

# JARINGAN KOMUNIKASI AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) DALAM PENANGANAN TANGGAP DARURAT PASCA BENCANA DI KOTA PALU

**Zulvaningsih Lestari**

*Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako*

Email: zulva.ningsih3@gmail.com

## ABSTRAK

ACT adalah yayasan yang bergerak di bidang sosial dan kemanusiaan. ACT mengembangkan aktivitasnya, mulai dari kegiatan tanggap darurat, pemulihan pasca bencana, pemberdayaan dan pengembangan masyarakat. Pada tahun 2018 untuk pertama kalinya ACT berada di Kota Palu, memiliki 16 posko wilayah, 36 posko unit dan 159 posko dapur umum yang terbagi di wilayah Sulteng. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan jaringan komunikasi ACT pada saat penanganan pasca bencana di Kota Palu, adapun data informan diperoleh dari observasi awal di Kantor ACT cabang Sul-Teng. Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data observasi partisipasi, wawancara mendalam dan dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah delapan (8) orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, ACT membangun jaringan dengan membangun posko kemanusiaan menggunakan jaringan yang telah terbentuk sebelumnya. Melalui posko ini banyak yang ingin ikut terlibat langsung dalam penanganan tanggap darurat hingga pasca bencana yang dilakukan oleh ACT kemudian hal ini membuat jaringan ACT makin berkembang dalam membangun jaringan ACT menggunakan pola semua saluran yang dimana pola ini tidak harus mengikuti garis struktur koordinasi. Adapun pola internal yang digunakan oleh ACT ialah pola semua saluran dan pola rantai. Pola rantai digunakan untuk menerima intruksi atau perintah dari atasan sedangkan pola semua saluran, semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya.

**Kata kunci: Aksi Cepat Tanggap; Jaringan Komunikasi; Pasca Bencana**

**Submisi: 19 April 2020**

## Pendahuluan

Indonesia termasuk Negeri yang rawan terkena bencana alam. Begitu banyak wilayah yang memiliki ancaman bencana gempa bumi dan tsunami, letusan gunung api, air pasang, tanah longsor, kebakaran dan sebagainya Ma'arif dalam Humaedi (2015: 212). Bencana bisa terjadi kapan pun dan dimana pun, tanpa memandang status sosial, identitas keagamaan dan asal suku para korbannya. Bencana bisa menimpa masyarakat yang tinggal di perkotaan, pedesaan bahkan pedalaman sekalipun. Bencana alam juga bisa menimpa seseorang dan komunitas muslim yang taat maupun seorang muslim yang tidak pernah taat. Bahkan orang non-muslim pun juga bisa

mengalami bencana seperti dengan saudara-saudara yang muslim (Humaedi, 2015: 212).

Januari hingga September 2018 sebanyak 1.999 bencana alam yang terjadi di Indonesia. Lombok dan Sumbawa merupakan kejadian yang sangat besar bagi bangsa Indonesia pasalnya, gempa yang terjadi menyebabkan 546 orang meninggal dunia. Setelah beberapa minggu kejadian di Lombok, Indonesia kembali berduka dengan musibah yang terjadi pada tanggal 28 September 2018 pada pukul 18.02 WITA yang dimana telah terjadi bencana gempa bumi berkekuatan 7,4 skala richter, berlangsung saat patahan Palu koro yang melintasi Kota Palu, bergeser sekitar 10 kilometer di bawah permukaan tanah,

sebelumnya telah terjadi getaran-getaran kecil sepanjang hari. Gempa ini bukanlah yang pertama melanda Kota Palu, tapi inilah yang terkuat. Lima menit kemudian Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) merilis peringatan tsunami yang mencapai 0,5 sampai tiga meter dan disusul likuifaksi yang terjadi di beberapa titik seperti, Balaroa, Petobo dan Jonooge Sigi. Likuifaksi berlangsung pada tanah berpasir yang mudah terendam air, seperti tanah di Kota Palu yang dekat dengan laut. Guncangan yang ditimbulkan akibat gempa tersebut menyebabkan tanah kehilangan ikatan sehingga melarut seperti air dan mengalir membawa bangunan dan kendaraan yang ada di atasnya ([www.bccnews.com](http://www.bccnews.com)).

Jumlah korban yang tewas akibat bencana gempa bumi dan tsunami di Sulawesi Tengah, per 11 Oktober 2018 pukul 13.00 WIB, meningkat menjadi 2.073 korban. Jumlah tersebut terdiri dari 1.663 korban dari Kota Palu, 171 korban dari Donggala, Sigi 223 korban, Parigi Moutong 15 korban, dan Pasangkayu Sulawesi Barat 1 orang. Seluruh korban tersebut, menurut data Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), sudah dimakamkan. Sebanyak 994 korban dimakamkan secara massal, sedangkan 1.079 korban dimakamkan oleh keluarga. Selain korban tewas, BNPB mencatat ada 10.679 orang luka berat. Tercatat pula 680 orang hilang yang diperkirakan masih tertimbun di bawah reruntuhan bangunan akibat gempa dan tsunami. Selain itu, gempa bermagnitudo 7,4 yang terjadi Jumat 28 September tersebut juga mengakibatkan 82.775 mengungsi di sejumlah titik. Dilaporkan pula, 67.310 rumah dan 662 sekolah rusak. Ditambah lagi, terdapat 22 fasilitas kesehatan dan 99 fasilitas peribadatan rusak berat. ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)).

