

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2010
- Baron, A. Robert, Don Byrne. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga. 2004
- Belasen, Alan T. *The Theory and practice of corporate communication : a competing values perspective*. United States of America: Sage Publication. 2008
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center., Glen M. Broom. *Effective Public Relations – edisi kesembilan*. Jakarta: Kencana. 2007
- Effendy, Onong Uchyana. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000
- , *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2007
- Fleet, Dave. *E-Book - Strategic Communications Planning*. Canada, diakses pada tanggal 15 Desember 2012 dari <http://davefleet.com>
- Hedrick, Janet. *Effective donor relations*. New Jersey: John Willey & Sons, Inc. 2008
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2006
- Lattimore, Dan, et. al. *Public Relations: The Proffesio and the practice, 3<sup>rd</sup> ed.* Jakarta: Salemba Humanika. 2010
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2004
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2011
- Muhammad, Arni Dr. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2008
- Secretariat, ASEAN. *ASEAN Agreement of Disaster Management and Emergency Response*. Jakarta: Association of Souteast Asian Nations (ASEAN). 2011

- Soemirat, Soleh. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2004
- Tubbs, Steward dan Sylvia Moss. *Human Communications: Prinsip-prinsip Dasar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000
- Widjaja, A.W. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bina. 2002



## TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

dengan

Executive Director AHA Centre

Said Faisal

### **Strategi Komunikasi ASEAN Coordinating Centre of Humanitarian Assistance on disaster management (AHA Centre) dalam Membangun hubungan dengan Lembaga Pemerintah**

1. Tanya : Apa yang bapak ketahui mengenai strategi komunikasi? Serta seberapa penting strategi komunikasi bagi AHA Centre?

Jawab : Strategi komunikasi merupakan cara-cara yang dipergunakan organisasi dalam mengkomunikasikan fungsi dan tugas organisasi baik kepada pihak internal maupun eksternal organisasi guna mendapatkan pemahaman yang efektif mengenai organisasi. Saat ini kita memang dalam tahap pembentukan strategi yang menuju pada peningkatan kualitas arus Informasi dan komunikasi AHA Centre terhadap lembaga pemerintah. Komunikasi merupakan strategi utama dalam AHA Centre, karena dengan komunikasi yang prima akan berdampak pada kepercayaan dan loyalitas lembaga pemerintah terhadap AHA Centre.”

2. Tanya : Strategi komunikasi apa yang selama ini digunakan oleh AHA Centre dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah?

Jawab : Strategi dan bentuk komunikasi yang dilakukan selama ini adalah dengan berusaha menjalin hubungan yang lebih dekat dengan lembaga pemerintah dengan melakukan komunikasi yang intensif, kami mendengarkan segala bentuk keinginan lembaga pemerintah dan berusaha untuk memberikan bantuan apabila mereka mengalami bencana alam. Strategi komunikasi ini bersifat *simplicity* atau sederhana, tidak banyak elemen yang ada dalam pelaksanaan strategi komunikasi. Mengingat organisasi ini merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang kebencanaan, maka ketika koordinasi dan bencana menjadi satu kesatuan, maka yang terjadi adalah keadaan yang sangat sulit dan tidak dapat di prediksi maka strategi komunikasi yang dijalankan juga harus bersifat sederhana, tidak rumit, dan juga disesuaikan dengan situasi.

3. Tanya : Apa yang menjadi fokus utama AHA Centre dalam melakukan kegiatan komunikasi?

Jawab : Dalam tiga tahun pertama AHA Centre berdiri, organisasi ini memiliki fokus utama untuk dapat membangun kepercayaan serta keyakinan diri terhadap

Negara anggota ASEAN. Tidak hanya kepada negara ASEAN saja melainkan termasuk juga terhadap komunitas global serta organisasi internasional.

4. Tanya : Apa yang menjadi latar belakang dari inisiatif organisasi dalam melakukan kegiatan komunikasi?

Jawab : yang menjadi latar belakang dari inisiatif organisasi dalam melakukan kegiatan komunikasi dilatar belakang pada keputusan para pimpinan negara ASEAN yang dituangkan pada *ASEAN Agreement on Disaster Management (AADMER)*, dimana dalam perjanjian tersebut dijelaskan fungsi dan tugas AHA Centre sebagai organisasi yang dapat memfasilitasi kerjasama dan koordinasi antar negara ASEAN. Untuk mewujudkan fungsi dan tugas ini maka AHA Centre perlu untuk melakukan pendekatan melalui kegiatan komunikasi untuk membangun hubungan yang baik dengan publiknya.

