

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada setiap pasca terjadinya bencana alam, pemerintah beserta organisasi lokal maupun non – lokal akan serentak memberikan bantuan pelayanan bagi penyintas terdampak bencana. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah layanan psikososial, yaitu layanan yang membantu memulihkan kembali kondisi psikis penyintas terdampak yang terganggu akibat bencana alam. Pada umumnya setelah terjadi bencana alam, penyintas akan merasakan cemas yang berlebihan, kebingungan hingga emosi yang tidak stabil. Perasaan tersebut merupakan dampak psikologis yang biasa dialami jika seseorang telah melewati suatu kejadian luar biasa atau tekanan yang besar seperti bencana alam.

Kebutuhan akan layanan psikososial bagi penyintas bencana alam itu dianggap sama pentingnya dengan pemenuhan kebutuhan utama seperti perawatan medis, penyediaan makanan, air, tenda pengungsian (*shelter*) serta sanitasi. Adapun pelayanan diberikan, karena psikososial dapat membangun kembali resiliensi penyintas dalam beradaptasi, sehingga kehidupan sosial mereka dapat berjalan kembali seperti semula saat sebelum terjadinya bencana. Bahkan sangat memungkinkan bagi penyintas dapat berkehidupan jauh lebih baik setelah terjadinya bencana jika mereka dapat melalui masa transisinya dengan baik. Sehingga pelayanan psikososial diberikan secara bertahap dalam setiap fase masa pasca bencana.

Muhammadiyah Disaster Management Center (MDMC) merupakan salah satu lembaga lokal yang memberikan pelayanan psikososial pada penyintas terdampak bencana alam. MDMC adalah lembaga kebencanaan milik Muhammadiyah, dimana dalam setiap terjadinya bencana alam di Indonesia kerap menerjunkan tim relawan untuk membantu menangani penyintas di wilayah bencana. Hal tersebut juga dilakukan oleh MDMC ketika peristiwa bencana alam di Palu, Sigi, dan Donggala, Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 lalu. Penerjunan tim relawan psikososial MDMC dilakukan secara bertahap melalui beberapa fase yang berbeda, salah satunya dalam fase rehabilitasi dan rekonstruksi.

Pada fase tersebut, MDMC menerjunkan relawan psikososial di bulan Desember 2018 untuk memberikan pelayanan di Palu, Sulawesi Tengah. Relawan

MDMC ditugaskan untuk memberdayakan penyintas terdampak yang berada di *camp* pengungsian (*shelter*), yaitu dengan membantu mengarahkan penyintas untuk bangkit dan berdaya dengan beraktivitas kembali dan memulai kehidupan sosialnya lagi.

Terdapat beberapa titik pengungsian yang didirikan oleh MDMC dan dijadikan sebagai sarana untuk penyediaan layanan bantuan bagi penyintas terdampak. Salah satunya adalah pengungsian Donggala Kodi yang terletak di BTN Palu Nagaya, Kecamatan Ulujadi, Palu Barat, Sulawesi Tengah. Pos pelayanan Donggala Kodi menghimpun ratusan penyintas dari berbagai wilayah terdampak, diantaranya Balaroa yang terdampak likuifaksi, Kampung Lere yang terdampak tsunami dan Donggala Kodi sendiri yang terdampak gempa bumi. Pos pelayanan Donggala Kodi ini didirikan menjadi tiga titik lokasi pengungsian yang terletak di lapangan dan dikelompokkan sesuai wilayah serta bencana alam yang dialaminya. Selain itu, pos pelayanan Donggala Kodi juga memiliki posko utama yang menjadi tempat tinggal relawan MDMC sekaligus tempat penyediaan pelayanan yang bertempat di salah satu rumah warga di BTN Palu Nagaya.