Ada tiga hal penting dalam mempersoalkan bencana beserta penanganan bencananya. *Pertama*, bencana harus ditanggapi sebagai proses yang harus dilihat dari tahapan historis, termasuk bagaimana pembentukan dan kelahiran dari

bencana tersebut, karena sebagai sesuatu proses, bencana sebenarnya bisa dikelola dan dikendalikan pada tingkatan yang berbeda-beda berdasarkan pengetahuan, tindakan, sikap dan kelembagaan yang tersedia. Hal tersebut juga akan memungkinkan minimalisasi dari status kerentanan masyarakat terhadap suatu bencana. *Kedua*, bencana perlu ditanggapi sebagai konteks, bukan sekedar peristiwa yang terjadi suatu saat. Sebagai konteks, ia memberikan perspektif dan definisi tentang *code of conduct* yang dipatuhi secara kolektif, baik bagi masyarakat maupun berbagai pihak lain dalam berbagai bentuk tindakan dan kebijakan yang variatif. *Ketiga*, bencana merupakan ranah bagi pemahaman yang lebih mendasar dan dalam tentang hakikat dari hubungan dalam konstruksi masyarakat. Keberadaan dan akibat bencana dapat menjangkau spektrum yang luas sehingga bencana memberi potensi menghubungkan analisis ilmu sosial dengan pilihan ideologis dan kepentingan yang menentukan kehadiran dari suatu bencana (Abdullah dalam Humaedi, 2015 : 213-214).

Bencana alam yang terjadi di Kota Palu, Sigi dan Donggala ini mengundang berbagai lembaga dan organisasi kemanusiaan berdatangan ke Kota Palu untuk tanggap darurat termasuk membantu meminimalisir kerusakan, serta membantu mendistribusikan kebutuhan masyarakat terdampak bencana. Meskipun begitu, wilayah terdampak gempa, tsunami dan likuifaksi di Palu, Sigi dan Donggala, Sulawesi Tengah masih membutuhkan banyak Relawan untuk menyalurkan logistik dengan cepat hingga ke pelosok daerah terisolir.

Sebelumnya akses masuk logistik ke Palu juga awalnya sangat sulit dan terkendala oleh bandar udara yang belum bisa digunakan dan jalan yang tidak bisa diakses karena longsor akibat gempa, maka semua bantuan dari Makassar, Balikpapan, Jawa Timur, dan Lombok sempat tertahan beberapa hari di Makassar ([www.antaraneews.com](http://www.antaraneews.com)).

Bencana di Kota Palu tidak hanya mengundang perhatian dari kota-kota yang ada di Indonesia ataupun luar negeri. Hal ini juga membuat Provinsi yang ada di dekatnya seperti, Sulawesi Selatan, Sulawesi Utara, Sulawesi Barat ikut merasakan kehilangan sehingga menimbulkan rasa empati yang sangat besar. Di mana ada banyak makan, minum dan tempat untuk beristirahat yang mereka sediakan sepanjang perjalanan dan ditawarkan secara cuma-cuma bagi pengungsi ataupun korban bencana yang melewati lokasi mereka.

Bencana ini tidak hanya menarik gerakan sosial dari masyarakat daerah sekitar maupun Indonesia tetapi hingga ke luar Negeri, ada 19 negara yang menawarkan bantuan untuk bencana gempa Donggala dan tsunami Palu, Sulawesi Tengah. 19 negara itu di antaranya, Amerika Serikat, Perancis, Ceko, Swiss, Norwegia, Hungaria, Turki, Uni Eropa, Australia, Korea Selatan, Arab Saudi, Qatar, Selandia Baru, Singapura, Thailand, Jepang, India, dan Cina. Adapun organisasi internasional yang menawarkan bantuan juga datang dari *The United Nations Development Programme* (UNDP) ([www.msn.com](http://www.msn.com)).

Salah satu organisasi yang ikut membantu pemulihan di Kota Palu hingga saat ini adalah Aksi Cepat Tanggap (ACT). Guna merespon kedaruratan dan penyelamatan korban pada Jumat 28 September dini hari, tim ACT telah diterbangkan menuju Kota Palu di fase darurat, upaya evakuasi korban meninggal, penanganan medis, pemenuhan logistik, hingga penyediaan dapur umum yang menjadi prioritas.

Konvoi truk bantuan pertama yang dilakukan ACT berangkat dari Kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap), dibagi menjadi dua. Lima truk ke pesisir Donggala dan lima truk merapat ke Posko Logistik ACT di wilayah Kota Palu. Konvoi truk ACT yang pertama ini sekaligus membuka jalur darat Poros Mamuju. ACT bekerjasama dengan beberapa lembaga, tokoh masyarakat dan penduduk lokal untuk mengkoordinasikan kerusakan dan kebutuhan masyarakat Kota

Palu sehingga pemulihan pasca bencana tersebut bisa berjalan dengan baik dan cepat ([www.act.id](http://www.act.id)).

Aksi Cepat Tanggap (ACT) adalah yayasan yang bergerak di bidang sosial dan kemanusiaan. Sejak tahun 2012 ACT mengubah dirinya menjadi sebuah lembaga kemanusiaan global, dengan jangkauan aktivitas yang lebih luas lagi. Pada skala lokal, ACT mengembangkan jejaring ke semua provinsi baik dalam bentuk jaringan relawan dalam wadah MRI (Masyarakat Relawan Indonesia) maupun dalam bentuk jaringan kantor cabang ACT. Jangkauan aktivitas program sekarang sudah sampai ke 30 provinsi dan 100 kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Pada skala global, ACT mengembangkan jejaring dalam bentuk *representative person* sampai menyiapkan kantor ACT di luar negeri. Jangkauan aktivitas program global sudah sampai ke 22 Negara di kawasan Asia Tenggara, Asia Selatan, Indocina, Timur Tengah, Afrika, Indocina dan Eropa Timur. Wilayah kerja ACT di skala global diawali dengan kiprah dalam setiap tragedi kemanusiaan di berbagai belahan dunia seperti bencana alam, kelaparan dan kekeringan, konflik dan peperangan, termasuk penindasan terhadap kelompok minoritas berbagai negara.

