagian ini, Pak Heru bertugas untuk mendata, mencatat, dan ikut mendistribusikan kebutuhan logistik sesuai dengan kebutuhan para korban. Alur pengalokasian logistik menurut narasumber ialah pada saat barang datang, kemudian didata dan diletakkan di gudang untuk sementara waktu. Setelah itu, pendistribusian logistik pada korban harus sesuai dengan data lokasi dan kebutuhan tertentu saja yang diberikan. Hal ini dilakukan agar kebutuhan logistik cukup untuk semua korban, dan sesuai dengan kebutuhannya sehingga bantuan logistik tidak sia-sia dan terbuang begitu saja. Pada saat wawancara narasumber mengatakan:

“ Ya logistik ini kita simpan dulu di gudang mbak, nanti kalau kita sudah terima data lengkap tentang kebutuhan dan lokasi nya dimana, baru kita salurkan. Biar tidak menumpuk, dan mubadzir, takutnya juga malah bisa disalah gunakan bantuannya mbak”.

Kendala pada bagian ini ialah kurangnya tempat penyimpanan untuk persediaan logistik, sehingga pada saat bencana erupsi Gunung Semeru pada waktu itu, sebagian bantuan diletakkan diluar gudang. Hal ini menjadi semakin buruk pada saat hujan turun, sehingga mengharuskan para relawan memindahkan persediaan ke tempat penyimpanan darurat seadanya. Narasumber mengatakan:

:“Kalau kendala logistik kemarin itu ada dikurangnya tempat untuk meletakkan barang atau gudang mbak. Jadi karena pada saat itu bantuan membludak, tempat kurang, dan ditambah cuaca nya juga hujan terus ya akhirnya kita bingung itu barangnya sebagian yang diluar harus dikemanakan. Karena kan kita kalau barang datang nggak bisa langsung di distribusikan, harus nunggu data dulu biar nggak numpuk dan bantuan diberikan sesuai dengan kebutuhan. Jadi ya sempet numpuk di gudang bantuannya”.

f. Bagian Pusat Data dan Informasi dan *Assessment* (Jumadi, S.Pd)

Pada bagian ini, bertugas untk mengelola dan menghimpun semua data yang didapatkan dari hasil *assessment*. Bagian ini merupakan tempat terpenting yang menjadi acuan semua layanan yang akan diberikan, data yang ada pada bagian ini mencangkup nama korban, jumlah korban dari rentang usia, dampak bencana, kebutuhan, dan keterangan terkait layanan apa saja yang sudah diberikan. Terkait hal ini narasumber mengatakan:

“ Ya kalau bagian Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) itu lengkap mbak, ada nama korban, usia, rentang umur, sampai pelayanan apa saja yang sudah diberikan dan kebutuhan ada semua”.

Kendala yang dialami tidak jauh berbeda dengan bagian yang lain yaitu tidak terpusatnya para korban, sehingga proses *assessment* hingga penyaluran bantuan memakan banyak waktu dan kurang efektif.

3. Penggalian Informasi dan Pengolahan Data Untuk Mengetahui Situasi dan Kondisi Korban di Lokasi Bencana (*To Secure Understanding*)

Untuk mengetahui pesan seperti apa yang perlu disampaikan kepada masyarakat, maka komunikator atau disini relawan dari PMI Kota Surakarta, harus mengetahui bagaimana dan apa kebutuhan yang ada di lokasi bencana, yang informasi tersebut diolah menjadi persiapan yang matang sebelum terjun ke lokasi bencana erupsi Gunung Semeru.

Persiapan yang sudah matang akan dapat membantu kesiapan layanan yang akan diberikan pada korban bencana. Pengolahan informasi pada awalnya di data dan di koordinasikan dengan berbagai divisi yang ada, sehingga setiap divisi dapat mempersiapkan perannya dengan baik.



*Gambar 7 Pengkoordinasian Informasi dan Data yang Diterima Oleh
PMI Kota Surakarta dengan PMI Lumajang*



*Gambar 8 Pengolahan Data yang Diterima Menjadi Barang-
barang yang Dibutuhkan di Lokasi Bencana*



*Gambar 9 Persiapan PMI Kota Surakarta Sebelum Berangkat,
Setelah Mengetahui Kebutuhan di Lokasi Bencana*

Hal ini didukung oleh pernyataan yang dikatakan narasumber dari Humas PMI Surakarta saat dilakukan wawancara bahwa:

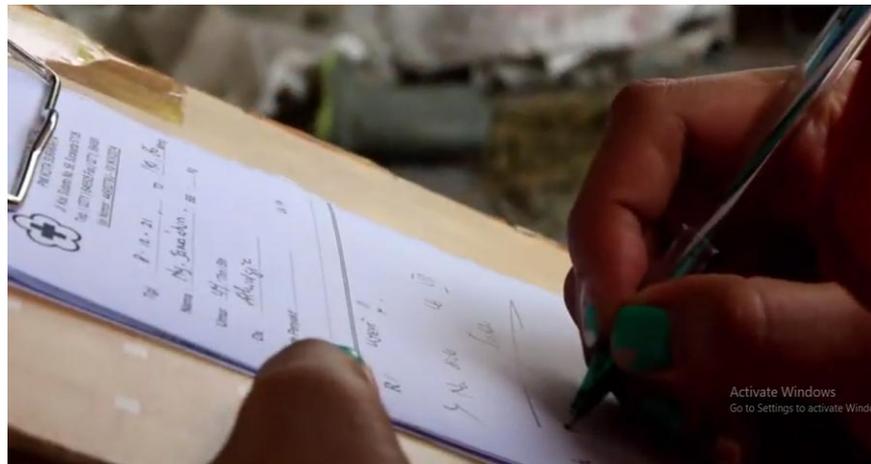
“Kalau aku biasanya komunikasi dulu dengan yang ada disana, gimana keadaan listriknya, kartu yang sinyalnya ada apa kalo XL ya dari kantor bawa XL, kalo Simpati, bawa Simpati, kalo Tri bawa Tri gitu, jadi persiapan Humas disini menyesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan disana”.

4. Pembinaan Lanjutan Setelah Pengolahan Informasi dan Data (*To Establishes Acceptance*)

Setelah persiapan yang telah dilakukan, maka tahapan pembinaan selanjutnya mulai dijalankan untuk mengikuti perkembangan kebutuhan yang ada di lokasi bencana. Dalam hal ini PMI Kota Surakarta

melakukan proses *assessment* atau tinjauan penilaian secara terus menerus selama pelayanan masih dilakukan di lokasi bencana.

Tujuan dari kegiatan *assessment* yang dilakukan secara berkala adalah untuk terus memperbaharui informasi mengenai situasi dan kondisi yang ada di lokasi bencana, dan kebutuhan korban. Sehingga data yang didapatkan dapat menjadi acuan dalam pemberian layanan dan bantuan kedepannya.



Gambar 10 Kegiatan Assessment yang Dilakukan PMI Kota Surakarta pada Korban Bencana Erupsi Gunung Semeru



Gambar 11 Kegiatan Assessment yang Dilakukan PMI Kota

Surakarta pada Korban Bencana Erupsi Gunung Semeru

5. Publikasi Terkait Informasi Kondisi dan Layanan Humas PMI Kota

Surakarta pada Korban Erupsi Gunung Semeru (*To Motivation Action*)

Setelah pihak PMI Kota Surakarta mendapatkan dan mengetahui betul bagaimana kondisi dan situasi yang terjadi di lokasi bencana erupsi Gunung Semeru, juga setelah dilakukannya pembinaan dan pengolahan data dari informasi yang didapat, maka tahapan selanjutnya ialah melakukan tindakan atau aksi sesuai dengan informasi yang telah di terima.

Tindakan tersebut ialah berupa publikasi untuk menginformasikan kepada masyarakat dan pihak terkait, mengenai situasi, kondisi, dan kebutuhan yang ada di lokasi bencana. Dalam hal ini Humas PMI Kota Surakarta bertanggung jawab penuh dalam memaksimalkan kegiatan publikasi. Dengan harapan, publikasi yang dilakukan selain untuk

memperbaharui informasi masyarakat, juga dapat mendatangkan bantuan dan donasi untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh para korban bencana.

- a. Publikasi yang dilakukan di laman Instagram dan Facebook PMI Kota Surakarta

Tabel 1 Daftar publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Bencana Erupsi Gunung Semeru di Instagram

No.	Waktu dan Tanggal	Keterangan Konten
1.	4 Desember 2021	Informasi: Terjadinya erupsi Gunung Semeru
2.	4 Desember 2021	Edukasi : Menyikapi bencana gunung meletus
3.	4 Desember 2021	Edukasi: Potensi bahaya saat gunung berstatus siaga dan cara menyikapinya
4.	5 Desember 2021	Informasi: Persiapan PMI Lumajang dan PMI Jawa Timur dalam evakuasi korban
5.	6 Desember 2021	Keberangkatan anggota PMI Kota Surakarta ke lokasi bencana
6.	6 Desember 2021	Informasi: Poster Open Donasi untuk bencana Semeru

7.	7 Desember 2021	Informasi: Proses evakuasi korban
8.	8 Desember 2021	Informasi: Donasi dari Dharma Wanita Solo melalui PMI Kota Surakarta
9.	8 Desember 2021	Informasi: Donasi dari SMA Al-Azhar Syifa Budi Solo melalui PMI Kota Surakarta
10.	9 Desember 2021	Informasi: Donasi dari SMKN 7 Solo melalui PMI Kota Surakarta
11.	9 Desember 2021	Informasi: Poster Open Donasi untuk bencana Semeru
12.	10 Desember 2021	Informasi: Layanan Clinic Mobile PMI Kota Surakarta dan edukasi terkait protokol kesehatan di dusun Wonosari
13.	11 Desember 2021	Informasi: Laporan jumlah donasi untuk bencana erupsi Gunung Semeru sementara
14.	12 Desember 2021	Informasi: Layanan Clinic Mobile PMI Kota Surakarta dan edukasi terkait protokol kesehatan di dusun Krajan Barat
15.	12 Desember 2021	Informasi: Layanan pembersihan

		fasilitas umum oleh PMI Kota Surakarta
16.	12 Desember 2021	Informasi: Donasi dari Karangtaruna Kampung Sumber Nayu Solo melalui PMI Kota Surakarta
17.	14 Desember 2021	Informasi: Layanan Clinic Mobile PMI Kota Surakarta dan edukasi terkait protokol kesehatan di dusun Pongcosumo
18.	14 Desember 2021	Informasi: Poster Open Donasi untuk bencana Semeru dan Informasi data donasi
19.	14 Desember 2021	Informasi: Donasi dari PKK Pasar Kliwon Solo melalui PMI Kota Surakarta
20.	14 Desember 2021	Informasi: Donasi dari Sri Bakti Abadi Foundation Solo melalui PMI Kota Surakarta
21.	20 Desember 2021	Informasi: Donasi dari Ojol BC Sudiro Solo melalui PMI Kota Surakarta
22.	21 Desember 2021	Informasi: Donasi dari SIBAT Pajang dan keluarga besar SD

		Kestalan Solo melalui PMI Kota Surakarta
23.	21 Desember 2021	Informasi: Donasi dari IIDI Cabang Solo melalui PMI Kota Surakarta
24.	24 Desember 2021	Informasi: Donasi dari PKK Kelurahan Banyuanyar Solo melalui PMI Kota Surakarta
25.	24 Desember 2021	Informasi: Donasi dari Forum Anak Kec. Banarsari Solo melalui PMI Kota Surakarta
26.	29 Desember 2021	Informasi: Donasi dari Wanita Katholik RI melalui PMI Kota Surakarta
27.	31 Desember 2021	Informasi: Donasi dari TP PKK Kel.Punggawan Solo melalui PMI Kota Surakarta
28.	31 Desember 2021	Informasi: Donasi dari Gabunga Pelaku Wisata Solo Raya melalui PMI Kota Surakarta
29.	4 Januari 2022	Informasi: Donasi dari beberapa masyarakat Solo melalui PMI Kota Surakarta
30.	5 Januari 2022	Informasi: Donasi dari beberapa