5. Tanya : Bagaimana AHA Centre melakukan pengamatan mengenai terhadap apa yang orang lain lakukan dan katakan mengenai AHA Centre?

Jawab : Pengamatan yang saat ini dilakukan oleh AHA Centre dalam tahapan ini dilakukan dengan menggunakan *media monitoring and analysis*, melalui cara tersebut AHA Centre dapat mengetahui apa yang media atau orang lain katakan mengenai AHA Centre, pemberitaan apa saja yang selama ini di informasikan media kepada masyarakat luas, serta dampak apa saja yang dirasakan oleh pihak luar terhadap peran dan fungsi AHA Centre.

6. Tanya : Menurut bapak apa yang menjadi kelebihan dari AHA Centre dibandingkan dengan organisasi sejenis misalnya dengan UN-OCHA?

Jawab : Yang menjadi kelebihan dari AHA Centre apabila dibandingkan dengan organisasi lain adalah bahwa organisasi ini dibuat dan dibentuk berdasarkan inisiatif Negara-negara ASEAN. Organisasi ini memiliki fungsi dan tugas yang jelas yang serta merta di bangun demi kepentingan seluruh anggota negara ASEAN. Selain daripada itu mengingat organisasi ini dibuat oleh sepuluh negara maka *sense of belonging* organisasi ini juga sangat kuat.

7. Tanya : Bagaimana AHA Centre melihat serta mengembangkan kesempatan yang tersedia terutama bagi kelangsungan AHA Centre dimasa yang akan datang?

Jawab : AHA Centre melihat bahwa untuk beberapa tahun yang akan datang AHA Centre dapat berkembang secara pesat terutama dalam hal koordinasi dengan pihak atau organisasi internasional lain nya terutama dengan lembaga pemerintah yang terkait dengan penanganan bencana alam dinegaranya masing-masing. Hal ini dapat terlihat dari inisiatif para negara-negara donor yang

berkeinginan untuk menyumbangkan dana untuk AHA Centre. Melihat kesempatan yang ada tersebut AHA centre berusaha untuk menguatkan hubungan kerjasama dengan seluruh pihak terutama yang terkait dengan penanganan bencana alam dengan meningkatkan kualitas, misalnya dalam bidang *disaster and monitoring*, AHA Centre sudah mengirimkan team nya untuk terjun langsung ke lapangan sebelum bencana alam terjadi.

8. Tanya : Siapakah yang menjadi publik sasaran dari AHA Centre?

Jawab : Seperti yang telah dijelaskan melalui perjanjian AADMER yang menjadi sasaran komunikasi AHA Centre adalah Negara-negara anggota ASEAN melalui lembaga pemerintah negara yang bertanggung jawab dalam penanganan bencana alam dinegara ASEAN, lembaga Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), dan lembaga internasional lainnya.

9. Tanya : Bagaimana AHA Centre menentukan produk, media yang dapat digunakan? Serta tujuan apa yang ingin di capai dari produk dan kegiatan tersebut?

Jawab : Penentuan produk dari AHA Centre didasarkan pada fungsi dan tujuan yang sudah diatur pada AADMER. Sesuai dengan mandate AADMER, saat ini AHA Centre berfokus pada 2 tugas dan fungsi utama yaitu

Dalam fungsi Pemantauan dan Identifikasi Resiko (*Risk Identification and Monitoring*), AHA Centre memiliki produk berupa *Situation Report*, yaitu berupa informasi yang akurat dan terpercaya mengenai situasi bencana yang dikirimkan melalui emai serta di *publish* melalui *ASEAN Disaster Information Network* (ADINet). Report ini dikirimkan satu minggu sekali dan diharapkan dapat menginformasikan segala bentuk kerusakan yang diakibatkan oleh kejadian bencana, hingga jenis bantuan apa saja yang dibutuhkan oleh negara yang terdampak bencana alam kepada seluruh stakeholder.