### **Komunikasi Organisasi dan Jaringan Komunikasi**

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi yang sifatnya berorientasi kepada kepentingan organisasi. Komunikasi organisasi menurut persepsi Katz dan Kahn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Pengertian komunikasi organisasi juga di jelaskan oleh Zelko dan Dance yang mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi *internal* dan *eksternal* (Muhammad, 2015:65).

Jaringan komunikasi adalah sebuah sistem kerja antara dua orang bahkan lebih yang bekerja bersama-sama untuk menempuh suatu tujuan yang sama. Jaringan merupakan sistem dari garis komunikasi yang berhubungan dengan pengirim dan penerima dalam sebuah fungsi sosial organisasi, yang memengaruhi perilaku individu yang bekerja di dalamnya dan posisi individu yang bekerja dalam jaringan tersebut serta memainkan peranan kunci dalam menentukan perilaku dan perilaku orang yang di pengaruhi (Suryanto, 2015 : 324).

Menurut Rogers dan Kincaid (Hapsari, 2016 : 26-27) jaringan komunikasi merupakan individu-individu yang terkoneksi antara satu dengan lainnya yang dihubungkan oleh arus komunikasi yang terpola. Ada dua kata kunci utama dari jaringan komunikasi. *Pertama*, aktor yaitu jaringan komunikasi melihat fenomena atau peristiwa dari sisi mikro (aktor) bukan makro. *Kedua*, relasi yaitu bagaimana aktor-aktor tersebut berinteraksi satu sama lain (Hapsari 2016: 27).

Jaringan komunikasi merupakan sistem komunikasi umum dan saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain. Jaringan ini dapat dilihat dari dua perspektif. *Pertama*, kelompok kecil sesuai dengan sumberdaya yang dimilikinya akan mengembangkan pola komunikasi yang menggabungkan beberapa struktur jaringan komunikasi. *Kedua*, jaringan komunikasi ini bisa dipandang sebagai struktur yang diformalkan yang diciptakan oleh suatu organisasi sebagai sarana komunikasi organisasi.

Menurut Tomy Suprpto dalam Suryanto (2015 : 592) Ada enam peranan jaringan komunikasi yaitu:

#### 1. *Opinion Leader*

Arni Muhammad dalam Masmuh (2010: 59) menjelaskan orang ini, disebut pemuka atau pemimpin pendapat yang dibutuhkan karena pengaruh mereka. Mereka merupakan orang yang mengikuti

dan dipercaya orang lain untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi.

#### 2. *Gate Keepers*

Katz dan Lazarsfeld (Masmuh, 2010: 60) penjaga gawang berarti mengendalikan satu bagian strategis dari suatu saluran, agar memiliki kekuatan untuk memutuskan apakah sesuatu yang mengalir melintasi saluran akan sampai kepada kelompok tersebut atau tidak. Penjaga gawang ialah yang mengontrol arus informasi di antara anggota organisasi. Posisinya berada di tengah suatu jaringan dan menyampaikan pesan dari satu orang kepada orang lain maupun memberikan informasi. Peran ini juga dapat menolong anggota penting dari organisasi seperti pimpinan, menghindarkan informasi yang telah berlalu dan hanya memberikan informasi yang penting-penting saja. Gate keeper juga memiliki kekuasaan dalam memutuskan suatu informasi apakah itu penting maupun tidak. Jika memutuskan bahwa informasi tersebut tidak penting kemudian ada seseorang yang harus mendapatkan informasi tersebut, kemungkinan informasi itu tidak akan diberikan.

#### 3. *Cosmopolites*

Individu yang menghubungkan organisasi dengan lingkungan yang ada di sekitarnya. Kosmopolit mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang ada dalam lingkungan dan memberikan informasi mengenai organisasi kepada orang-orang tertentu pada lingkungannya. Kosmopolit menghubungkan para anggota organisasi dengan orang dan peristiwa di luar batas-batas struktur organisasi. Menurut R Wayne Pace Don F Faule dalam Masmuh, 2010: 60) kosmopolit memiliki kontak

yang lebih kerap dengan sumber-sumber di luar organisasi dan bertindak sebagai saluran bagi gagasan-gagasan baru yang akan memasuki organisasi.

4. *Bridge*

Jembatan menghubungkan dua kelompok terpisah dalam suatu jaringan, membantu saling memberi informasi dan mengkoordinasi di antara kelompok-kelompok. Menurut Arni Muhammad dalam Masmuh (2010: 60), jembatan merupakan seorang anggota klik yang memiliki sejumlah kontak yang menonjol dalam kontak antar kelompok, menjalin kontak dengan anggota klik lain.

5. *Liaison*

Memiliki peranan yang sama dengan jembatan tetapi individu itu sendiri bukanlah anggota dari satu kelompok tetapi merupakan penghubung di antara satu kelompok dengan kelompok lainnya. Penghubung mengaitkan satuan organisasi bersama-sama dan menggambarkan orang-orang yang berlaku sebagai penyaring informasi dalam organisasi. Penghubung merupakan actor yang menjadi perekat dari jaringan, di mana tanpa kehadirannya maka jaringan akan terpecah.

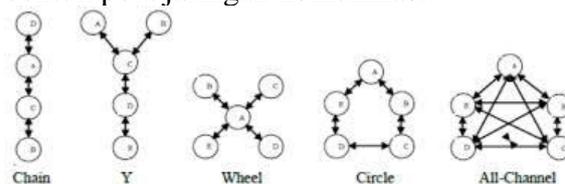
6. *Isolate*

Anggota organisasi yang mempunyai kontak minimal dengan orang lain dalam organisasi, anggotanya menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh teman-temannya. Isolate merupakan aktor yang tidak mempunyai satu pun link dengan aktor lain dalam jaringan. Konsep penyendiri ini relatif dan harus didefinisikan untuk setiap analisis jaringan kerja komunikasi.