		Dharma Wanita Solo melalui PMI Kota Surakarta
31.	7 Januari 2022	Informasi: Donasi dari PT Jaya Perkasa Solo melalui PMI Kota Surakarta
32.	11 Januari 2022	Informasi: Donasi dari OSIS SMAN 2 Solo melalui PMI Kota Surakarta
33.	13 Januari 2022	Informasi: Distribusi Bantuan untuk Korban Erupsi Semeru
34.	14 Januari 2022	Informasi: Distribusi Bantuan untuk Korban Erupsi Semeru dari PT Sritex Indonesia melalui PMI Kota Surakarta
35.	21 Januari 2022	Informasi: Donasi dari OSIS SMA Regina Pacis Solo melalui PMI Kota Surakarta

Sumber:

<https://instagram.com/pmisurakarta?igshid=YmMyMTA2M2>

Y=)



Gambar 12 Contoh publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Layanan di Instagram pada 10 Desember 2022



Gambar 13 Contoh publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Layanan di Instagram pada 11 Desember 2021.

b. Publikasi yang dilakukan di laman YouTube PMI Kota Surakarta

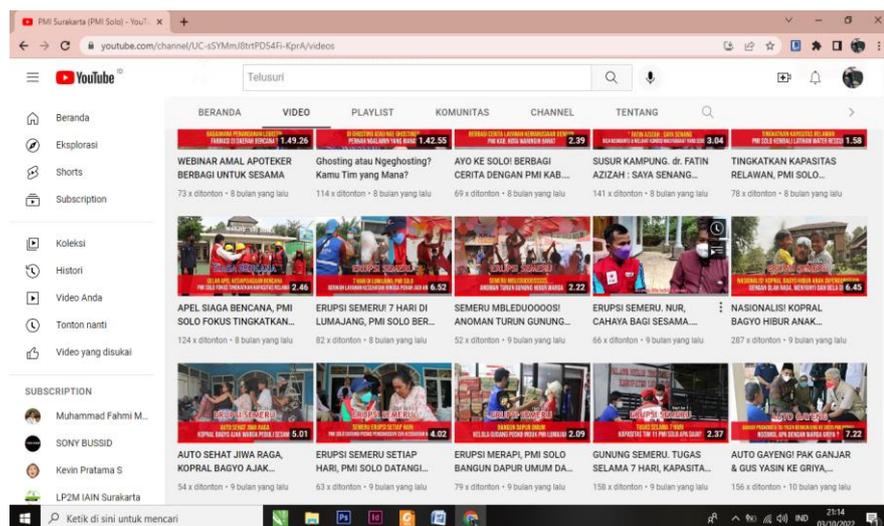
*Tabel 2 Daftar publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait
Bencana Erupsi Gunung Semeru di Laman Youtube.*

No.	Waktu dan Tanggal	Keterangan Konten	Durasi
1.	7 Desember 2021	Persiapan dan keberangkatan Tim PMI Kota Surakarta ke Lumajang	2.36 Menit
2.	8 Desember 2021	Laporan persiapan layanan di lokasi bencana, pendirian dapur umum dan gudang posko induk	2.08 Menit
3.	11 Desember 2021	Informasi cek kesehatan korban dan laporan situasi kondisi di lokasi bencana	4.01 Menit
4.	12 Desember 2021	Pemberian layanan kesehatan dan obat, serta terapi untuk menghilangkan trauma	5.00 Menit

		bagi korban bencana	
5.	13 Desember 2021	Layanan <i>trauma healing</i> bersama anak-anak sebagai terapi menghilangkan trauma	6.45 Menit
6.	28 Desember 2021	wawancara dengan relawan dan informasi proses evakuasi	8.59 Menit
7.	3 Januari 2022	Laporan layanan <i>trauma healing</i> bagi anak-anak bersama para relawan di desa Penanggal	2.21 Menit
8.	4 Januari 2022	Rangkap laporan kegiatan selama di lokasi bencana erupsi Gunung Semeru	6.51 Menit
9.	6 April 2022	Laporan layanan pembangunan 10 hunian tetap bagi korban Semeru hasil donasi masyarakat melalui PMI Kota Surakarta	4.19 Menit

Sumber:

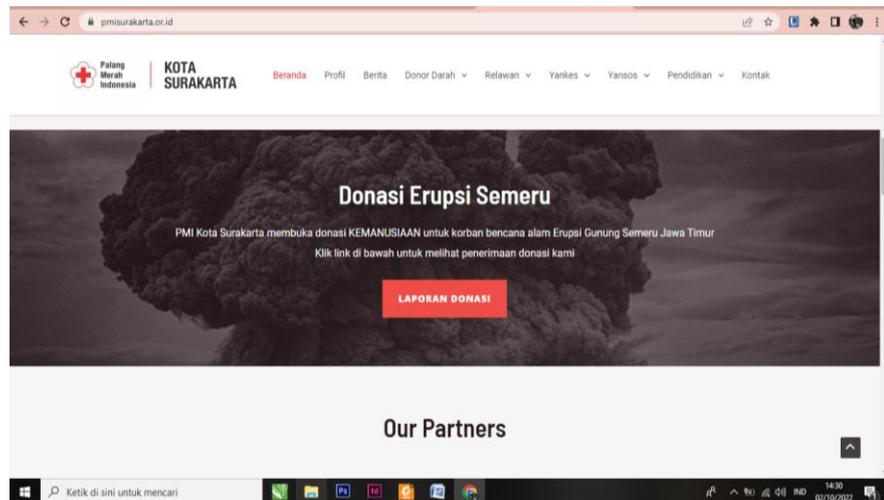
[https://www.youtube.com/results?search_query=pmi+s
urakarta](https://www.youtube.com/results?search_query=pmi+s
urakarta)



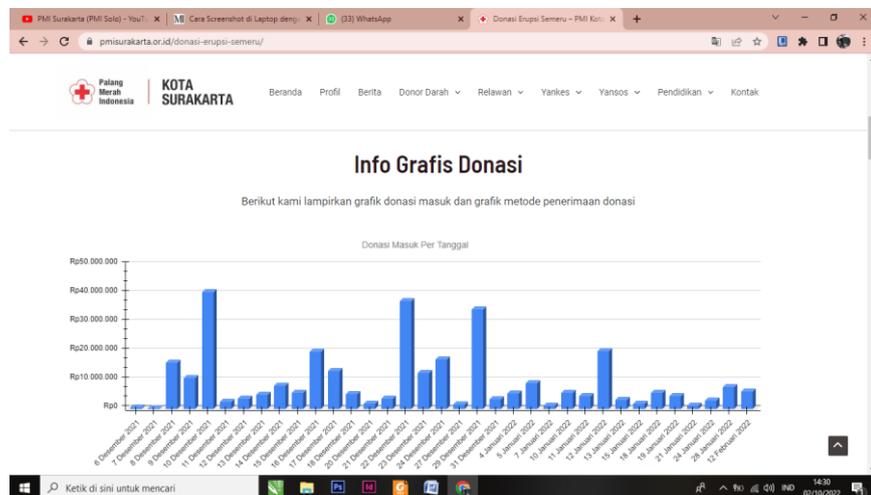
Gambar 16 Contoh publikasi Humas PMI Kota Surakarta Terkait Layanan dan Informasi Terkait Bencana di Channel YouTube.

- c. Publikasi yang dilakukan di laman Website resmi PMI Kota Surakarta

Publikasi yang dilakukan pada website PMI Kota Surakarta, berfokus pada hasil donasi yang diterima untuk korban Erupsi Gunung Semeru pada 2021.



Gambar 17 Cover yang berada di Website resmi PMI Kota Surakarta untuk informasi donasi Erupsi Gunung Semeru.



Gambar 18 Informasi Grafis donasi Erupsi Semeru melalui PMI Kota Surakarta.

Palang Merah Indonesia KOTA SURAKARTA

Beranda Profil Berita Donor Darah Relawan Yanikes Yansos Pendidikan Kontak

Data Donatur

Berikut kami lampirkan daftar donatur barang atau uang untuk korban erupsi semeru

Donasi Uang

Hari Tanggal	Nama Donatur / Instansi	Donasi
6 Desember 2021	Paguyuban Ibu Sacharoma solo	Rp360.000
7 Desember 2021	Agung Wibowo	Rp50.000
	NN 1	Rp100.000
8 Desember 2021	Wahyu Puji Lestari	Rp50.000
	Dharma Wanita Kota Surakarta	Rp8.750.000
	Hamba Allah 1	Rp100.000
	Indri Hapsari 1	Rp500.000
	Iriana Indrawati	Rp100.000
	SMA-AI-Achar Syifa Budi Solo	Rp6.618.000
9 Desember 2021	ASG UPT Transportasi Diahub Ska	Rp400.000
	Bella Lestari	Rp100.000
	BEM USB Surakarta	Rp9.260.000
	Hamba Allah 2	Rp100.001
	Indri Hapsari 2	Rp200.000
10 Desember 2021	SMKN 7 Surakarta	Rp500.000
	FTZ134B0563BNK	Rp200.001

Gambar 19 Informasi data donasi Erupsi Semeru melalui PMI Kota Surakarta.

Jumlah unggahan konten yang dipublikasikan pada media resmi PMI Kota Surakarta, terkait informasi situasi dan kondisi, layanan, serta donasi ialah di Instagram dan Facebook 35 konten, dan di YouTube 9 Video, sehingga total 44 konten dengan masa tugas 7 hari di lokasi bencana.

6. Pengemasan Konten yang Digunakan Humas PMI Kota Surakarta Untuk Mengoptimalkan Publikasi di Situasi Bencana

Menurut keterangan yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara, pengemasan konten yang digunakan untuk mengoptimalkan publikasi di situasi bencana ialah dengan cara:

- a. Responsif (menanggapi dengan cepat) yang dimaksud responsif dalam kasus erupsi Gunung Semeru ialah ikut merespon dan

- mengunggah ulang informasi terkait bencana, yang berasal dari media pihak terpercaya lainnya seperti media BNPB (Badan Nasional Penanggulangan Bencana) atau BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) terkait.
- b. Informatif ialah selalu meng-*update* secara cepat informasi-informasi terbaru terkait keadaan, jumlah korban, kebutuhan yang ada di lokasi bencana. Sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan cepat dan jelas situasi dan kondisi para korban bencana.
 - c. Inspiratif dan Humanis ialah konten yang diunggah tidak hanya berfokus pada informasi pokok mengenai korban bencana, tetapi juga tentang para relawan dan kisahnya yang mungkin dapat menginspirasi dan menggerakkan hati masyarakat untuk mau ikut berdonasi.

Ketiga metode tersebut merupakan metode yang digunakan oleh Humas PMI Kota Surakarta yang ikut terjun ke lokasi bencana erupsi Gunung Semeru saat itu, beliau mengatakan:

“Selama ini sih, dimanapun tempatnya dalam bentuk bencana apapun aku hanya mengerjakan tiga langkah. Jadi yang pertama responsif, pokok’e responsif aja, apapun kejadian yang ada yang penting respon dulu, ikut menyampaikan informasi kalau ada terjadi gunung meletus itu. Kemudian selanjutnya informatif, kasih info-info terus, dan yang ketiga ya inspiratif. Inspiratif kan

nanti bisa dalam bentuk macem-macem bisa bentuk cerita, dokumentasi yang melaporkan masyarakat butuh ini, butuh ini”.