Dalam fungsi *ASEAN Standby Arrangement*, AHA Centre memiliki produk berupa barang-barang bantuan (contohnya: tenda, beras, makanan cepat saji, dll) yang dapat di distribusikan kepada negara-negara yang terdampak bencana.

Dalam fungsi Emergency Response, AHA Centre memiliki ERAT (*Emergency Rapid Assessment Team*). Kelompok ini bertugas membantu dan terjun langsung ke negara terdampak bencana untuk melakukan *assessment* atau penelitian tentang bagaimana bencana yang terjadi bisa dihadapi dan wilayah tersebut dapat bangkit dari keterpurukan.

Dalam fungsi Kerjasama dan Kolaborasi (*Cooperation and Collaboration*) AHA Centre memiliki produk berupa meeting, workshop atau seminar yang dapat membantu negara-negara ASEAN untuk mengembangkan pemikiran serta pengetahuan mengenai penanganan bencana alam.

10. Tanya : Bagaimana AHA Centre menyusun pesan yang tepat bagi stakeholdernya?

Jawab : Penyusunan pesan yang tepat didasarkan pada focus utama organisasi yaitu “*Building Trust and Confidence*”, mengingat hal tersebut maka pesan yang ingin disampaikan adalah “AHA Centre merupakan sebuah organisasi yang terpercaya dan dipercaya memiliki kemampuan dan kredibilitas yang tinggi terhadap para stakeholdernya”. Untuk mewujudkan pesan tersebut, maka diperlukan kegiatan komunikasi yang mumpuni salah satunya melalui laporan kegiatan yang di muat melalui publikasi.

11. Tanya : Bagaimanakah AHA Centre menyampaikan pesan yang ingin disampaikan kepada stakeholder?

Jawab : AHA Centre melakukan penyampaian pesan melalui berbagai macam kegiatan komunikasi. Dalam operasinya sehari-hari, keseluruhan elemen AHA Centre selalu mengedepankan *trust building*, misalnya dengan melakukan kegiatan sesuai dengan SOP (*Standard of Procedure*) yang berlaku. Dilain pihak AHA Centre juga mengedepankan kapasitas organisasi untuk terus memberikan nilai manfaat kepada negara anggota ASEAN dengan terus mengembangkan produk-produk yang sesuai dengan fungsi dan tugas yang sudah diatur dalam perjanjian AADMER.

12. Tanya : Apakah AHA Centre menyusun sebuah anggaran khususnya terkait dengan kegiatan komunikasi?

Jawab : AHA Centre telah menganggarkan kegiatan komunikasi. Estimasi yang dipergunakan untuk menetapkan biaya tersebut didasarkan pada perjanjian serta persetujuan negara donor karena untuk saat ini kegiatan komunikasi yang dilakukan menggunakan sumbangan negara-negara donor.

13. Tanya : Bagaimana AHA Centre melakukan proses evaluasi?

Jawab : Proses evaluasi terhadap kinerja AHA Centre dilakukan oleh ACDM Focal Point, mereka mengadakan pertemuan sebanyak dua kali dalam satu tahun. Dalam pertemuannya tersebut terdapat agenda yang dikhususkan mengenai pembahasan mengenai AHA Centre. Saya sebagai *Executive Director* wajib untuk memberikan laporan mengenai kegiatan AHA Centre, apa yang telah dilakukan, serta apa yang nantinya akan dilakukan. Bentuk evaluasi ini

dirasakan sangat efektif dilakukan karena kami dapat mengetahui umpan balik secara langsung dari lembaga pemerintahan ASEAN sebagai stakeholder utama.

14. Tanya : Menurut bapak seberapa penting komunikasi dan silaturahmi dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah?