Pos pelayanan yang didirikan di Donggala Kodi ini menghimpun sekitar 700 jiwa yang kemudian diberikan pelayanan psikososial berupa sekolah ceria, sharing, konseling remaja dan beberapa program kegiatan lainnya yang telah disusun oleh relawan MDMC. Adapun program yang telah disusun, membutuhkan interaksi sosial yang aktif dan rutin dengan penyintas disana. Selain memberikan pelayanan psikososial dengan program – program kegiatan yang telah disebutkan, relawan MDMC di pos pelayanan Donggala Kodi juga menyediakan pelayanan medis melalui tim medis keliling, pemenuhan kebutuhan pokok meliputi sandang, pangan dan tenda sementara (*shelter*). Semua bantuan yang diberikan itu dilakukan oleh relawan yang terlibat.

Beberapa pelayanan yang diberikan oleh relawan MDMC secara umum memang diadakan untuk program psikososial, namun bukan berarti relawan yang terlibat memiliki *basic* psikologi secara keilmuan maupun keahlian. Pada dasarnya relawan MDMC yang terlibat ini merupakan relawan dari berbagai macam latar belakang mulai dari mahasiswa maupun aktivis organisasi yang memiliki kerelaan dan jiwa kemanusiaan untuk membantu sesama dalam kebencanaan. *World Health Organization* (WHO)¹ menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan psikososial

¹ WHO. (2011). *Psychological First Aid: Pertolongan Psikologis untuk Survivor Bencana Alam*. Buka Kurung 13 Oktober. Diakses 06 November 2019. <https://medium.com/@bukakurung/psychological-first-aid-psikologi-punya-peran-dalam-bencana-alam-f1ec1ef04bef>

bukanlah sesuatu yang harus atau hanya bisa dilakukan oleh seorang profesional seperti psikolog atau ahli jiwa saja, namun semua kalangan masyarakat dapat menjadi relawan dan memberikan pelayanan tersebut. Kewenangan memberikan layanan tersebut memiliki ketentuan bahwa relawan yang terlibat adalah siapapun yang sudah mendapatkan pelatihan bagaimana menangani masalah psikologi yang dialami oleh penyintas bencana alam. Maka dalam penugasan sebagai relawan psikososial memerlukan persiapan yang matang akan pengetahuan dan disiplin – disiplin dalam pemberian pelayanan psikososial.

Sama halnya dengan relawan MDMC, sebelum ditempatkan ke lokasi pos pelayanan Donggala Kodi, mereka mendapatkan pelatihan serta pembekalan psikososial. Adapun pelatihan dan pembekalan yang diikuti oleh relawan MDMC ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk mempermudah interaksi dan membangun hubungan dengan penyintas.

Pada setiap diterjunkannya relawan MDMC di lokasi bencana alam atau pengungsian, tentu terdapat proses membangun sebuah hubungan antara relawan dengan penyintas. Dalam membangun suatu hubungan dengan penyintas, relawan MDMC membutuhkan komunikasi yang baik dan cara pendekatan yang sedikit berbeda dibandingkan dengan pos pelayanan lainnya.

Pos pelayanan di Donggala Kodi sedikit berbeda dengan pos pelayanan yang didirikan oleh MDMC di tempat lainnya. Perbedaan dimana di setiap titik pengungsian pos pelayanan Donggala Kodi memiliki karakter dan kebutuhan yang berbeda sesuai dengan faktor pengalaman bencananya masing - masing. Terdapat Kampung Lere atau biasa disebut dengan *shelter bravo* ini merupakan titik pengungsian yang berasal dari Lere dekat pantai dan menjadi penyintas terdampak dari bencana tsunami. Donggala Kodi atau biasa disebut dengan *shelter alfa* ini merupakan titik pengungsian yang berasal dari Donggala Kodi dan menjadi penyintas terdampak dari bencana gempa bumi. Balaroa atau biasa disebut dengan *shelter charlie* ini merupakan titik pengungsian yang berasal dari perumahan Balaroa yang mengalami bencana likuifaksi.