7. Relasi Humas PMI Kota Surakarta dengan Media Lainnya.

Selain untuk mengoptimalkan publikasinya, Humas PMI Kota Surakarta juga bekerja sama dengan media lainnya. Bukan hanya untuk membangun relasi demi kepentingan instansi atau PMI sendiri, tapi juga bertujuan supaya apa yang di informasikan terkait bencana mudah tersampaikan pada semua lapisan masyarakat.

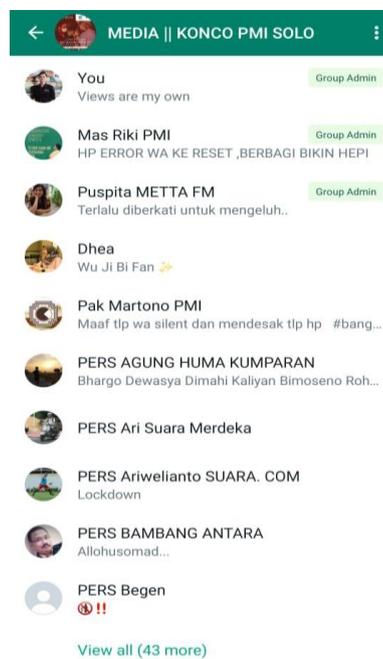
Tepat pada saat terjadinya bencana Erupsi Gunung Semeru, Humas PMI Kota Surakarta dapat dikatakan menjadi salah satu pemberi informasi untuk media, karena Humas PMI Kota Surakarta memiliki akses langsung yang terhubung dengan wartawan di berbagai media.

Bentuk dari akses tersebut berupa grup WhatsApp, sehingga apabila Humas PMI Kota Surakarta mengirimkan gambar mengenai situasi di tempat bencana dan kondisi para korban maka para pihak media lain akan membuat pemberitaan dan meneruskan informasi tersebut melalui media masing-masing.

Ketika diwawancarai mengenai relasi dengan media, narasumber berkata:

“Ketika setelah berangkat ke lokasi bencana itu, akut tuh biasanya bikin satu google drive dan setiap hari layanan tak *upload* disitu dalam satu hari. Terus nanti tak kirim ke grup, grup nya media. Jadi PMI punya grup, kemudian juga megirimkan

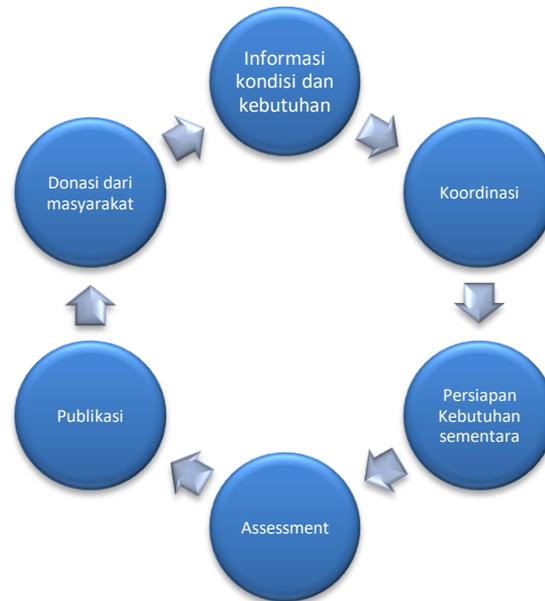
linknya. Jadi dokumentasiku tak *update* per hari, jadi pagi dokumentasi nanti malam tak *upload*, tak lempar ke eksternal lah intinya. Entah mereka mau buat apa dan lain sebagainya, tapi intinya tetap ada *news* nya lah disitu”.



Gambar 20 Tampilan Grup WhatsApp Humas PMI Kota Surakarta

dengan Media Lainnya.

8. Alur Donasi yang Didapatkan Melalui Publikasi



Gambar 21 Alur proses pembuatan konten informasi hingga pada mendapatkan donasi untuk korban bencana.

Pada awal proses penggalangan donasi, Pihak PMI Kota Surakarta melakukan penggalian informasi untuk mengetahui kondisi di lokasi bencana, kemudian mengkoordinasikan informasi pada setiap divisi yang ada. Hingga kemudian informasi tersebut menjadi data yang lalu disiapkan sebagai kebutuhan sementara. Saat berada di lokasi, sembari melakukan pelayanan dengan perlengkapan yang telah disiapkan sebelumnya, PMI Kota Surakarta terus melakukan assessment atau penilaian secara berkala untuk meng-*update* kebutuhan para korban setiap harinya.

Maka dari hasil assessment, dilakukanlah publikasi terkait situasi dan kondisi serta laporan kebutuhan untuk para korban dan untuk menunjang keperluan pemulihan pasca bencana. Maka dari publikasi itulah masyarakat bisa ikut mengetahui kondisi dan ikut berdonasi untuk memenuhi kebutuhan para korban dan pemulihan daerah pasca bencana.

C. Analisis dan Pembahasan

Merujuk pada hasil penelitian yang dilakukan dan yang telah dipaparkan pada sajian data sebelumnya, terkait strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas PMI Kota Surakarta dalam mengoptimalkan publikasi media sosial, di situsai bencana erupsi Gunung Semeru pada Desember 2021. Berikut komponen pada teori R Wayne pace, Bent. D. Peterson, dan M. Dallas Burnett (Effendy, 2011) yang terkandung dalam strategi komunikasi yang dilakukan Humas PMI Kota Surakarta:

1. *To Secure Understanding*: komunikator mengerti pesan yang akan disampaikan

Dalam penerapan strategi komunikasi poin pertama yang ada pada teori ini, PMI Kota Surakarta melakukan penggalian informasi lebih jelas dan akurat pada pihak-pihak terkait, yang berperan dalam penanganan bencana erupsi Gunung Semeru pada waktu itu. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara pasti kondisi para korban dan situasi di lokasi bencana.

Setelah mengetahui secara akurat, maka segera dilakukan koordinasi sesuai dengan prosedur tingkatan yang berlaku. Hal ini untuk mengupayakan keefektifan tindakan, saat nanti terjun pada lokasi bencana. Koordinasi segera disusul dengan persiapan keseluruhan untuk menuju ke lokasi.

Persiapan dibagi menjadi dua yaitu persiapan secara umum dan persiapan khusus oleh Humas PMI Kota Surakarta sendiri.

a. Persiapan Umum

Sebagaimana telah dipaparkan diawal bahwa PMI Kota Surakarta memiliki kesiapan yang cenderung lebih matang dibanding cabang yang lain, karena SDM (Sumber Daya Manusia), peralatan tanggap bencana, hingga alat akomodasi selalu disiapkan ada maupun tidak ada bencana.

Persiapan umum yang pertama dilakukan sebelum keberangkatan, setelah adanya penugasan ialah komponen yang terdapat dalam tim. Dalam satu keberangkatan tim, maka komponen pokok yang harus terpenuhi ialah dokter, perawat, apoteker, relawan, dan humas. Setelah komponen SDM telah terpenuhi, maka beralih pada tools atau peralatan yang dibutuhkan.

Peralatan bukan hanya untuk pemberian layanan, namun juga terkait dengan kebutuhan sementara para korban dan relawan. Seperti makanan pokok, selimut, dan obat-obatan. Kebutuhan bisa

berubah sewaktu-waktu menyesuaikan dengan perkembangan yang ada.

b. Persiapan Humas PMI Kota Surakarta

Untuk persiapan Humas sendiri, tentunya selain mempersiapkan peralatan yang ramah lingkungan, praktis, dan mudah di gunakan, seorang Humas juga harus mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi. Seperti kematian listrik, tidak adanya sinyal, dan lain sebagainya. Dengan begitu Humas PMI Kota Surakarta, biasanya menanyakan kepada pihak yang telah berada di lokasi terkait kartu seluler apa yang masih memiliki sinyal di lokasi bencana, dan keadaan listrik disana.

2. *To Establishes Acceptance*: pembinaan terkait informasi yang telah di mengerti dan diterima.

Untuk pembinaan lanjutan, PMI Kota Surakarta terus melakukan kegiatan assessment secara berkala, untuk terus memantau dan mendata keperluan para korban, hal ini dilakukan mengingat kebutuhan yang diperlukan para korban maupun kebutuhan untuk sarana pemulihan pasca bencana, akan terus berubah seiring membaiknya keadaan di lokasi bencana.

Dalam setiap tahapan yang ada, Humas PMI Kota Surakarta selalu mendokumentasikan dan menyimpan data layanan, assessment, hingga situasi dan kondisi setiap harinya. Dokumentasi yang ada

nantinya akan siap diolah menjadi konten untuk publikasi pada masyarakat dan pihak terkait yang berkepentingan.

3. *To Motivation Action*: memotivasi atau dapat memicu tindakan yang akan *diambil* selanjutnya, sesuai dengan informasi yang telah di terima.

Langkah terakhir dalam strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas PMI Kota Surakarta, setelah mengetahui apa yang akan diinformasikan pada masyarakat, dan melakukan pembinaan berupa tinjauan secara berkala maka Humas PMI Kota Surakarta melakukan publikasi di laman media sosial PMI Kota Surakarta, dan membagikannya kepada beberapa sahabat media lainnya. Hal ini dilakukan untuk dapat mempercepat penyebaran informasi pada masyarakat, sehingga juga dapat mempercepat penanganan dan pengutusan relawan maupun penggalangan donasi ke lokasi bencana.

Publikasi yang dilakukan Humas PMI Kota Surakarta juga bersifat lebih intensif dan berbeda dengan publikasi di hari-hari biasa, sebagaimana telah dipaparkan dalam sajian data. Berikut perbedaan publikasi di hari biasa dan disituasi bencana sebagaimana yang telah dianalisis oleh peneliti:

- a. Situasi Normal

- 1) Publikasi konten layanan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan
- 2) Kualitas konten bagus optimal

- 3) Tema yang diambil beragam (edukasi umum, informasi layanan, dan event)
- b. Situasi Bencana
- 1) Lebih masif atau berkesinambungan setiap harinya
 - 2) Berfokus pada *news* atau perkembangan di lokasi bencana dan kebutuhan para korban
 - 3) Kualitas konten diawal bencana cenderung amatir
 - 4) Sebagian konten terkesan inspiratif humanis dengan tujuan untuk dapat menimbulkan dampak dari publikasi berupa donasi untuk korban bencana

Maka dengan mempublikasikan informasi mengenai layanan dan situasi kondisi dengan *real life* atau nyata, diharapkan masyarakat dapat mengerti dan faham dengan apa yang sebenarnya terjadi pada lokasi bencana.

Selain menganalisis *step* atau langkah yang terkandung dalam teori R Wayne pace, Bent. D. Peterson, dan M. Dallas Burnett (Effendy, 2011 : 32), peneliti juga meninjau dan menganalisis dari sisi teori mengenai pengertian strategi komunikasi itu sendiri milik Anwar Arifin, tentang strategi komunikasi yaitu merupakan sebuah perhitungan seluruh keputusan kondisional, dalam situasi yang sedang dihadapi atau akan dihadapi untuk bisa mencapai tujuan dengan efektif (Arifin, 1984). Maka peneliti mendapati beberapa langkah yang sejalan dengan teori tersebut yaitu:

4. Keputusan Dalam Perhitungan Kondisional

Jika dilihat dari data yang telah didapatkan, maka perhitungan dalam keputusan kondisional yang dilakukan oleh Humas PMI Kota Surakarta dalam optimalisasi publikasi layanan pada korban bencana erupsi Gunung Semeru ialah:

- a. Pemilihan teknis dalam memproduksi konten layanan sebagai informasi dan *branding*, untuk dapat menggalang donasi dengan cepat dan tepat. Seperti memilih salah satu layanan atau informasi tertentu untuk dapat dipublikasikan terlebih dahulu.
- b. Memperhitungkan kebutuhan *tools* atau peralatan pendukung yang perlu disiapkan, untuk dapat menopang keterbatasan produksi konten di situasi bencana.
- c. Pengambilan keputusan dalam mekanisme publikasi setiap harinya.
- d. Pemilihan tindakan tertentu untuk dapat memperkecil skala kendala, secara teknis maupun psikologis dari Humas PMI Kota Surakarta dalam mengoptimalkan publikasi.
- e. Pengemasan serta pemisahan data dan informasi yang perlu dipublikasikan langsung oleh media PMI Kota Surakarta, dengan yang dibagikan pada *media partner* lainnya.