Jawab : komunikasi dan silaturahmi adalah hal prinsip yang mendasar yang harus selalu dilakukan dan ini merupakan kunci utama dalam membangun hubungan. Karena fakta menunjukkan, banyak masalah terjadi akibat minimnya kedua unsur tersebut sehingga timbul salah paham dan saling curiga. Dan ini berlaku di internal maupun eksternal organisasi. melalui komunikasi kita dapat menyampaikan hal-hal yang memerlukan penjelasan, sehingga akhirnya dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman. Dan ini berlaku bukan hanya bagi pembuat keputusan tetap bagi pelaksana dilapangan yakni organisasi. apalagi kalau dilakukan silaturahmi, berarti tidak hanya saling tahu tetapi bisa saling kenal. Kalau sudah kenal berarti ada rasa percaya di sana, maka semua masalah dapat diantisipasi dan diminimalisasi.

15. Tanya : Apa yang dilakukan secara internal AHA Centre dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah ?

Jawab : Koordinasi dan dialog di internal organisasi sangat sering dilakukan hal ini dilakukan untuk memberikan update bagi keseluruhan pihak AHA Centre, dan akibatnya dialog dengan instansi eksternal dapat dilakukan dengan benar untuk memperoleh informasi yang berlaku dan kemudian dapat membangun hubungan dengan lembaga pemerintah. Dialog internal ini dilaksanakan satu minggu sekali. Selain itu, Langkah pertama yang harus dilakukan adalah memberikan pemahaman pada seluruh staff , bahwa pekerjaan atau kegiatan kebencanaan adalah team work. Bila hal ini sudah dipahami dan disepakati maka langkah berikutnya adalah membangun komunikasi dan koordinasi antar fungsi dalam organisasi, misalnya melalui rapat rutin mingguan, dan secara khusus pada saat terjadi bencana alam. Dari kerjasama tim ini, diharapkan dapat diidentifikasi fungsi dan peran masing-masing untuk kemudian saling melengkapi demi untuk kemajuan organisasi dan kepentingan semua pihak. Sedangkan pada pihak lembaga pemerintahan seperti BNPB sebaiknya secara rutin memantau perkembangan kebencanaan atau kebijakan yang ada dan berkoordinasi secara intensif dengan instansi terkait. Kemudian setiap perkembangan diinformasikan kepada internal organisasi.

16. Tanya : Apa yang dilakukan anda sebagai Executive Director apabila terjadi kesalahpahaman atau kejadian lain yang tidak sesuai dengan yang diharapkan?

Jawab : Dalam kejadian-kejadian yang tidak diinginkan, kita tidak perlu saling menyalahkan internal organisasi. tetapi bersama-sama berpikir dan mencari solusi terbaik demi untuk kepentingan dan kemajuan organisasi. sekali lagi disampaikan bahwa komunikasi dan koordinasi internal harus dibangun dan ditingkatkan. Hal yang sama juga perlu dilakukan kepada lembaga pemerintahan. Keseluruhan kejadian perlu untuk dijadikan pembelajaran untuk introspeksi dan koreksi agar hal-hal seperti ini tidak terjadi sekaligus meningkatkan kemampuan setiap individu dan kerjasama antar staff.

17. Tanya : Apa yang menjadi harapan bapak terhadap hubungan AHA Centre dengan lembaga pemerintah BNPB?

Jawab : AHA Centre dan BNPB dalam menjalankan kegiatannya tetap tunduk pada AADMER. Dengan demikian, disaat organisasi menemukan kendala dalam koordinasi kebencanaan, maka BNPB selaku lembaga pemerintah akan melakukan perlindungan serta dukungan.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

dengan

Senior Disaster Monitoring and analysis officer AHA Centre

Janggam Adhityawarma

### **Strategi Komunikasi ASEAN Coordinating Centre of Humanitarian Assistance on disaster management (AHA Centre) dalam Membangun hubungan dengan Lembaga Pemerintah**

1. Tanya : Apakah yang bapak ketahui tentang kegiatan Kehumasan ?

Jawab : kegiatan kehumasan dalam pemahaman saya ada kegiatan menjalin komunikasi antara stakeholders terkait atau kepada masyarakat dan dapat dilakukan melalui beberapa sarana atau media komunikasi.

2. Tanya : Sejauh mana peranan staff AHA Centre dalam kegiatan kehumasan selama ini? Apakah sudah mewakili kepentingan organisasi atau publik? Jelaskan menurut pendapat bapak?