Terdapat strategi komunikasi interpersonal yang baik dari relawan MDMC sehingga terbentuknya hubungan sosial diantara relawan dan penyintas. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang pada umumnya tidak bersifat formal, begitupun yang terjadi di lapangan. Adapun komunikasi sangatlah penting dalam semua aspek kehidupan manusia, itu karena melalui komunikasi manusia dapat mengekspresikan gagasan, perasaan, pikiran, kesan

kepada manusia lainnya sehingga menciptakan tindakan saling memahami. Pada akhirnya komunikasi yang dibangun oleh manusia akan mendorong sebuah perkembangan dalam menjadai manusia yang utuh dan tumbuhnya sebuah kerja sama sosial. Begitu pun komunikasi yang dibangun antara relawan dan penyintas. Komunikasi terjadi begitu saja, sedikit formalnya dan dilakukan secara natural sehingga terciptanya ikatan yang baik antara relawan dan penyintas serta memudahkan dalam proses layanan psikososial.

Dapat dilihat di lapangan bahwa program – program psikososial yang diadakan oleh relawan MDMC ini memerlukan interaksi yang cukup *intens* dengan penyintas, yang mana hampir di setiap shelter baik shelter Balaroa, shelter Donggala Kodi maupun shelter Lere memiliki problematika yang berbeda. Program yang diadakan, diharapkan dapat memulihkan kembali kehidupan sosial penyintas di pos pelayanan Donggala Kodi seperti yang menjadi tujuan utama dari fase rehabilitasi dan rekonstruksi. Melalui pemahaman akan komunikasi interpersonal yang baik dalam pemberian layanan psikososial, sangat memungkinkan relawan MDMC untuk dapat memaksimalkan pelayanan yang mereka berikan.

Saat ini banyak orang ingin merasakan untuk menjadi relawan yang dapat berinteraksi langsung dengan penyintas terdampak bencana alam, salah satunya menjadi seorang relawan psikososial. Namun tidak semua orang memiliki pemahaman dasar akan psikososial atau pengetahuan berbasis psikologi, bahkan minimnya pengetahuan untuk memulai interaksi dengan penyintas itu sendiri. Maka melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang dibangun oleh relawan MDMC terhadap penyintas di pos pelayanan Donggala Kodi, sehingga program – program psikososial yang diadakan dapat diterima oleh penyintas disana. Selain itu, melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui terkait apa saja aspek komunikasi yang perlu ditanamkan dalam memberikan pelayanan psikososial yang nantinya dapat menjadi pengetahuan tambahan bagi organisasi kemanusiaan atau kebencanaan lokal, serta relawan – relawan kemanusiaan lainnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja aspek komunikasi interpersonal yang perlu dipahami oleh relawan MDMC terkait pemberian layanan psikososial ketika diterjunkan di pos pelayanan Donggala Kodi?
2. Mengapa komunikasi interpersonal penting dalam pemberian layanan psikososial?
3. Bagaimana strategi komunikasi interpersonal relawan MDMC dalam pemberian layanan psikososial di pos pelayanan Donggala Kodi?

C. Tujuan Penelitian

1. Memberikan gambaran terkait aspek - aspek dalam membangun komunikasi yang perlu dipahami oleh relawan MDMC saat melakukan tugasnya dalam pemberian layanan psikososial di pos pelayanan Donggala Kodi.
2. Menjelaskan alasan pentingnya komunikasi interpersonal dalam pemberian layanan psikososial di pos pelayanan Donggala Kodi.
3. Menggambarkan strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh relawan MDMC ketika memberikan layanan psikososial di pos pelayanan Donggala Kodi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritik, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi terutama pada pemahaman komunikasi kebencanaan. Selain itu, bagi jurusan KPI penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan pada praktik komunikasi interpersonal.

2. Manfaat Praktis

Adapun secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi instansi kebencanaan seperti Muhammadiyah Disaster Management (MDMC), Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dan relawan psikososial setempat lainnya dalam mempersiapkan penerjunan relawan di bidang psikososial ke lokasi bencana alam.