**Pola Aliran Informasi**

Keberadaan pola dalam organisasi merupakan suatu yang sangat penting, hal ini dikarenakan distribusi arus pesan membutuhkan pengolaan yang bagus, jika tidak maka tujuan organisasi yang diinginkan sulit tercapai dengan baik. Oleh karena itu, organisasi harus disusun agar komunikasi antar anggota menjadi lebih efektif. Namun tidak semua organisasi menerapkan pola yang sesuai dengan apa yang terjadi dalam organisasi atau perusahaannya. Pemilihan yang tepat dalam penerapan pola komunikasi organisasi atau perusahaan tentunya harus disesuaikan dengan bentuk dan tujuan organisasi atau perusahaan tersebut.

Menurut Joseph A. Devito dalam (Masmuh, 2010: 56-58) ada beberapa bentuk pola jaringan komunikasi.



Gambar 1. Pola Jaringan komunikasi (Masmuh, 2010: 56-58)

Setiap gambar menunjukkan adanya lima individu, meskipun suatu jaringan komunikasi bisa melibatkan banyak orang selain lima sedangkan tanda panah menunjukkan arah pesan itu mengalir..

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Menurut Denzim dan Lincoln, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud mendeskripsikan yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada (Satori dan Komariah, 2017 : 23). Penelitian ini mendeskripsikan terkait dengan jaringan, pola komunikasi dan peranan jaringan komunikasi ACT pada saat penanganan pasca bencana di Kota Palu. Data yang dihasilkan berupa data kualitatif yang dikembangkan dengan metode deskriptif. Deskriptif kualitatif ini yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar

dan tidak menggunakan perhitungan dan analisis data statistik. Data yang digunakan berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan sebagainya.

Dasar dari penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Studi Kasus. Studi kasus dimulai dengan mengidentifikasi satu kasus yang spesifik, kasus yang berupa entitas yang konkret (individu, kelompok kecil, organisasi ataupun kemitraan). Pada level yang kurang konkret, kasus ini mungkin adalah komunitas, relasi, proses keputusan, atau sebuah proyek yang spesifik (Yin dalam Creswell, 2014). Studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok digunakan jika pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, jika peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang akan diselidiki. Studi kasus tidak terbatas pada studi tentang individu saja namun studi kasus juga bisa meneliti sejumlah orang, organisasi maupun komunitas (Creswell, 2014).

Peneliti melakukan metode penelitian studi kasus dalam penelitian ini, untuk mencari informasi atau data mengenai jaringan ACT dalam penanganan pasca bencana menggunakan teknik wawancara mendalam disertai dengan observasi dan dokumentasi untuk menggali informasi pada informan-informan yang telah ditentukan.

### **Hasil Penelitian dan pembahasan**

Jaringan komunikasi adalah sebuah sistem kerja antara dua orang bahkan lebih yang bekerja bersama-sama untuk menempuh suatu tujuan yang sama (Suryanto, 2015 : 324), sama halnya dengan ACT yang bekerja sama dengan mitranya untuk membantu memulihkan kondisi pasca bencana di Kota Palu. Pada umumnya ACT mempunyai 2 jaringan, yaitu : jaringan kemitraan dan jaringan relawan MRI. Jaringan kemitraan sendiri dibangun dengan cara sebagai berikut:

### **Sosialisasi**

Sosialisasi yang dilakukan oleh ACT untuk menarik mitra, ACT menjelaskan kepada calon mitra (pemerintah / non pemerintah, sekolah, universitas) mengenai program apa saja yang telah dilakukan oleh ACT dalam penanggulangan bencana. Hal ini bertujuan agar para calon mitra tertarik menjadi donatur tetap ACT dan bisa berkontribusi pada setiap program yang dilakukan oleh ACT.

### **Kampanye**

Kampanye yang dilakukan oleh ACT dengan cara menyiarkan secara langsung terkait program-program yang sedang di laksanakan, dalam hal ini ACT lebih memfokuskan di media sosial, seperti, *Facebook* dan *Instagram*. ACT juga aktif memposting seluruh kegiatan yang mereka lakukan di media sosial, selain menggunakan media sosial ACT juga melakukan kampanye dengan cara memasang spanduk terkait program tertentu seperti, spanduk mengenai penyaluran zakat dan harga hewan qurban yang aktif dilakukan pada waktu bulan suci Ramadhan hingga menjelang qurban. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan citra ACT sehingga mampu menarik perhatian masyarakat untuk berdonasi di ACT.

### **Shopping Charity**

Shopping charity yang dilakukan oleh ACT yaitu mengajak kerjasama beberapa UMKM yang ada di kota Palu, seperti, butik syahira, nine shop, butik ghifari, percetakan erlangga, peri brownis, tahu dum-dum, coklat Sulteng, roti bakar mamen dll. ACT membuat *MoU* atau perjanjian kerjasama dengan UMKM dalam kerjasama tersebut sebanyak 15-20 % hasil dari penjualan mereka akan di donasikan ke ACT untuk membantu pemulihan kota Palu dan masalah kemanusiaan lainnya. Adapun feedback atau timbal balik yang didapatkan oleh UMKM yaitu , ACT ikut memasarkan produk mereka di media sosial yang dimiliki oleh ACT dan produk yang mereka jual akan memperoleh citra yang baik di mata

masyarakat dengan slogan membeli sambal berdonasi..