Jawab : Apabila dilihat dari fungsi saya sebagai *Senior Disaster Monitoring dan Analysis* fungsi humas dikatakan sangat minim karena saya bukan dalam bidang komunikasi, meskipun demikian kegiatan kehumasan yang saya kerjakan dilakukan secara intensif. Sedangkan apabila dilihat dari peranan keseluruhan staff AHA Centre hal ini juga sudah dilakukan dengan baik namun perlu adanya peningkatan-peningkatan yang perlu untuk dilakukan agar nilai tambah AHA Centre terhadap lembaga pemerintah bisa meningkat. Misalnya dalam hal publisitas, serta lainnya.

3. Tanya : Apakah bapak pernah terlibat dalam kegiatan kehumasan? Dapat dijelaskan secara lebih rinci?

Jawab : tentu saja, kegiatan kehumasan yang saya lakukan yaitu berupa pengiriman situation report, yang berisikan informasi kebencanaan yang terjadi di negara ASEAN. Sedangkan kegiatan kehumasan yang lainnya yaitu mengupdate secara intensif website AHA Centre serta ADINet dengan berita-berita terbaru kebencanaan.

4. Tanya : Menurut bapak apakah kegiatan yang dilaksanakan oleh AHA Centre sehari-hari sudah menunjang kepentingan organisasi dalam membangun hubungan khususnya dengan lembaga pemerintah?

Jawab : kegiatan yang dilaksanakan oleh AHA Centre dapat dikatakan cukup menunjang, akan tetapi kegiatan ini perlu untuk di tingkatkan dan dioptimalkan

lagi mengingat organisasi AHA Centre masih baru dibentuk dan baru berusia satu tahun.

5. Tanya : Kegiatan apa saja yang menurut bapak sangat efektif dilakukan oleh AHA Centre sebagai upaya membangun hubungan yang baik dengan lembaga pemerintah?

Jawab : Dalam bidang saya sebagai petugas pemantauan bencana dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah adalah terus mengupdate kejadian-kejadian bencana alam yang terjadi di negara ASEAN, serta selalu siap bersedia untuk memberikan support dan kebutuhan lain yang diperlukan oleh lembaga-lembaga penanganan bencana. Misalnya dalam bencana banjir Jakarta lalu saya diminta untuk menyiapkan map atau peta yang menunjukkan wilayah Jakarta yang terkena banjir. Dengan membantu menyiapkan permintaan sesuai dengan kebutuhan pemerintah maka nilai fungsi AHA Centre dapat bertambah di mata BNPB sehingga hal ini dapat membangun hubungan yang baik dengan lembaga pemerintah.

6. Tanya : Menurut bapak bagaimana kualifikasi yang harus dimiliki oleh AHA Centre sehingga hubungan yang terjalin dengan lembaga pemerintah dapat berjalan dengan baik?

Jawab : Kualifikasi yang harus dimiliki oleh AHA Centre yaitu sebagai berikut :

- Kemampuan AHA Centre untuk dapat memberikan berita-berita tentang kebencanaan, bisa di akses dan didapat untuk masyarakat luas
- Memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan tentang AHA Centre maupun kegiatan-kegiatan NDMOs, yang dapat diakses melalui web site
- AHA Centre diharapkan menjadi *centre of excellence* bisa memberikan pendapat atau opininya terhadap sebuah kejadian bencana di Asia Tenggara.

7. Tanya : Berapa besar presentasi kegiatan kehumasan yang dilaksanakan di AHA Centre? Lebih banyak dilakukan secara internal? Atau lebih kepada eksternal ? beri penjelasan!

Jawab : Kegiatan kehumasan yang dilaksanakan oleh AHA Centre saat ini lebih banyak dilakukan secara eksternal yang difokuskan kepada lembaga pemerintah. Misalnya pengiriman informasi kebencanaan melalui email, website, training, atau workshop. Seluruh kegiatan kehumasan ini dilakukan berdasarkan pada mandat negara ASEAN melalui AADMER.

8. Tanya : Apakah kegiatan kehumasan di AHA Centre sudah tepat sasaran? Sudah memenuhi keinginan public dan tujuan organisasi? Jelaskan menurut pendapat bapak!