5. Efektivitas Publikasi

Strategi komunikasi yang digunakan oleh Humas PMI Kota Surakarta untuk dapat mencapai efektivitas dalam publikasi, ialah dengan mengemas konten yang akan di publikasikan dengan:

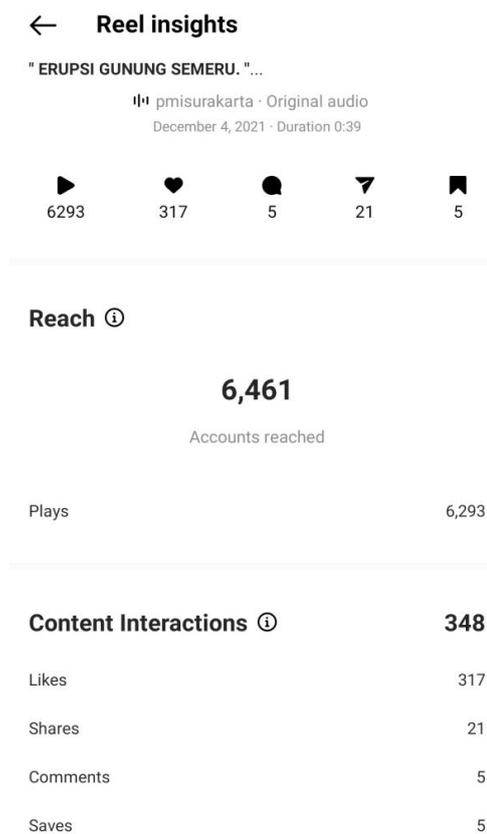
- a. Responsif dalam menanggapi kabar atau informasi terbaru terkait dengan bencana.
- b. Informatif dengan cara secepatnya mempublikasikan atau memperbaharui informasi kepada masyarakat, atau pihak-pihak terkait tentang perkembangan yang ada di lokasi bencana.
- c. Inspiratif adalah salah satu cara untuk dapat menggerakkan hati atau mendorong masyarakat untuk ikut bergerak dan berpartisipasi dalam membantu korban bencana dan relawan disana, agar masa pemulihan pasca bencana dapat dilakukan dengan lebih cepat.
- d. Melakukan kegiatan publikasi secara masif setiap harinya, sehingga masyarakat dapat secara fokus menerima informasi terkait perkembangan yang ada di lokasi bencana.
- e. Perbaikan kualitas publikasi dari segi gambar dan video yang terus dilakukan, seiring dengan membaiknya keadaan dan infrastruktur yang ada di lokasi bencana
- f. Melakukan publikasi yang hanya berasal dari satu sumber, sehingga informasi yang diberikan tidak rancu dan membuat masyarakat menjadi bingung.

6. Hasil dari Publikasi Terkait Bencana Erupsi Gunung Semeru 2021

Dengan strategi yang dilakukan oleh Humas PMI Kota Surakarta dalam melakukan publikasi, terkait informasi bencana erupsi Gunung Semeru 2021 membuahkan hasil dalam bentuk interaksi yang dilakukan masyarakat dengan akun media sosial PMI Kota Surakarta. Interaksi yang dilakukan masyarakat dapat dilihat dari:

a. *Insight* Publikasi pada Media Sosial PMI Kota Surakarta

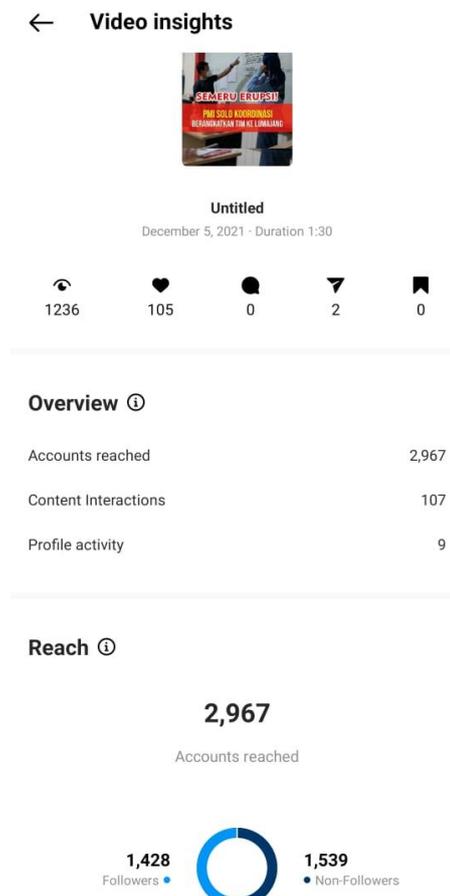
Hal ini dapat dilihat dari jumlah *insight* unggahan konten terkait bencana erupsi Gunung Semeru pada 2021.



Gambar 22 Insight yang didapatkan dari Unggahan Reels Instagram

Terkait Semeru pada Media Sosial PMI Kota Surakarta.

Dari hasil *insight* tersebut, kita dapat melihat bahwa konten informasi yang diunggah terkait erupsi Gunung Semeru mencapai 6.293 kali dilihat, dengan 317 akun yang memberikan suka, 5 akun yang memberikan komentar dan 5 akun yang menyimpan konten informasi tersebut. dengan total akun yang ikut berinteraksi dalam unggahan tersebut mencapai 6.461 akun masyarakat.



Gambar 23 Insight yang didapatkan dari Unggahan Video Terkait Semeru pada Media Sosial PMI Kota Surakarta.

Dalam *insight* di unggahan konten Semeru yang lain tertulis 1.236 kali dilihat, dengan 105 akun yang menyukai, dan 2 kali dibagikan dengan akun lainnya. Total unggahan ini mendapatkan interaksi dari akun masyarakat sejumlah 2.967 kali.

b. Dukungan Moral Melalui Kolom Komentar



Gambar 24 Dukungan Moral pada Kolom Komentar pada Media

Sosial PMI Kota Surakarta.

Seperti yang terlihat pada gambar, bahwa masyarakat juga memberikan dukungan moral dan doa untuk para korban melalui informasi yang diunggah di akun Instagram PMI Kota Surakarta.



Gambar 25 Dukungan Moral pada kolom komentar Media Sosial

PMI Kota Surakarta.

Pada unggahan lain, dukungan moral kepada korban dan relawan juga terus diberikan masyarakat melalui informasi layanan yang diunggah pada sosial media PMI Kota Surakarta.

c. Dukungan Materi

Tidak hanya dukungan moral melalui kolom komentar, akan tetapi hasil dari unggahan konten PMI Kota Surakarta juga berbuah pada donasi yang terumpul dari masyarakat.

Tanggal	Nama Donor	Jumlah Donasi
31 Desember 2021	WKRI Cabang Surakarta	Rp9.000.000
4 Januari 2022	GPIW (Gabungan Pelaku Wisata Solo Raya)	Rp3.250.000
4 Januari 2022	ALUMNI ESPERO 77/ SMP N 2 SURAKARTA	Rp2.000.000
5 Januari 2022	Metta Care	Rp3.430.000
5 Januari 2022	PMR WIRA SKAGA (SMK N 3 SURAKARTA)	Rp500.000
7 Januari 2022	SMA N 4 Surakarta	Rp8.500.000
7 Januari 2022	Alumni Palaska '81 (Alumni SMP N 14 Surakarta)	Rp1.000.000
10 Januari 2022	DARMAKARYA	Rp3.114.500
10 Januari 2022	SMAN 2 Surakarta	Rp2.500.000
11 Januari 2022	Karang Taruna Kelurahan Pajang	Rp4.370.000
12 Januari 2022	Kelurahan Nusukan Surakarta	Rp20.000.000
13 Januari 2022	Kami Gemilang	Rp3.000.000
15 Januari 2022	MAN 2 SURAKARTA	Rp1.705.000
18 Januari 2022	Pemerintah Kota Surakarta	Rp4.365.000
19 Januari 2022	Yakult Solo	Rp1.112.000
19 Januari 2022	SMA Regina Pacis Surakarta	Rp4.481.000
21 Januari 2022	PSHT Ranting Banjarsari Surakarta	Rp1.090.000
24 Januari 2022	HIMU Terah Wilcara Poltekkes sika	Rp2.667.500
28 Januari 2022	Kiwanti ranting 2 Serengan surakarta	Rp300.000
12 Februari 2022	PKK Kelurahan Mawahan Surakarta	Rp5.565.000
12 Februari 2022	SMK Bhitmesika Karang sika	Rp2.099.700
12 Februari 2022	PKK Kal. Jogleg Kec. Banjarsari Sika	Rp6.009.500
	Grand Total	Rp319.737.765

Gambar 26 Informasi total donasi Erupsi Semeru melalui PMI Kota Surakarta.

Dapat dilihat pada gambar diatas, bahwa total donasi berupa uang yang terkumpul mencapai 393.737.765 rupiah, yang mana total tersebut belum digabungkan dengan donasi berupa barang dan makanan pokok lainnya.

Tolak ukur keberhasilan publikasi yang dilakukan bukan hanya dari total donasi yang didapatkan, namun juga dapat dilihat dari *feedback* atau tanggapan masyarakat yang juga ikut memberikan dukungan moril kepada para korban dan relawan. Karena tujuan utama publikasi adalah untuk memberikan informasi terbaru terkait bencana erupsi Gunung Semeru pada 2021 silam.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini ialah PMI Kota Surakarta merupakan salah satu cabang PMI yang memiliki tingkat kesiapan yang unggul dalam penanganan tanggap bencana. Hal ini tidak hanya dilihat dari aspek peralatan, tapi juga aspek sumber daya manusia dan akomodasi yang dimiliki. Selaras dengan teori strategi komunikasi milik R Wayne pace, Bent. D. Peterson, dan M. Dallas Burnett (Effendy, 2011). Pertama yaitu *To Secure Understanding* atau untuk mengetahui secara betul dan pasti akan informasi seperti apa yang diberikan pada masyarakat luas, Humas PMI Kota Surakarta menggali lebih dalam mengenai situasi dan kondisi serta kebutuhan di lokasi bencana, sehingga persiapan dapat dilakukan dengan optimal. Kedua, *To Establishes Acceptance* atau melakukan pembinaan lanjutan, Humas PMI Kota Surakarta dan Tim lainnya terus melakukan *assessment* atau penilaian secara berkala terkait kondisi dan kebutuhan yang akan terus berubah-ubah seiring perbaikan yang terjadi di lokasi bencana. Ketiga, *To Motivation Action* yaitu setelah mengenali objek informasi yang akan di berikan pada masyarakat dan pihak terkait, maka Humas PMI Kota Surakarta sera melakukan publikasi di situasi bencana.