### **POP (Point Of Philantrophy)**

POP merupakan salah satu cara ACT membangun jaringan dengan masjid dan supermarket yang ada di kota Palu, program POP lebih berfokus kepada kegiatan yang bersifat ke agamaan , staf marketing ACT akan menjelaskan kepada panitia masjid atau pimpinan supermarket mengenai program yang di lakukan oleh act untuk membantu meningkatkan kesejahteraan umat islam di seluruh dunia, seperti di palestina, Suria, Yaman dan para santri di seluruh pesantren yang ada di indonesia, kemudian ACT akan menyimpan kota donasi di masjid atau di supermarket yang bekerjasama dengan ACT terkait program POP, seperti di masjid Al-Hurriyah, di PGM, DLL.

Jaringan kerelawanan yang di miliki oleh ACT atau yang lebih di kenal dengan sebutan MRI (masyarakat relawan Indonesia) tersebar di berbagai daerah yang ada di Sulawesi tengah, untuk memudahkan dalam melaksanakan program ACT relawan tersebut di bagi berdasarkan domisili tempat tinggal mereka, seperti MRI Palu, MRI Donggala, MRI Sigi, MRI Parigi dan MRI wilayah. MRI aktif mengembangkan jaringan kerelawanan dengan cara melakukan *open recruitment* dan *volunteer camp*, kegiatan ini bertujuan untuk menarik minat calon relawan baru untuk bergabung menjadi relawan ACT.

Relawan tersebut tidak hanya berfokus pada pengembangan organisasi tetapi relawan juga ikut berpartisipasi dalam penanggulangan bencana mulai dari masa *emergency* seperti evakuasi korban hingga penyaluran bantuan, MRI juga mendukung semua kegiatan yang di lakukan oleh ACT, mulai dari proses *assessment* hingga proses implementasi. Tidak hanya merespon soal kebencanaan MRI juga berperan penting dalam merespon setiap konflik sosial dengan melakukan penggalangan dana, hasil dari penggalangan tersebut akan di salurkan melalui ACT untuk yang terdampak.

Penggalangan dana yang dilakukan oleh MRI juga tidak hanya fokus di masyarakat sekitar tetapi mereka juga mencari mitra agar mendapatkan donasi/dana yang lebih banyak lagi.

ACT membangun jaringan dengan beberapa cara seperti dengan aksi-aksi yang mereka lakukan pada saat penanganan tanggap darurat pasca bencana di Kota Palu. Sehingga banyak yang ingin ikut terlibat langsung dalam penanganan tanggap bencana yang di lakukan oleh ACT, mulai dari evakuasi korban, pembagian bantuan berupa kebutuhan sandang dan pangan bagi pengungsi, pembentukan posko wilayah untuk menyalurkan bantuan, hingga proses *recovery*. Melalui aksi tersebut banyak masyarakat sekitar yang tertarik untuk bergabung di jaringan ACT baik sebagai donatur maupun relawan

Posko kemanusiaan yang terbentuk di Sulawesi tengah, ACT pusat berkoordinasi dengan jaringan yang telah ada sebelumnya di kota Palu, yaitu Pak Mustafa yang berdomisili di Kota Palu dan pada saat kejadian Pak Mustafa sedang menempuh Pendidikan *Magister* di Universitas Padjajaran yang saat ini menjabat menjadi staff program kantor cabang Sulteng. Jaringan ini awalnya telah terbentuk sebelum terjadinya bencana alam di Sulawesi Tengah, pada waktu itu ACT pusat telah berencana untuk mendirikan cabang ACT di Sulawesi Tengah, sehingga pada saat itu ACT pusat memanfaatkan jaringan yang di miliki oleh salah satu petinggi ACT yaitu Pak Ikbal yang dulunya merupakan alumni mahasiswa Sosiologi di UNTAD, kemudian Pak Ikbal berkordinasi dengan Pak Mustafa yang merupakan alumni Sosiologi UNTAD yang juga merupakan mantan ketua HIMASOS, agar mengikuti proses seleksi di Kantor pusat ACT untuk menjadi calon staff di ACT.

Setelah mendaftar dan mengikuti seleksi, tepat 3 minggu. Bencana menimpah Sulawesi Tengah, pada saat itu ACT pusat kesulitan untuk mendapatkan informasi karena listrik yang mati total pada saat bencana terjadi. Pak Mustafa yang pada saat

itu berada di Bandung langsung dihubungi oleh kantor ACT pusat, agar mempersiapkan segala kebutuhan untuk membentuk posko kemanusiaan di Kota Palu. Setelah terbentuknya posko kemanusiaan atau posko induk yang berlokasi di Jl. Hj. Hayyun, ACT memanfaatkan jaringan kerelawanan nasional yang telah ada sebelumnya untuk membantu proses penanggulangan bencana yang ada di Kota Palu. Hal ini dilakukan untuk membentuk posko wilayah di setiap daerah yang terdampak parah, dalam pembentukan posko wilayah Pak Mustafa yang dulunya adalah ketua himpunan mahasiswa jurusan Sosiologi di Universitas Tadulako mengajak mahasiswa FISIP yang saat itu masih berada di Kota Palu untuk membersamai kegiatan yang dilakukan oleh ACT dengan menjadi Jaringan kerelawanan ACT.

Mahasiswa Universitas Tadulako yang telah bergabung dengan ACT kemudian bekerjasama dengan jaringan kerelawanan Nasional yang telah terbentuk sebelumnya. Mereka bekerjasama untuk melakukan *assessment* wilayah mana saja yang terdampak bencana dan membuat posko wilayah di masing-masing lokasi, sehingga terbentuk 16 posko wilayah, 32 posko unit, 192 posko dapur umum, dan 1 posko wilayah induk. Adapun beberapa posko wilayah yang dibentuk seperti, posko Wani, Posko Ulujadi, Posko Gumbasa hingga Posko wilayah Donggala.