Jawab : Sudah, namun apabila dilihat dari keinginan publik dan tujuan organisasi hal ini belum begitu optimal, hal ini perlu untuk terus ditingkatkan dan diasah berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan serta perlu untuk selalu mengevaluasi kegiatan komunikasi dengan melihat pandangan dari lembaga pemerintah itu sendiri.

9. Tanya : Apa yang dilakukan AHA Centre dalam memonitor lembaga pemerintahan dalam hal ini BNPB ?

Jawab : Penggunaan teknologi komunikasi merupakan cara cepat yang digunakan untuk memantau lembaga pembuat keputusan yaitu pemerintah. Selain itu dapat juga dilakukan dengan komunikasi secara tatap muka, atau melalui email dan telepon, bila sudah memiliki hubungan yang akrab dengan pejabat berwenang.

Selanjutnya dikatakan bahwa organisasi menyadari bahwa pemerintah sebagai salah satu stakeholder utama memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan organisasi. jangan sampai karena ketidaktahuan organisasi akan adanya suatu kebijakan baru sehingga akhirnya menimbulkan kendala dan menghambat hubungan operasional AHA Centre.

Waktu pelaksanaan kegiatan pemantauan ini, tidak dibatasi karena ada yang bersifat rutin dan dapat langsung dilakukan dari kantor seperti mengakses berita di internet atau website BNPB untuk melihat adanya informasi kebencanaan. Atau yang bersifat non rutin melalui acara kebersamaan dan hadir memenuhi undangan BNPB.

10. Tanya : Menurut bapak, seberapa penting lembaga pemerintah dalam hal ini BNPB bagi kelangsungan AHA Centre?

Jawab : AHA Centre sebagai lembaga kebencanaan ASEAN dan mitra kerja akan selalu berkoordinasi dan meminta pendampingan dari BNPB. Ini merupakan ketentuan dari AADMER agar hubungan tersebut merupakan hubungan pada tingkatan yang setara atau dikenal dengan istilah *Government to Government* 'G to G'. Dengan demikian ketika dihadapkan pada masalah dengan pihak eksternal organisasi, bahkan ketika organisasi mengalami krisis maka AHA Centre akan mendapatkan perlindungan dari lembaga pemerintah khususnya BNPB, karena organisasi melakukan seluruh kegiatan dengan pengawasan dan persetujuan BNPB.

\*\*\*\*

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM  
dengan  
Staff Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB)

**Strategi Komunikasi ASEAN Coordinating Centre of Humanitarian Assistance on  
disaster management (AHA Centre) dalam Membangun hubungan dengan  
Lembaga Pemerintah**

1. Tanya : Apa yang Saudara ketahui tentang AHA Centre?  
Jawab : AHA Centre adalah sebuah organisasi internasional yang dimiliki oleh sepuluh negara ASEAN yang bergerak dalam bidang penanganan bencana alam di negara anggotanya.
  
2. Tanya : Apa saja kegiatan AHA Centre yang Saudara ketahui?  
Jawab : Sejauh pengamatan saya kegiatan yang AHA Centre lakukan selama ini salah satunya apabila terjadi bencana alam di sebuah negara ASEAN, AHA Centre berkoordinasi dengan negara tersebut kemudian memberikan bantuan kepada negara terdampak. Selain daripada itu AHA Centre juga melakukan kegiatan monitoring setiap harinya untuk mengetahui kemungkinan terjadinya bencana alam dan sering mengundang BNPB untuk ikut serta hadir dalam acara training atau workshop tertentu bersamaan dengan lembaga pemerintah dari negara ASEAN lainnya.
  
3. Tanya : Apakah Saudara pernah berhubungan langsung dengan AHA Centre?  
Tolong dijelaskan?  
Jawab: pernah, terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan bersama-sama dengan AHA Centre. Misalnya dalam bencana alam yang dialami Philippines, AHA Centre mengundang BNPB sebagai narasumber dalam acara *Press Conference* yang dilakukan di kantor AHA Centre serta mengundang berbagai pihak media baik nasional maupun internasional. Sedangkan hubungan lain yang dapat terlihat jelas ketika terjadi Banjir Jakarta belum lama ini. Terjadi koordinasi langsung dengan pihak AHA Centre dan BNPB untuk membantu korban banjir di beberapa daerah di Jakarta.
  