Publikasi dimaksudkan untuk memperbaharui informasi kepada masyarakat mengenai situasi, kondisi, dan kebutuhan yang ada di lokasi bencana erupsi Gunung Semeru 2021, serta mendorong masyarakat untuk

dapat segera menyalurkan bantuan berupa relawan, donasi, maupun obat-obatan dan material lainnya untuk korban bencana serta perbaikan daerah pasca bencana. Publikasi yang dilakukan Humas PMI Kota Surakarta yang utama yaitu memanfaatkan media sosial PMI Kota Surakarta sendiri, karena tidak dipungkiri *power* yang dimiliki sosial media dapat menembus ruang jarak dan waktu, sehingga informasi yang disebarkan akan mudah diakses oleh masyarakat luas. Selain publikasi yang dilakukan oleh laman sosial media PMI Kota Surakarta sendiri, pihak Humas juga membagikan bahan dan informasi pada relasi media lainnya, sehingga menambah keefektifan penyebaran informasi dan publikasi yang dilakukan.

Tolak ukur keberhasilan sebuah publikasi tidak hanya berpatok pada besarnya donasi yang dihasilkan, tapi yang utama ialah penyebaran informasi yang dapat diterima secara luas, yang dapat dilihat dari tanggapan masyarakat di kolom komentar, dan jumlah *insight* pemirsa.

B. Saran

Dalam perkembangan teknologi internet saat ini, penyebaran informasi tidak hanya bertumpu pada surat kabar, pemberitaan radio maupun televisi saja. Namun melalui media sosial, berita dengan mudah tersebar dan ruang untuk menyebarkan informasi semakin luas. Maka dari itu diharapkan dalam setiap pembuatan konten, yang bersifat edukasi, berita atau hiburan pada media sosial tetap memperhatikan nilai sosial dan manfaat yang terkandung dalam konten tersebut, sehingga konten yang dinikmati

masyarakat dapat ikut berperan dan mempengaruhi pola pikir dan kebiasaan publik yang lebih baik. Karena jika input yang dilihat dan didengar masyarakat merupakan input yang positif, sekecil apapun dan bersifat konsisten maka akan menciptakan publik yang berpola pikir baik, positif, dan memiliki wawasan yang luas.

Untuk penelitian selanjutnya terkait strategi komunikasi dalam situasi bencana, diharapkan dapat menjadi penelitian yang lebih lengkap dan akurat dari penelitian ini. Sehingga dapat menambah informasi, teori, dan materi terkait strategi komunikasi dalam situasi bencana yang belum terdapat dalam penelitian-penelitian terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Tamitiadini, Dian.,(2019). *Komunikasi Bencana, Teori Pendekatan Praktis Studi Kebencanaan di Indonesia*. Malang: UB Press
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sleman: CV Budi Utama
- Kriyantono, Rachmat. (2021). *Best Practice Humas*. Jakarta: Kenacana. Hal. 174-176
- Ulum, Chazienul. (2014). *Manajemen Bencana*. Malang: UB Press
- Lien, D. G. (2019). *Aktivitas kehumasan dalam komunikasi bencana*. 1–132.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal.222
- Sunarno, S. (2015). *Manajemen Publikasi Hasil Penelitian Pada Pusat Studi Universitas Gadjah Mada*. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2).
- Hendrawan. (2017). *Analisis Strategi Komunikasi Dalam Peningkatan Kualitas Hasil Layanan di Nissan Puri Indah(Studi Kasus Penggunaan Email sebagai Hot Alert dalam Menentukan Kebijakan Pasca Guna Jasa)*. *Mediakom Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1–13.
- Rangkuti, Islamiyah Yusuf. (2019). *Aktivitas Publikasi Oleh Public Relations Dalam Upaya Pencitraan PT Angkasa Pura II*.
- Masitoh, Imah (2021). *Strategi Komunikasi RRI Purwokerto Sebagai Radio Tanggap Bencana Dalam Mendukung Penanggulangan Covid-19 di Kabupaten Banyumas*.
- Oktaviani, Ria Putri. (2014). *Komunikasi Interpersonal Pelatih Sepak Bola*.
- Irawan, F. B. (2019). *Menyingkap Kualitas Pelayanan Pada Toko Kelontong Aulia Anugerah Pati*. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 26–35.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2002). *BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1*. 1–64.
- Nirmala, V. (2018). *Penggunaan bahasa indonesia pada media massa cetak*. *Bidar: Jurnal Ilmiah Kebahasaan Dan Kesastraan*, 8, 16–152.

- Majid, M. (2016). *Komunikasi IV*. 10–47.
- Sulkifli, & Muhtar. (2021). Komunikasi dalam Pandangan al-Quran. *Pappasang*, 3(1), 66–81.
- Hendrawan. (2017). ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS HASIL LAYANAN DI NISSAN PURI INDAH (Studi Kasus Penggunaan Email sebagai Hot Alert dalam Menentukan Kebijakan Pasca Guna Jasa). *Mediakom Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1–13.
- Sulkifli, & Muhtar. (2021). Komunikasi dalam Pandangan al-Quran. *Pappasang*, 3(1), 66–81. <https://doi.org/10.46870/jiat.v3i1.75>
- Nasional, K., & Corporate, K. (2009). *IKom03414*. 2006, 1–5.
- Setiadi, A. (2014). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 16(1).
- Indonesia, E. B., Pertanian, F., Winaya, U., Indonesia, E. B., & Indonesia, E. B. (2020). *BAHTERA INDONESIA: Jurnal Penelitian Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*. 5(1), 1–11.
- Hakim, A. (2013). MAKNA BENCANA MENURUT AL-QUR ' AN : Kajian Fenomena Terhadap Bencana di Indonesia A . Pendahuluan Agama Islam yang diturunkan Allah memiliki ajaran untuk kehidupan umat manusia secara menyeluruh di baik di dunia dan di akhirat . Ajaran Islam bersumberkan. *Hermeunetik*, 7(2), 279–296.
- <https://doi.org/10.22146/bip.8289>
- <https://bnpb.go.id/berita/korban-meninggal-paska-erupsi-semeru-bertambah-menjadi-51-jiwa>
- <https://pmisurakarta.com/>
- <https://www.youtube.com/channel/UC-sSYMmJ8trtPD54Fi-KprA/videos>

{LAMPIRAN}

INTERVIEW GUIDE

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021

A. Identitas Narasumber

Nama :

Jabatan:

Status :

B. Pelaksanaan Wawancara

Waktu :

Tempat:

C. Pertanyaan Khusus Humas PMI Kota Surakarta:

1. Bagaimana awal mula Tim PMI Kota Surakarta mendapatkan tugas untuk ikut terjun dalam bencana erupsi Gunung Semeru pada Desember 2021 lalu?
2. Mengapa harus PMI Kota Surakarta dan apa keunggulannya?
3. Persiapan apa yang dilakukan PMI Kota Surakarta dan divisi Humas secara khusus sebelum terjun ke lokasi bencana?
4. Bagaimana Tim PMI Kota Surakarta melakukan pendekatan secara khusus kepada para korban, untuk mengetahui kondisi dan kebutuhan saat itu?
5. Bagaimana proses pembuatan konten dan pengemasan informasi yang nantinya akan disampaikan melalui publikasi?
6. Kendala apa saja yang dialami selama proses pembuatan konten dan kendala publikasi yang dialami selama berada di situasi bencana?

7. Cara apa yang dilakukan oleh Humas PMI Kota Surakarta untuk memaksimalkan dan mengefektifkan kegiatan publikasi yang dilakukan?
8. Dalam situasi bencana erupsi Gunung Semeru 2021, apa tujuan utama dilakukannya publikasi?
9. Mengapa Humas PMI Kota Surakarta memilih melakukan publikasi melalui sosial media dalam hal ini?
10. Apa dampak dan hasil yang didapatkan dari kegiatan publikasi?

D. Pertanyaan Umum Relawan PMI Surakarta:

1. Identitas dan posisi narasumber di PMI Kota Surakarta
2. Pada saat menjadi relawan pada bencana Erupsi Gunung Semeru, narasumber mendapatkan amanah pada bagaiian?
3. Apa job desk/ tugas narasumber di bagian tersebut?
4. Kendala apa saja yang dialami narasumber pada saat menjalankan tugas tersebut?
5. Apa solusi yang dilakukan narasumber untuk bisa menghadapi kendala yang ada?
6. Menurut narasumber, seberapa penting publikasi terkait bencana itu dilakukan? Apa mnfaatnya?
7. Menurut narasumber, adakah bagian yang kurang memenuhi dalam standar penanganan bencana pada saat itu? (kekurangan secara umum)
8. Adakah saran yang akan disampaikan sebagai evaluasi pada seluruh sistem dan kinerja relawan dan instansi terkait, jika dilihat dari penanganan bencana erupsi Gunung Semeru 2021 silam?

TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber: Humas PMI Kota Surakarta (Dedy Cahyo Nugroho)

Pertanyaan : “Bagaimana awal mula Tim PMI Kota Surakarta bisa mendapatkan tugas untuk ikut terjun dalam bencana erupsi Gunung Semeru pada Desember 2021 lalu?”.

Jawaban : “Jadi kenapa kok PMI Solo bisa sampai dikirim di luar kota, di luar provinsi, bahkan di luar negeri tuh gini. Sebenarnya PMI tuh hampir diseluruh cabang kota ada. Tapi memang kapasitasnya berbeda-beda termasuk dalam kondisi darurat bencana. Nah dalam kondisi darurat, PMI bisa menugaskan PMI manapun terdekat atau yang mampu untuk memberikan layanan secara cepat. Kita dapat berita terjadi bencana, terus PMI Pusat berkoordinasi dengan PMI Provinsi Jawa Tengah, baru dari PMI Jateng menugaskan PMI Solo untuk berangkat ke lokasi bencana itu.

Pertanyaan : “Mengapa harus PMI Kota Surakarta dan apa keunggulannya?”

Jawaban : “Jadi gini, untuk hal isidentil itu gak semua cabang bisa menanganinya. Memang idealnya adalah Surabaya, Malang, ya daerah-daerah Jawa Timur. Nah Solo itu diberangkatkan, Malang, Surabaya itu juga di berangkatkan. Tapi masalah kesiapan biasanya Solo. Solo itu terkenal dengan pelayanan medisnya, jadi memang penanganan medis di Solo itu cepat, bisa berangkat cepat gitu loh. Karena ketika kita berangkat itu sudah dipersiapkan, akomodasi nya sudah disiapkan sendiri, kemudian perlengkapan untuk kesehatan obat-obatan, SDM termasuk dokter, apoteker, relawan juga bawa sendiri. Jadi sate tim 5-6 orang itu udah komplit, semua udah ada. Jadi ketika sampai disana bisa langsung melakukan pelayanan, nggak yang bingung gitu. Karena kalau di tempat lain, waktu mereka mau berangkat, mereka masih mempertimbangkan akomodasi, transportasi, obat-obatan, ya kalau mereka bisa bawa sendiri kalau nggak sampai sana kan masih bingung untuk nyari atau lain sebagainya. Dan itu jadi pertimbangan PMI Pusat dan Kota, tapi kalau PMI Solo kan sudah siap semua termasuk kalau disana tidak disiapkan tempat tinggal, kita bisa nyari sendiri, bisa mendirikan tenda sendiri, bisa mneyewa penginapan sendiri. Nah itu semua sudah include dalam satu Tim. Jadi sejauh ini PMI Solo yang dinilai memiliki kesiapan yang lebih untuk tanggap bencana”.

Pertanyaan : “Persiapan apa saja yang dilakukan PMI Kota Surakarta dan devisi Humas secara khusus sebelum terjun ke lokasi bencana?”.