Melalui posko-posko tersebut ACT rutin menyalurkan bantuan sehingga masyarakat sekitar banyak yang tertarik dan kemudian mendaftarkan diri mereka menjadi relawan di posko wilayah tersebut. Posko wilayah yang di buat ACT, memiliki sistem rotasi relawan yang artinya pada tiap bulan relawan yang bertugas di posko wilayah tersebut akan digantikan dengan relawan yang baru, dalam jarak waktu tersebut banyak relawan lokal yang bergabung seperti relawan mahasiswa Antropologi dan Sosiologi. Mereka menjadi relawan karena program kerjasama yang

dilakukan oleh pihak dosen dan ACT melalui mata kuliah kebencanaan.

ACT juga memperoleh jaringan dengan mengajak kerabat, relawan yang sudah lebih awal bergabung di ACT mengajak keluarganya untuk bergabung di ACT karena melihat aksi ACT yang dilakukan cukup banyak dan membutuhkan relawan yang banyak, sehingga dari aksi-aksi yang dilakukan ACT di pengungsian seperti pembagian paket pangan, sandang dan *hygiene* banyak juga penyintas bencana yang tinggal di pengungsian menjadi relawan ACT atau jaringan ACT yang tidak hanya bertugas untuk membantu proses distribusi tetapi juga membantu dalam mencari informasi bahkan membangun jaringan di wilayah tertentu.

Pak Mustafa yang merupakan mantan ketua himpunan mahasiswa Sosiologi dan saat ini menjadi staff program ACT cabang Sulteng, memanfaatkan hubungan yang telah terjadi sebelumnya. Pak Mustafa mengajak para organisasi mahasiswa untuk peduli terhadap bencana yang ada dengan cara melakukan penggalangan donasi dan kemudian hasilnya di salurkan melalui ACT. Adapun kebutuhan dalam penggalangan donasi yang dilakukan oleh pihak organisasi kampus diwadahi oleh pihak ACT, sehingga terbangun kerjasama antara mahasiswa dan ACT cabang Sulteng. Organisasi kampus yang sudah lebih dulu menjadi jaringan dan selalu menyalurkan bantuan melalui ACT mengajak teman-temannya di organisasi lain untuk menyalurkan bantuan melalui ACT, sehingga jaringan yang dimiliki ACT makin luas untuk memperoleh bantuan dana/donasi. ACT tidak hanya membangun jaringan dengan organisasi mahasiswa di kampus, tetapi ACT juga membangun jaringan dengan Universitas yang ada di Kota Palu, seperti UNTAD dan IAIN dalam hal ini ACT menerima mahasiswa yang ingin melakukan KKN atau KKP (Magang) yang setelah kegiatan tersebut selesai mereka di minta agar menyalurkan donasi melalui ACT jika melakukan penggalangan.

Untuk memperlancar program yang dilakukan ACT, mereka membangun jaringan dengan beberapa organisasi, pemerintah dan CV, seperti dalam pembangunan sumur irigasi ACT menjalin kerjasama dengan CV pengeboran sebagai vendor karena ACT tidak memiliki alat untuk melakukan pengeboran, sehingga jika ada mitra yang ingin dibangun sumur wakaf, ACT akan berkoordinasi dengan CV tersebut untuk melakukan pembangunan sumur. CV tersebut di peroleh dari jaringan relawan yang memang bertugas untuk pembangunan sumur. Relawan tersebut mendapatkan informasi dari organisasi lain yang bergerak di bidang yang sama seperti INANTA.

Selain itu untuk memperoleh jaringan CV yang nantinya akan menjadi vendor yang membantu ACT menjalankan program sumur wakaf, ACT mencarinya melalui media sosial seperti *facebook* dan *instagram* dengan cara memberikan pengumuman di akun sosial media yang dimiliki. Selain itu jaringan ACT juga kadang terbentuk karena kebutuhan penyelesaian program seperti yang di lakukan oleh ACT dalam menyelesaikan program pipanisai air bersih di desa Lompio kecamatan Sirenja, dalam program pipanisasi tersebut ACT tidak memiliki mesin untuk menyambung pipa HDPE dan tidak memungkinkan pula untuk membeli alat tersebut karena harganya yang cukup mahal sehingga ACT berkordinasi dengan lembaga lain yang juga memiliki program pipanisasi di desa yang sama yaitu OXFAM.

Salah satu program mingguan yang dilakukan ACT Sulteng yaitu program distribusi air bersih di daerah terdampak kekeringan seperti di sigi, untuk keberhasilan program ini ACT membentuk jaringan baru dengan cara relawan akan di tugaskan untuk melakukan *assessment* mencari daerah yang kekeringan biasanya relawan tersebut akan turun langsung ke lapangan atau mencari informasi melalui media sosial seperti *facebook*, setelah ACT berhasil memperoleh daerah untuk melakukan distribusi air bersih, relawan

ACT akan berkordinasi dengan aparat desa terkait program tersebut karena ACT tidak memiliki mobil tangki untuk melakukan distribusi, pimpinan ACT cabang sulteng akan memberitahukan ke staff program agar berkordinasi dengan pihak-pihak yang memiliki mobil tangki air seperti PDAM, pemadam kebakaran, dan PU untuk melakukan peminjaman mobil tangki dengan cara menyurat dan staff program memberi arahan ke relawan yang bertugas untuk mengantarkan surat tersebut dan berbicara dengan pimpinan instansi terkait, selain itu untuk memperoleh mobil tangki air ACT juga membangun kerjasama dengan pemilik mobil tangki yang ada di daerah Poboya agar mau bekerjasama untuk program yang dilakukan oleh ACT.