4. Tanya : Berapa sering Saudara berhubungan dengan AHA Centre dalam hal yang terkait dengan kebencanaan?  
Jawab : hubungan yang terjalin dengan AHA Centre bisa dikatakan cukup sering, terutama dalam hal penyebaran informasi kebencanaan yang terjadi di negara ASEAN yang dikirimkan oleh AHA Centre melalui email. Selain daripada itu hubungan yang lain adalah ketika AHA Centre mengundang pihak

BNPB (atau sebaliknya) untuk dapat hadir dalam rapat koordinasi, workshop atau training yang biasanya dilakukan paling tidak satu bulan satu kali apabila tidak terjadi bencana alam.

5. Tanya : Bagaimana pendapat Saudara terhadap fungsi dan tugas AHA Centre? Jelaskan!

Jawab : fungsi dan tugas AHA Centre terhadap negara anggota ASEAN sangat penting. Maka kegiatan yang dilakukan AHA Centre juga penting efeknya bagi kami sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam penanganan bencana. Misalnya dalam penanganan banjir Jakarta lalu, kegiatan AHA Centre yang turun langsung ke lapangan membuktikan keseriusan AHA Centre untuk melakukan fungsi dan tugasnya.

6. Tanya : Apakah menurut Saudara masih ada kegiatan atau pelayanan AHA Centre yang kurang? Apabila iya, tolong dijelaskan?

Jawab : iya, namun pada dasarnya kekurangan ini lebih beralasan karena organisasi ini masih sangat baru dibentuk sehingga AHA Centre masih perlu untuk melakukan koordinasi secara lebih intens lagi kepada lembaga pemerintah di setiap negara ASEAN. Misalnya melakukan kunjungan ke Lembaga pemerintah di setiap negara ASEAN untuk memberikan pengenalan yang mendalam mengenai fungsi dan tugas AHA Centre.

7. Tanya : Apakah Saudara lebih tertarik untuk melakukan hubungan dengan AHA Centre atau dengan lembaga sejenis lain? Berikan alasannya.

Jawab : Iya, karena AHA Centre dibentuk oleh Negara ASEAN dan Indonesia sebagai salah satu negara yang membentuknya. Hal lainnya adalah bahwa dari sepuluh negara ASEAN, Indonesia dipercaya untuk membentuk AHA Centre dinegaranya, ini memberikan keuntungan tersendiri bagi kami BNPB untuk dapat berkoordinasi secara langsung dibandingkan dengan negara lainnya. Disamping itu, AHA Centre melaporkan segala kegiatan yang dilakukan juga kepada pemerintahan Indonesia dalam hal ini BNPB. keseluruhan kegiatan ini tidak dimiliki oleh lembaga sejenis lainnya.

8. Tanya : Bagaimana menurut pendapat Saudara? Apakah hubungan yang terjalin saat ini bisa dikatakan sudah baik? Berikan alasannya?

Jawab : Hubungan yang terjalin saat ini sudah dikatakan baik, karena masing-masing pihak baik dari BNPB dan AHA Centre sudah mengenal satu sama lain. Dan hubungan yang terjalin secara personal juga sudah sangat baik. Maka ketika hal ini berubah menjadi hubungan pekerjaan yang terkait dengan penanganan bencana maka koordinasi berjalan dengan baik dan lancar.

9. Tanya : Bagaimana menurut pendapat saudara, apakah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh AHA Centre kepada publiknya dalam hal ini lembaga pemerintah sudah maksimal?

Jawab : kalo dikatakan maksimal, mungkin belum bisa dikatakan demikian. Karena AHA Centre masih merupakan organisasi baru, perlu untuk mengembangkan fungsi dan tugasnya secara lebih luas lagi mungkin bisa saja tidak hanya kepada lembaga pemerintah di negara-negara ASEAN tapi koordinasi dapat dilakukan langsung kepada komunitas di negara-negara ASEAN.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

dengan

Communication Officer AHA Centre

Asri Wijayanti

### **Strategi Komunikasi ASEAN Coordinating Centre of Humanitarian Assistance on disaster management (AHA Centre) dalam Membangun hubungan dengan Lembaga Pemerintah**

1. Tanya : Jenis kegiatan apa yang selama ini dilakukan oleh AHA Centre dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah ?