- Jawaban : “Ya biasanya dari pihak kantor menentukan Tim dulu, surat tugas turun nanti tiap personal dari Tim masing-masing mempersiapkan apa yang dibutuhkan di bantu yang lainnya. Seperti obat-obatan, alat, termasuk kendaraan. Kalau memungkinkan bawa kendaraan sendiri ya kita bawa, kalau enggak ya kita beli di dekat sana kalau memang tindakan itu di perlukan. Kalau Humas, aku biasanya komunikasi dulu dengan yang ada disana, gimana keadaan listriknya, kartu yang sinyalnya ada apa kalo XL ya dari kantor bawa XL, kalo Simpati, bawa Simpati, kalo Tri bawa Tri gitu, jadi persiapan Humas disini menyesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan disana”.
- Pertanyaan : “Bagaimana caranya Tim PMI Kota Surakarta melakukan pendekatan secara khusus kepada para korban, untuk mengetahui kondisi dan kebutuhan saat itu?”.
- Jawaban : “Jadi pada awal kita diberangkatkan, sampai sana pertama Humas dulu nih bertugas untuk melaporkan ke PMI Pusat, PMI Solo, dan setiap Posko tentang keadaan situasi dan kondisi yang ada secara real life. Termasuk assessment atau biasa disebut kaji cepat juga yang kita lakukan, mendekati dan menanyai warga, keadaannya gimana, punya tempat tinggal atau tidak, kebutuhan yang mendesak saat itu apa, pengungsinya berapa, lokasi pengungsian dimana, nanti setelah itu pihak Posko biasanya akan menentukan jenis layanan apa yang mau diberikan. Selama tindakan assessment itu, Humas selalu mengiringi untuk mendokumentasikan dan mendata secara visual dari data yang didapat”.
- Pertanyaan : “Bagaimana proses pembuatan konten dan pengemasan informasi yang nantinya akan disampaikan melalui publikasi?”.
- Jawaban : “Selama ini sih, dimanapun tempatnya dalam bentuk bencana apapun untuk pengemasan konten, aku hanya mengerjakan tiga langkah. Jadi yang pertama responsif, pokok’e responsif aja, apapun kejadian yang ada yang penting respon dulu, ikut menyampaikan informasi kalau ada terjadi gunung meletus itu. Kemudian selanjutnya informatif, kasih info-info terus, dan yang ketiga ya inspiratif. Inspiratif kan nanti bisa dalam bentuk macem-macem bisa bentuk cerita, dokumentasi yang melaporkan masyarakat butuh ini, butuh ini”.
- Pertanyaan : “Pada waktu itu kendala apa saja yang dialami selama proses pembuatan konten dan kendala publikasi yang dialami selama berada di situasi bencana?”.
- Jawaban : “Sampai sana,kita terkendala dengan evakuasinya. Samapai sana banyak masyarakat yang tertimbun di area tambang pasir. Gitu ya, jadi dari kita Humas sendiri mau publikasinya juga agak susah.karena kita tidak dapat data yang *real*, yang tertimbun berapa,

untuk proses evakuasinya juga sangat amat tidak mungkin dilakukan, ketimbunnya sudah bermeter-meter, dengan pasir. Alat berat tidak mungkin diturunkan sampai situ hanya untuk mencari. Kalau orang meninggal itu biasanya bau, tapi karena tertimbun bermeter-meter jadi gak kerasa baunya. Selain itu, Melaporkan dan produksi hanya pakai handphone, karena butuh cepetkan. Tapi kalau pakai kamera dan edit dengan laptopun juga menjadi kendala karena butuh tempat untuk mengerjakan. Ditambah lagi biasanya kalo Humas berangkat itu sendiri, dokumentasi sendiri, edit sendiri, ngirim sendiri, ya hampir semuanya dilakukan sendiri. Tapi sebenarnya ada opsi yang berangkat ya berangkat dan nanti yang nggarap atau mengerjakan di kantor, tapi itu menjadi lama dan nggak efektif. Disanakan beberapa infrastrukturnya kacau, jadi kalau disana sinyal itu sedikit menjadi kendala. Listrik agak kacau, yang kedua peningkatan jumlah orang terjadi. Disana ada satu tower hanya untuk berapa gitu, jadi karena overload, mau ga mau harus ada tambahan gitu. Kita tidak hanya bicara masalah tools saja, tapi juga aspek psikologis dari Humasnya. Ketika turun di bencana, mengerjakan itu kan banyak tekanankan. Maksudanya saya juga ada interfrensi dari Solo, interfrensi dari posko, pusat. Atau bahkan interfrensi dari tempat lainnya. Jadi bingung mau mengerjakan yang mana dulu nih, ini yang mana, melaporkan kemana, nah itu jadi beban secara psikologis sebenarnya”.

Pertanyaan : “Cara apa yang dilakukan oleh Humas PMI Kota Surakarta untuk memaksimalkan dan mengefektifkan kegiatan publikasi yang dilakukan?”.

Jawaban : “Ketika setelah berangkat ke lokasi bencana itu, aku tuh biasanya bikin satu google drive dan setiap hari layanan tak upload disitu dalam satu hari. Terus nanti tak kirim ke grup, grup nya media. Jadi PMI punya grup, kemudian juga megirimkan linknya. Jadi dokumentasiku tak update per hari, jadi pagi dokumentasi nanti malam tak upload, tak lempar ke eksternal lah intinya. Entah mereka mau buat apa dan lain sebagainya, tapi intinya tetap ada news nya lah disitu. Jadi publikasi bukan hanya dari internal PMI, tapi juga sama *media partner* lainnya, menurutku itu sih buat cara mengefektifkan dan memaksimalkan publikasi”.

Pertanyaan : “Dalam situasi bencana erupsi Gunung Semeru 2021, apa tujuan utama dilakukannya publikasi?”.

Jawaban : “ Ya publikasi tentu utamanya untuk mengabarkan, menginfokan tentang situasi dan kondisi yang ada di lapangan atau di lokasi bencana tadi. Selain itu, dari news atau informasi yang diberikan, harapannya dapat memotivasi masyarakat untuk melakukan tindakan seperti berdonasi, ikut menjadi relawan, yaa donasi kalau dari semua

lapisan masyarakat ikut membantu pastikan pemulihan pasca bencana nya lebih cepat”.

Pertanyaan : “Mengapa Humas PMI Kota Surakarta memilih melakukan publikasi melalui sosial media dalam hal ini?”.

Jawaban : “ Karena satu-satunya media yang bisa menembus waktu dan ruang ya kan Cuma melalui internet, media sosial. Nggak mungkin kita buat surat, bisa-bisa sampainya pasca bencana. Jadi satu-satunya media yang tepat dan efektif juga bisa diandalkan ya sosial media, karena sekarang kan minim sekali orang yang tidak ikut berselancar di media sosial”.

Pertanyaan : “Apa dampak dan hasil yang didapatkan dari kegiatan publikasi?”.

Jawaban : “ Sejalan dengan tujuan publikasi itu tadi sih, ya akibat atau dampak yang ditimbulkan orang jadi tau, dapat informasi dan faham kondisi dan keadaannya gimana. Terus juga banyak yang ikut berdonasi apalagi yang melalui PMI Solo, jadi korban banyak yang bisa terbantu juga pemulihannya pasca bencananya bisa lebih cepat.



Gambar 1 Foto proses wawancara dengan Humas PMI Kota Surakarta, Dedy Cahyo Nugroho, S.Kom

Narasumber: Heru Prayogo

- Pertanyaan : “Mas Heru di PMI Solo ini staff bagaian apa?”.
- Jawaban : “Saya bagian *cleaning service* mbak”.
- Pertanyaan : “Pada saat menjadi relawan pada bencana erupsi Gunung Semeru 2021, Mas Heru mendapat amanah di bagian apa?”
- Jawaban : “Kalau saya kemarin ditempatkan di bagian logistik mbak, tapi saya sempat bantu-bantu di bagian pembagian air bersih”.
- Pertanyaan : Kira-kira di dua bagian itu, *job desk* atau tugas nya ngapain saja mas?”.
- Jawaban : “Ya kalau di logistik, saya mendata persediaan logistik apa saja, terima barang masuk dan keluar dicatat semua. Saya juga ikut waktu pendistribusian bantuan, harus sesuai dengan data hasil assessment biar tidak ada penyalahgunaan bantuan. Kalau di pembagian air bersih saya cuma bantu tenaga aja mbak, ikut ngirim air ke daerah-daerah yang air bersihnya sangat terganggu. Tapi utamanya saya di logistik”.
- Pertanyaan : “Kendala yang dirasakan pada bagian logistik dan pembagian air bersih pada waktu itu apa mas?”.
- Jawaban : “Kalau kendala logistik kemarin itu ada dikurangnya tempat untuk meletakkan barang atau gudang mbak. Jadi karena pada saat itu bantuan membludak, tempat kurang, dan ditambah cuaca nya juga hujan terus ya akhirnya kita bingung itu barangnya sebagian yang diluar harus dikemanakan. Karena kan kita kalau barang datang nggak bisa langsung di distribusikan, harus nunggu data dulu biar nggak numpuk dan bantuan diberikan sesuai dengan kebutuhan. Jadi ya sempet numpuk di gudang bantuannya. Tapi kalau di air bersih, ya kendalanya paling medannya aa sih mbak, ajdi ada beberapa titik pengungsian dan daerah yang nggak bisa kita jangkau. Selain itu ada satu lagi kendala, di komunikasi. Jadi beberapa kali itu saya dengar laporan kalau warga dan korban itu bingung, mau cari bantuan air bersih itu kemana. Jadi informasi terkait bantuan nya dimana-dimana nya itu kurang, sedangkan kita yang di bagian air bersih nunggu-nunggu dan cari-cari titik mana yang benar-benar membutuhkan air bersih”.
- Pertanyaan: “Jadi kalau kendalanya masalah tempat, lalu solusi untuk itu apa mas?”.
- Jawaban : “ Ya, mau nggak mau harus ditaruh diluar sementara sampai terima data, terus baru sidalurkan sesuai kebutuhan mbak”.
- Pertanyaan: “Menurut mas Heru publikasi yang dilakukan ketika bencana Erupsi Gunung Semeru itu pentingkah?”

Jawaban : “ Penting mbak, kan untuk menyebarluaskan informasi dan situasi disana juga. Kalau informasi yang diterima masyarakat benar, nanti akan mempengaruhi bantuan yang datang”.

Pertanyaan: “ Menurut mas Heru, secara keseluruhan apa yang kurang dari penanganan bencana Erupsi Gunung Semeru 2021 kemarin?

Jawaban : “ Yang kurang paling itu mbak, penyebarluasan informasi yang kurang. Kemarin itu sempet saya dengar kalau ada korban yang bingung mau nyari air bersih kemana, sedangkan kita aja nunggu-nunggu informasi di titik mana yang kekurangan air bersih. Udah sih mbak, Cuma itu aja.

Pertanyaan: “ ada nggak saran untuk penanggulangan bencana kedepannya supaya bisa lebih baik lagi mas?”

Jawaban : “ Ya, sarannya cuma koordinasinya lebih di rapatkan lagi, kalau bisa informasi terkait bencana berasal dari satu sumber biar tidak simpang siur beritanya dan yang menerima informasi juga nggak bingung.



Gambar 2 Foto proses wawancara dengan Mas Heru Prayogo

Narasumber: Wanto, S.KM

Pertanyaan : “Pak Wanto di PMI Solo ini staff bagaian apa?”.

Jawaban : “Saya bagian Penanggulangan Bencana mbak”.

Pertanyaan : “Pada saat menjadi relawan pada bencana erupsi Gunung Semeru 2021, Pak Wanto mendapat amanah di bagian apa?