Setiap program yang di lakukan oleh ACT, dokumentasi dan publikasi merupakan hal yang sangat penting karena menjadi pertanggung jawaban ACT ke donatur dan untuk menarik minat perusahaan, instansi dan masyarakat untuk menjadi donatur karena melihat program-program yang di lakukan ACT melalui media, sehingga ACT memiliki staff khusus di bidang media yang bernama Chandra dia bertugas untuk meliput semua program yang di lakukan oleh ACT, selain menjadi staff di ACT Pak Chandra juga tergabung dalam AJI (Aliansi Jurnalis Indonesia). Sebelum bekerja di ACT dia merupakan seorang wartawan, sehingga ACT memanfaatkan jaringan wartawan yang di miliki oleh Pak Chandra, untuk mempublikasikan dan mempromosikan program-program yang di lakukan ACT melalui media cetak dan media online seperti surat kabar Sultengterkini.com, Mercusuar, Detik.com atau radio, setiap program yang di lakukan ACT.

Pemberian bantuan untuk korban bencana, Pak Chandra akan mengajak rekan-rekan wartawannya untuk meliput, adapun cara ACT cabang Sulteng memperkuat hubungan jaringan dengan para wartawan, ACT akan *support* semua kegiatan yang di lakukan oleh AJI (Aliansi Jurnalis Indonesia) dengan bantuan dana

atau tenaga, seperti yang di lakukan oleh ACT dengan membagikan bantuan sepatu untuk semua wartawan atau yang lainnya.

ACT juga aktif dalam membangun jaringan dengan pengurus masjid yang ada di Sulteng melalui staff *partnership* ACT yaitu pak Rustam. Hal ini bertujuan untuk mengajak pengurus masjid untuk memberitahukan ke *jama'ah* masjid agar menyumbangkan sebagian harta mereka melalui ACT yang nantinya hasil dari sumbangan tersebut akan digunakan untuk mendukung program ACT seperti pemberian bantuan untuk warga Palestina ataupun program-program lainnya.

Jaringan ini terbentuk melalui beberapa cara misalnya, melalui program bantuan renovasi masjid yang di lakukan oleh ACT, biasanya setelah ACT membantu merenovasi masjid, mereka akan bekerjasama dengan pengurus masjid untuk memberitahukan *jama'ah* masjid agar berdonasi di ACT, tapi sifatnya bukan paksaan hanya sukarela, ACT juga menitipkan kotak donasi untuk di simpan di masjid, selain cara tersebut untuk membentuk jaringan di masjid-mesjid biasanya Pak Rustam akan langsung mendatangi masjid tersebut dan berbicara dengan pengurus masjid dan menjelaskan program-program yang di lakukan oleh ACT agar mereka tertarik untuk bekerjasama dengan ACT.

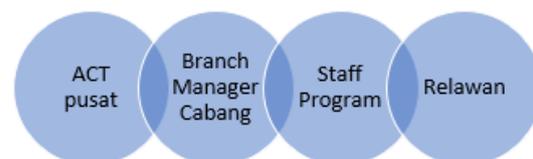
Jaringan yang dibangun oleh ACT Sulteng tidak hanya diperoleh dari staff ACT cabang Sulteng saja. Tetapi, relawan ACT juga terus bekerja dan membangun jaringan untuk kelancaran setiap program yang dilaksanakan. Karena melihat kondisi di Sulawesi Tengah yang masih membutuhkan bantuan, dalam membangun jaringan pada saat pasca bencana di Kota Palu ACT menggunakan pola semua saluran, pola ini sangat cocok digunakan karena bersifat bebas yang berarti jaringan bisa didapatkan dari mana saja tanpa harus mengikuti garis koordinasi karena akan menghabiskan waktu yang lama.

### **Pola Aliran Informasi ACT cabang Sulawesi Tengah Penyaluran Bantuan**

Keberadaan pola dalam organisasi merupakan suatu yang sangat penting, hal ini dikarenakan distribusi arus pesan membutuhkan pengolaan yang bagus, jika tidak maka tujuan organisasi yang diinginkan sulit tercapai dengan baik. Oleh karena itu, organisasi harus disusun agar komunikasi antar anggota menjadi lebih efektif. Sebuah organisasi harus menciptakan sejumlah jaringan komunikasi yang beragam. Pertukaran pesan tersebut melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi (Muhammad, 2002: 102-103).

ACT cabang sulteng merupakan suatu organisasi non pemerintah yang pola aliran informasinya cenderung mengikuti garis kewenangan yang tergambar dalam struktur organisasi, walaupun dalam pelaksanaannya dapat saja keluar dari struktur yang ada. Koordinasi antara tiap divisi kadang dilakukan tanpa melibatkan Branch Manager tetapi salah satu bagian bertanggung jawab terhadap masalah atau tugas tersebut.

Pola aliran informasi pada ACT cabang Sulteng, ada 2 (dua) macam pola, yaitu pola rantai dan pola semua saluran. Seperti yang telah peneliti kemukakan pada penjelasan di atas bahwa ada 2 pola aliran komunikasi yaitu bentuk pola rantai dan pola semua saluran, pola bentuk rantai dapat terlihat informasi yang mengalir dari Branch Manager sebagai atasan kepada bawahan



Gambar 2. Pola rantai aliran komunikasi

Pola rantai sangat cocok digunakan pada informasi yang bersifat perintah atau intruksi. Informasi dari Branch Manager disampaikan dahulu kepada kepala bagian, kemudian informasi tersebut disampaikan kepada bawahannya masing-masing. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya

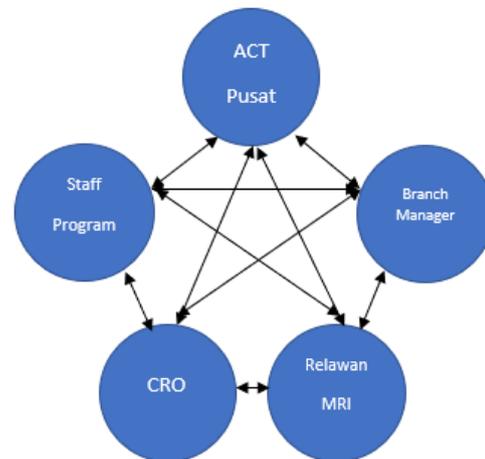
kesalahan dalam menginterpretasikan suatu pesan dari atasan mengingat pada umumnya anggota yang berada di bawah merasa ada jarak dengan pimpinan. Penyampaian yang disampaikan langsung kepada relawan kadang sulit di pahami dan relawan tersebut merasa segan untuk bertanya lagi. Lain halnya dengan penyampaian intruksi atau perintah melalui kepala bagian, yang secara otomatis dekat dengan pimpinan karena seringnya berhubungan atau berkomunikasi. Perintah yang di sampaikan dapat dijelaskan secara terperinci baik itu prosedur kerja maupun informasi lainnya.