- Jawaban : “Kalau saya kemarin ditempatkan di bagian Kepala Koordinator Lapangan”.
- Pertanyaan : “Kira-kira pada bagian itu, *job desk* atau tugas nya ngapain saja pak?”.
- Jawaban : “Tugas saya waktu itu berkoordinator dengan pihak terkait setempat, untuk memastikan kalau kedatangan kita untuk memberikan layanan diterima. Selain itu, kita juga berkoordinasi dengan posko pusat, untuk pembagian tugas, agar para relawan mendapatkan titik yang pas dan tepat dalam memberikan layanan ”.
- Pertanyaan : “Kendala yang dirasakan pada waktu itu apa pak?”.
- Jawaban : “Kalau kendala kemarin itu ada di cuaca dan medan nya paling ya, jadi menghambat kita dalam melakukan koordinasi terutama *assessment* dampak bencana pada korban. Jadi yang seharusnya sehari dapat lima atau enam titik, ini jadi hanya tiga atau empat titik”.
- Pertanyaan : “Jadi kalau kendalanya seperti itu, solusinya apa pak?”.
- Jawaban : “ Ya, kalau kayak gitu kita harus ganti dihari lainnya. Jadinya numpuk di hari selanjutnya, misal selesai normal sampai jam 3 kalau tambah tiga titik jadi baru pulang jam enam atau jam tujuh maleman”.
- Pertanyaan : “Menurut Pak Wanto publikasi yang dilakukan ketika bencana Erupsi Gunung Semeru itu pentingkah?”
- Jawaban : “Ya bagi kami publikasi itu adalah satu hal penting dalam setiap penugasan ke daerah tertentu, karena dari publikasi bisa sebagai laporan pada PMI lainnya, pusat, atupun masyarakat yang sebagian menjadi donatur bagi bencana Semeru kemarin. Agar mereka tau bagaimana keadaan disana, dan uangnya itu dibuat apa, selain itu juga bisa menghadirkan bantuan-bantuan yang lainnya baik materi dan non materi”.
- Pertanyaan : “ Menurut Pak Wanto sendiri, secara keseluruhan apa yang kurang dari penanganan bencana Erupsi Gunung Semeru 2021 kemarin?”
- Jawaban : “ Yang kurang banget mungkin hampir nggak ada ya mbak, Cuma paling untuk tenaga logistik kita kurang. Karena kalau pas dateng semua bantuan itu bisa sehari 20 truk, ya ngangkat nya itu ngosngosan semua kalau relawan nya seumuran saya, jadi saya kalau menerunkan anggota PMI Solo ke bencana ya yang muda-muda, yang tenaganya masih prima”.

Pertanyaan : “ ada nggak saran untuk penanggulangan bencana kedepannya supaya bisa lebih baik lagi pak?”

Jawaban : “ Ya, sarannya Cuma relawan nya jangan Cuma banyak, tapi juga harus terkoordinir dengan baik. Agar tenaga yang ada dan datang kesana nggak sia-sia. Kemudian kalau bisa dibanyakkan pada bagian logistik, biar penyaluran juga bisa dengan segera.



Gambar 3 Foto proses wawancara dengan Ketua Penanggulangan Bencana Bapak Wanto, S.KM

Narasumber: Apt. Tri Diah Nugrahawati, S.Farm

Pertanyaan : “Mbak Diah ini di PMI Solo staff bagaian apa?”.

Jawaban : “Saya bagian Farmasi mbak”.

Pertanyaan : “Pada saat menjadi relawan pada bencana erupsi Gunung Semeru 2021, Mbak Diah mendapat amanah di bagian apa?”.

Jawaban : “Ya sama, saya juga di bagian obat-obatan atau farmasi juga”.

Pertanyaan : “Kira-kira pada bagian itu, job desk atau tugas nya ngapain saja mbak?”.

Jawaban : “Tugas saya waktu itu ikut dalam proses mobiling untuk pelayanan kesehatan. Tapi sebelum itu, dari sini saya bertugas untuk menyiapkan dan memastikan persediaan obat cukup untuk 2 minggu penugasan disana, walaupun tidak cukup nanti saya yang

berkoordinasi ke Dinas Kesehatan yang ada disana untuk minta tolong dibantu sediakan obat. Selain itu saya juga berugas untuk supporting assessment juga, buat pendataan tentang kesehatan korban secara berkala”.

Pertanyaan : “Kendala yang dirasakan pada waktu itu apa?”.

Jawaban : “Kalau kendala kemarin itu ada di bahasa mbak, orang disana kan kebanyakan asli Madura, jadi ya bukan bahasa Jawa kaya kita gini, kadang kita minta tolong warga sana yang juga bisa bahasa Jawa buat jadi translator. Selain itu juga kendalanya disana kurang koordinasi dan over bantuan, jadi sempat beberapa kali itu kita ketempukan sama rombongan kesehatan lain kan jadi double kurang efektif. Oh iya sama satu lagi, kan orang Humas nggak selalu ikut kita, jadi kadang saya juga bantu back up untk dokumentasi dan laporan ke Posko, jadi sedikit kewalahan juga”.

Pertanyaan : “Jadi kalau kendalanya seperti itu, solusinya apa mbak?”.

Jawaban : “ Ya itu tadi, kalau di bahasa kita minta bantuan terjemah ke warga sana yang mengerti, terus kalau masalah koordinasi, kalau di satu titik sudah ada yang handle kita pindah ke titik lainnya. Tapi untungnya itu cuma diawal-awal saja, koordinasi membaik seiring berjalannya evaluasi setiap harinya”.

Pertanyaan : “Menurut Mbak Diah publikasi yang dilakukan ketika bencana Erupsi Gunung Semeru itu pentingkah?”.

Jawaban : “Penting mbak, kan biar bisa untk up to date perkembangan para korban, bukan cuma ke eksternal masyarakat saja tapi banyak dari internal kita juga berkomunikasi dengan melihat data yang kita unggah secara *online*, biar bisa di pantau dari pusat juga”.

Pertanyaan : “ Menurut Mbak Diah sendiri, secara keseluruhan apa yang kurang dari penanganan bencana Erupsi Gunung Semeru 2021 kemarin?”.

Jawaban : “ kalau saya kan cuma di fokus di bagian mobiling saja nih mbak, adi menurut saya ya nggak ada. Cuma kendala-kendala yang saya sebutkan tadi”.

Pertanyaan : “ ada nggak saran untuk penanggulangan bencana kedepannya supaya bisa lebih baik lagi mbak?”.

Jawaban : “ Ya, sarannya semoga koordinasi pada situasi bencana lebih bisa rapi aja sih, karena komunikasi dan koordinasi itu tiang utama dalam penanggulangan bencana”.



Gambar 4 Foto proses wawancara dengan bagian Farmasi, Apt. Tri Diyah Nugrahawati, S.Farm

Narasumber: dr. Arina Hidayati, S. Farm. Apt

Pertanyaan : “Dokter Arina ini di PMI Solo staff bagaian apa?”.

Jawaban : “Saya bagian pemeriksaan kesehatan di klinik pratama mbak”.

Pertanyaan : “Pada saat menjadi relawan pada bencana erupsi Gunung Semeru 2021, dokter Arina mendapat amanah di bagian apa?”.

Jawaban : “Ya sama, saya juga di bagian pemeriksaan para korban, ya ikut mobiling juga”.

Pertanyaan : “kira-kira pada bagian itu, job desk atau tugas nya ngapain saja dok?”.

Jawaban : “Tugas saya waktu itu ikut dalam proses mobiling untuk pelayanan kesehatan. Jadi memeriksa keluhan para korban mulai dari tensi, detak jantung, suhu, nadi, fisik, sampai saluran pernafasan. Kan takutnya karena erupsi Gunung Semeru jadi banyak pernafasannya yang terganggu”.

Pertanyaan : “Kendala yang dirasakan pada waktu itu apa dok?”.

Jawaban : “Kalau kendala kemarin itu ada di keberadaan korban yang tidak terpusat, jadi kita untuk pemeriksaannya harus keliling dulu yang medannya lumayan sulit. Itu kalau untuk pemeriksaan, tapi ada kendala lainya yang diawal-awal itu kayak koordinasinya kurang, ya

antara PMI sam Dinkes yang dampaknya jadi pembagian layanannya nggak terstruktur banget”.

Pertanyaan : “Jadi kalau kendalanya seperti itu, solusinya apa dok?”.

Jawaban : “ya kalau lokasi korban mau nggak mau kita samperin satu-satu, sambil diberi pengertian kalau bisa menyatu dengan korban lain biar penyaluran bantuan, pemeriksaan itu mudah. Tapi kalau untuk koordinasi ya semakin hari semakin membaik koordinasinya karena kan setiap hari kita adakan evaluasi”.

Pertanyaan : “Menurut dokter Arina publikasi yang dilakukan ketika bencana Erupsi Gunung Semeru itu pentingkah?”.

Jawaban : “Penting sekali mbak, selain untuk informasi orang luar, tapi juga bisa untuk kita di internal supaya bantuannya bisa merata”.

Pertanyaan : “ Menurut dokter Arina sendiri, secara keseluruhan apa yang kurang dari penanganan bencana Erupsi Gunung Semeru 2021 kemarin?”.

Jawaban : “Kalau saya untuk yang belum memenuhi standar banget kayaknya nggak ada, Alhamdulillah nya semua relawan yang terjun sudah berpengalaman jadi pembagiannya semua lebih gampang dan fleksibel”.

Pertanyaan : “ Ada nggak saran untuk penanggulangan bencana kedepannya supaya bisa lebih baik lagi dok?”.

Jawaban : “ Ya, sarannya untuk yang pemangku kepentingan seperti Dinas Kesehatan, BNPB, dan sejenisnya bisa lebih terkoordinir lagi untuk kegiatan koordinasinya supaya dari awal bantuan yang dilakukan bisa optimal dan memperkecil jatuhnya lebih banyak korban. Lalu kalau bisa terkait bantuan, kita sangat berterimakasih adanya bantuan dan relawan yang datang, tapi kita juga berharap untuk bantuan atau relawan yang mau ikut terjun supaya bisa berkoordinasi dengan pusat data sehingga pengalokasian dan pembagian tugas merata. Karena terkadang dibanding bantuan yang dibawa, sama rombongannya banyak rombongannya, udah sih mbak itu saja”.



Gambar 5 wawancara dengan bagian Kepala Pemeriksaan, dr. Arina Hidayati, S. Farm. Apt

Narasumber: Dini Septia Prayogo, A. MK

Pertanyaan : “Mbak Dini ini di PMI Solo *staff* bagaian apa?”.

Jawaban : “Saya bagian kasi ambulans mbak”.

Pertanyaan : “Pada saat menjadi relawan pada bencana erupsi Gunung Semeru 2021, Mbak Dini mendapat amanah di bagian apa?”.

Jawaban : “Saya di bagian perawatan mbak, yang ikut mobiling ke camp para korban”.

Pertanyaan : “kira-kira pada bagian itu, *job desk* atau tugas nya ngapain saja mbak?”.

Jawaban : “Ya tugasnya nggak jauh beda sama perawat lainnya, kayak melakukan pemeriksaan dasar tapi kalau saya paling ada ketambahan pendataan sebagai bahan *assessment* harian. Terus nanti sorenya saya wajib setorkan ke posko untuk jadi data korban yang meliputi umur, jumlah pasien, terus sama diagnosanya apa gitu”.

Pertanyaan : “Kendala yang dirasakan pada waktu itu apa mbak?”.

Jawaban : “Kalau kendala kemarin ada di bahasa yang pada pakai bahasa Madura dan pengungsi yang tidak terpusat jadi kita harus *door to door*”.

Pertanyaan : “Jadi kalau kendalanya seperti itu, solusinya apa mbak?”.

- Jawaban : “ya kalau lokasi korban mau nggak mau kita samperin satu-satu, jadi harus *door to door* itu tadi. Dan untk bahasa kita minta translator dari warga setempat”.
- Pertanyaan : “Menurut Mbak Dini publikasi yang dilakukan ketika bencana Erupsi Gunung Semeru itu pentingkah?”.
- Jawaban : “Penting sekali mbak, untuk penyebaran informasi supaya cepat menyebar dan efektif”.
- Pertanyaan : “ Menurut mbak Dini, secara keseluruhan apa yang kurang dari penanganan bencana Erupsi Gunung Semeru 2021 kemarin?”.
- Jawaban : “Kalau secara general sih udah ke cover semua ya mbak, apalagi di situasi bencana saya rasa sudah cukup bagus”.
- Pertanyaan : “ Ada nggak saran untuk penanggulangan bencana kedepannya supaya bisa lebih baik lagi mbak?”.
- Jawaban : “ Kalau untk pesannya ya paling lebih solid lagi untuk para relawannya”.



Gambar 6 Foto wawancara dengan bagian keperawatan, Dini Septia Prayogo, A.MK

Narasumber: Rendy Muhammad Bahtiyar, A.Md. Kep

Pertanyaan : “Mas Rendy ini di PMI Solo *staff* bagaian apa?”.

Jawaban : “Saya bagian Perawat Ambulans”.

Pertanyaan : “Pada saat menjadi relawan pada bencana erupsi Gunung Semeru 2021, Mas Rendy mendapat amanah di bagian apa?”.

Jawaban : “Saya di bagian perawatan mbak”.

Pertanyaan : “kira-kira pada bagian itu, *job desk* atau tugas nya ngapain saja mas?”.

Jawaban : “Ya tugasnya nggak jauh beda sama perawat lainnya, melakukan pemeriksaan, *mobiling* ke rumah warga”.

Pertanyaan : “Kendala yang dirasakan pada waktu itu apa mas?”.

Jawaban : “Kalau kendala kemarin ada di bahasa yang pada pakai bahasa Madura dan pengungsi yang tidak terpusat jadi kita harus *door to door*”.

Pertanyaan : “Jadi kalau kendalanya seperti itu, solusinya apa?”.

Jawaban : “Ya kalau lokasi korban mau nggak mau kita samperin satu-satu, jadi harus *door to door*”.

Pertanyaan : “Menurut Mas Rendy publikasi yang dilakukan ketika bencana Erupsi Gunung Semeru itu pentingkah?”.

Jawaban : “Penting sekali mbak, buat semua orang bisa semakin *aware* lagi untuk bencana dan penanggulangannya”.

Pertanyaan : “Menurut mas Rendy, secara keseluruhan apa yang kurang dari penanganan bencana Erupsi Gunung Semeru 2021 kemarin?”.

Jawaban : “Kalau secara umum sih ya sudah cukup menurut saya, tapi harus bisa ditingkatkan lagi”.

Pertanyaan : “ Ada nggak saran untuk penanggulangan bencana kedepannya supaya bisa lebih baik lagi mas?”.

Jawaban : “ Ya semoga relawan bisa lebih tanggap, bisa melakukan koordinasi dengan kompak dengan niat menolong sesama tanpa pandang bulu”.



Gambar 7 Foto wawancara dengan bagian keperawatan, Rendy Muhammad Bahtiyar, A. Md.Kep

Narasumber: Jumadi, S.Pd

Pertanyaan : “Mas Jumadi ini di PMI Solo staff bagaikan apa?”.

Jawaban : “Saya bagian penanggulangan bencana”.

Pertanyaan : “Pada saat menjadi relawan pada bencana erupsi Gunung Semeru 2021, Mas Jumadi mendapat amanah di bagian apa?”.

Jawaban : “Kalau saya pindah-pindah mbak, kalau kemarin itu saya di logistik, Pusat Data dan Informasi (Pusdatin), sama *assessment*”.

Pertanyaan : “kira-kira pada bagian- bagian itu, *job desk* atau tugas nya ngapain saja mas?”.

Jawaban : “Ya tugasnya kalau di logistik itu menejemen barang , mencatat keluar masuk, termasuk pendistribusian saya juga ikut. Memisahkan mana barang yang hampir *expired* sama yang masih bisa tahan lama, terus kalau di pusat data ya saya terima laporan dari berbagai layanan terus diolah dan disusun untuk data di posko, kalau *assessment* ya hampir sama kayak pusdatin”.

Pertanyaan : “Kendala yang dirasakan pada waktu itu apa mas?”.

Jawaban : “Kalau kendalanya selain korban bencananya yang nggak terpusat, juga diawal itu kita bermasalah dengan jaringan internet mbak, karena sebagian data kita *update* melalui *online* juga untuk mempermudah bagian layanan yang lain, selain itu ya sebenarnya ini kendala umum di situasi bencana, yaitu birokrasi dan koordinasi yang kurang diawal”.

Pertanyaan : “Jadi kalau kendalanya seperti itu, solusinya apa mas?”.

Jawaban : “Kalau diawal itu kita memprioritaskan perbaikan sinyal, jadi semakin hari semakin membaik untuk masalah komunikasi dan publikasi”.

Pertanyaan : “Menurut Mas Jumadi publikasi yang dilakukan ketika bencana Erupsi Gunung Semeru itu pentingkah?”.

Jawaban : “Penting banget mbak, karena publikasi yang kita lakukan bisa menangkal berita *hoaks* yang beredar. Karena banyak sekali berita yang aneh-aneh kalau masalah bencana. Selain itu kita juga bisa menginformasikan tentang bencana-bencana susulan”.

Pertanyaan : “Menurut Mas Jumadi, secara keseluruhan apa yang kurang dari penanganan bencana Erupsi Gunung Semeru 2021 kemarin?”.

Jawaban : “Kalau secara umum sih sudah cukup Cuma ya kendala-kendala kayak tadi yang harus diminimalisir”.

Pertanyaan : “ Ada nggak saran untuk penanggulangan bencana kedepannya supaya bisa lebih baik lagi mas?”.

Jawaban : “ Saran saya untuk relawan yang mau turun itu utamakan keselamatan diri sendiri dulu sebelum menolong orang. Kadang relawan itu saking semangatnya seringkali mengabaikan keselamatan diri sendiri, terus sebelum datang memberikan bantuan lapor ke posko atau titik titik yang bertanggung jawab agar bisa lebih efektif pembagiannya. Udah sih itu aja mbak”.



Gambar 8 Foto wawancara dengan bagian penanggulangan bencana, Jumadi, S.P

SURAT PERNYATAAN NARASUMBER***(INFORMED CONSENT)***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dedy Cahyo Nugroho, S.Kom

Jabatan : Staff Humas PMI Kota Surakarta

Status : Relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru
Desember 2021

Menyatakan bahwa saya benar menjadi narasumber dari penelitian berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOCIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 yang telah dilakukan oleh saudari Fitri Wisneti (181211150) selaku Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Surakarta, 20 Oktober 2022



Dedy Cahyo Nugroho, S. Kom

SURAT PERNYATAAN NARASUMBER**(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heru Prayogo

Jabatan : *Cleaning Service*

Status : Relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru 2021

Menyatakan bahwa saya benar menjadi narasumber dari penelitian berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 yang telah dilakukan oleh saudari Fitri Wisneti (181211150) selaku Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Surakarta, 08 Desember 2022



(Heru Prayogo)

SURAT PERNYATAAN NARASUMBER***(INFORMED CONSENT)***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jumadi, S.Pd

Jabatan : Bagian Penanggulangan Bencana

Status : Relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru 2021

Menyatakan bahwa saya benar menjadi narasumber dari penelitian berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 yang telah dilakukan oleh saudari Fitri Wisneti (181211150) selaku Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Surakarta, 13 Desember 2022



(Jumadi, S.Pd)

SURAT PERNYATAAN NARASUMBER***(INFORMED CONSENT)***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Apt. Tri Diyah Nugrahawati, S.Farm

Jabatan : Bagian Farmasi PMI Kota Surakarta

Status : Relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru 2021

Menyatakan bahwa saya benar menjadi narasumber dari penelitian berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 yang telah dilakukan oleh saudari Fitri Wisneti (181211150) selaku Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Surakarta, 10 Desember 2022



(Apt. Tri Diyah Nugrahawati, S.Farm)

SURAT PERNYATAAN NARASUMBER***(INFORMED CONSENT)***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rendy Muhammad Bahtiyar, A.Md.Kep

Jabatan : Perawatan Ambulans

Status : Relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru 2021

Menyatakan bahwa saya benar menjadi narasumber dari penelitian berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 yang telah dilakukan oleh saudari Fitri Wisneti (181211150) selaku Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Surakarta, 13 Desember 2022



(Rendy Muhammad Bahtiyar, A.Md.Kep)

SURAT PERNYATAAN NARASUMBER***(INFORMED CONSENT)***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dini Septia Prayogo, A.MK

Jabatan : Bagian Kasi Ambulans

Status : Relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru 2021

Menyatakan bahwa saya benar menjadi narasumber dari penelitian berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 yang telah dilakukan oleh saudari Fitri Wisneti (181211150) selaku Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Surakarta, 10 Desember 2022



(Dini Septia Prayogo, A.MK)

SURAT PERNYATAAN NARASUMBER***(INFORMED CONSENT)***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. Arina Hidayati, S. Farm. Apt

Jabatan : Bagian Pelayanan Kesehatan

Status : Relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru 2021

Menyatakan bahwa saya benar menjadi narasumber dari penelitian berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 yang telah dilakukan oleh saudari Fitri Wisneti (181211150) selaku Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Surakarta, 10 Desember 2022



(dr. Arina Hidayati, S. Farm. Apt)

SURAT PERNYATAAN NARASUMBER***(INFORMED CONSENT)***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wanto, S.KM
Jabatan : Kepala Bagian Penanggulangan Bencana PMI Kota
Surakarta
Status : Relawan dalam bencana erupsi Gunung Semeru 2021

Menyatakan bahwa saya benar menjadi narasumber dari penelitian berjudul STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI KOTA SURAKARTA UNTUK MENGOPTIMALKAN PUBLIKASI LAYANAN DI MEDIA SOSIAL DALAM SITUASI BENCANA ERUPSI GUNUNG SEMERU 2021 yang telah dilakukan oleh saudari Fitri Wisneti (181211150) selaku Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Surakarta, 10 Desember 2022



(Wanto, S.KM)



Palang
Merah
Indonesia

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 1236 /Sekt/PMI/X/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Budi Purwanto, S.Si., M.Si
Jabatan : Kepala Markas PMI Kota Surakarta
Alamat : Jl. Kol. Sutarto No. 58, Jebres, Jebres, Kota Surakarta

Menelaskan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Fitri Wisneti
NIM : 181211150
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Instansi : UIN Raden Mas Said Surakarta

Telah melaksanakan Penelitian guna menyusun Skripsi dengan judul "Strategi Komunikasi Humas PMI Kota Surakarta Dalam Publikasi Layanan di Situasi Bencana Pada Korban Erupsi Gunung Semeru Desember 2021" pada tanggal 19 September – 19 Oktober 2022 di Humas PMI Kota Surakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 17 Oktober 2022
PALANG MERAH INDONESIA

Kota Surakarta
Kepala Markas,

Budi Purwanto, S.Si., M.Si

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Fitri Wisneti

Tempat, Tanggal Lahir : Karangayar, 23 Juni 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Jl. Anggrek 1 No.133 A Rt.01 Rw.016 Ngringo,
Jaten, Karanganyar

Status : Mahasiswa

Kewarganegaraan : Indonesia

E-mail : Fitriwisneti150@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

2004 - 2009 : SDN 04 Ngringo

2010 - 2012 : MTs Al-Islam Jamsaren

2013 – 2016 : Pondok Modern Darussalam Gontor Putri 1

2017 : Masa Pengabdian di Pondok Pesantren Darul
Falah, Ponorogo

2018 – 2022 : UIN Raden Mas Said Surakarta