Penyampaian perintah atau tugas-tugas di ACT memerlukan penanganan yang cepat, maka pola rantai sangat cocok digunakan karena pola rantai hanya melibatkan beberapa anggota sehingga tdiak memerlukan banyak waktu untuk berkoordinasi. Namun ada satu kelemahan dalam penerapan poal ini, yaitu dimana dalam pola ini terjadi ketidak seimbangan pada anggota organisasi. Mengingat hanya pada posisi sentral seperti Branch Manager yang memiliki pengaruh besar serta menerima informasi lebih banyak dan lebih banyak mengetahui pelaksanaan tugas.

Selain menggunakan pola rantai ACT cabang Sulteng juga menggunakan pola saluran bebas, dimana pola ini dapat menjamin terjadinya komunikasi diantara para staff dengan relawan, pola ini semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya sehingga melibatkan seluruh relawan, staff hingga ke atasan atau Branch Manager.

Pola ini tetap berjalan mengikuti garis kewenangan yang ada dalam struktur organisasi, penerepan pola ini terjadi ketika staff ACT beserta relawannya melakukan rapat di tiap bulannya, rapat tersebut biasanya dilakukan dengan melibatkan staff ACT yang bertanggung jawab dengan relawan yang bertugas dalam program tersebut yang membahas masalah-masalah yang terjadi, setiap anggota yang ingin berkomunikasi dengan anggota lainnya dapat langsung menyampaikan hal yang

diperlukannya tanpa harus melalui orang lain.



Gambar 3. Pola semua saluran

Pola saluran bebas juga diterapkan oleh ACT pada saat penanganan tanggap darurat hingga pasca bencana, ketika relawan menemukan hal yang sangat mendesak untuk dibantu relawan tersebut bisa langsung menemui staff program tanpa harus melalui perantara CRO, hal ini bertujuan agar penyaluran bantuan bisa cepat ditangani.

Komunikasi yang dilakukan di ACT jika dilihat dari aliran yang ada, polanya terlihat lebih ke pola rantai karena setiap individu bergerak sesuai dengan divisi yang telah ditentukan dan memiliki kewenangan tersendiri. Tetapi, dalam situasi tertentu ACT terkadang menggunakan pola saluran bebas, yang dimana pola semua saluran/bintang ini setiap anggota dapat berkomunikasi dengan anggota lainnya tanpa batas, pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara maksimal. Pola semua saluran memiliki ciri tersendiri, yaitu komunikasi yang terjadi berjalan dua arah dan seluruh pihak yang ada terlibat, komunikasi dua arah adalah komunikasi yang terjadi bersifat informatif dan persuasive serta menghasilkan *feedback*.

Komunikasi seperti ini sudah dapat dikatakan efektif karena proses penyampaian pesan berjalan dua arah antara komunikator dan komunikan. Komunikasi seperti ini juga memudahkan komunikator

dan komunikasi karena pesan yang disampaikan tidak perlu melewati orang lain yang memungkinkan terjadinya perbedaan persepsi. Komunikasi yang efektif dan terbuka memudahkan pencapaian kerja yang maksimal.

### Daftar Pustaka

- Aprilianti, Nimas, Afridha, 2018, Distribusi Logistik ACT: Merambah Pesisir Donggala, Merapat ke Palu, <https://act.id/news/detail/distribusi-logistik-act-merambah-pesisir-donggala-merapat-ke-palu> 22 Februari 2019 10:53 WITA)
- Creswell John, J, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Di Antara Lima Pendekatan*, Yogyakarta, Pustaka Belajar.
- Farisa, Fitria, Chusna, 2018, Ini Daftar Kerusakan Pascatsunami di Palu dan Donggala <https://nasional.kompas.com/read/2018/09/29/14353121/ini-daftar-kerusakan-pascatsunami-di-palu-dan-donggala> (6 Februari 2019 17:54 WITA)
- Humaedi, Alif, 2015, 'Penanganan Bencana Berbasis Perspektif Hubungan Antar Agama Dan Kearifan Lokal', *Journal Of Social Science And Religion*, Vol 22, No 2, <http://oaji.net/articles/2015/2111-1451438729.pdf> <https://www.act.id/> (16 Januari 2019 jam 16:02 WITA)
- Masmuh, Abdullah, A, 2010, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif teori dan praktik*, UMM Press, Malang
- Pace Wayne, R Dan Faules Don, D, 2015, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Suryanto, S, 2017, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bandung, Cv Pustaka Setia.
- Satori D & Komariah, DA, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.

Setyorini, Virna, P, 2018, Palu dan sekitarnya masih butuh relawan, <https://www.antaranews.com/berita/756474/palu-dan-sekitarnya-masih-butuh-relawan> (22 Februari 2019 9:30 WITA)

Wardah, Fathiyah, 2018, 18 Negara Siap Bantu Korban Gempa dan Tsunami di Sulawesi Tengah, <https://www.voaindonesia.com/a/negara-siap-bantu-korban-gempa-dan-tsunami-di-sulawesi-tengah/4599739.html> (22 Februari 16:49)