Jawab : Selama ini yang kegiatan komunikasi dilakukan oleh AHA Centre dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah sebagian besar dilakukan di tingkat Top Management (*Executive Director* atau *Head of Corporate Division*). Karena biasanya hubungan tersebut terkait dengan beberapa level tingkat atas atau petinggi mulai dari urusan dengan peraturan atau kebijakan, koordinasi kebencanaan, atau konsultasi dalam pengambilan keputusan. Namun apabila dilihat dari tugas sebagai communication officer kegiatan yang sudah dilaksanakan pada saat ini lebih mengedepankan keterlibatan lembaga pemerintah, dimana AHA Centre berperan sebagai penyokong atau pendukung namun yang tetap berada dilini terdepennya adalah lembaga pemerintah negara ASEAN yang bergerak dalam bidang kebencanaan.

2. Tanya : Sebagai seorang *communication officer*, bagaimana upaya Saudara dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah?

Jawab : Upaya sebagai *communication officer* dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah, adalah selalu menunjukkan bahwa organisasi AHA Centre selalu ada bagi lembaga pemerintah. Kegiatan komunikasi yang dilakukan hendaknya tidak hanya dilakukan ketika kita membutuhkan mereka atau dalam kondisi bencana alam melainkan apabila sedang berada dalam kondisi tenang atau tidak ada bencana pun AHA Centre berusaha untuk tetap melakukan kegiatan komunikasi, misalnya dengan berbagi informasi melalui situation update yang dikirimkan satu minggu sekali, yang melalui media tersebut bisa menunjukkan eksistensi AHA Centre. Selain itu bisa ditunjukkan dengan mengirimkan kartu ucapan hari besar atau menanyakan kabar untuk tetap terus berkomunikasi sehingga memunculkan perasaan *sense of belonging* yang besar.

Sedangkan ketika hubungan masih baru atau belum kenal dapat dilakukan melalui media yang konvensional yaitu telepon, atau email. Atau dapat melalui orang perantara yang dapat menghubungkan kita dengan lembaga pemerintah

dan kemudian tetap intens untuk berkomunikasi dengan menunjukkan itikad baik sesuai dengan mandat AADMER.

Terlibat dalam kegiatan-kegiatan atau rapat-rapat koordinasi yang terkait dengan bencana alam. Dimana dalam rapat tersebut, kita dapat bertemu dengan lembaga-lembaga lain yang mungkin bisa memunculkan kepercayaan bahwa AHA Centre itu ada dan terpercaya untuk terlibat serius dalam penanganan bencana.

3. Tanya : Kegiatan apa yang menurut saudara sangat efektif dilakukan sebagai upaya dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah?

Jawab : salah satu cara yang efektif adalah melalui rapat-rapat. Karena melalui rapat-rapat tersebut seluruh pihak dapat berkomunikasi, berdiskusi dan melakukan kontak satu dengan yang lain.

Melalui workshop, seminar atau lainnya yang bisa diorganize oleh AHA Centre dengan mengundang beberapa lembaga atau pihak ahli. Dimana melalui kegiatan tersebut lembaga pemerintahan bisa mendapatkan manfaat dari AHA Centre.

Melalui disaster monitoring: melakukan update situation, atau mengadakan beberapa regular meeting yang dihadiri oleh perwakilan dari negara anggota ASEAN.

Melalui kemunculan di media dengan frekuensi yang cukup sering, membuat lembaga pemerintah mengetahui bahwa AHA Centre ada dan melakukan fungsi dan tugasnya.

4. Tanya : Program kegiatan apa yang dilakukan oleh AHA Centre dalam membangun hubungan baik dengan lembaga pemerintah?

Program kegiatan yang saat ini dilakukan oleh AHA Centre berusaha untuk selalu mengedepankan lembaga pemerintah, dimana lembaga pemerintah tidak hanya berperan sebagai sumber informasi saja melainkan membuat mereka menjadi bagian dari AHA Centre secara langsung. Sehingga dapat memunculkan *sense of importance*.

Melakukan *courtesy call*, ketika AHA Centre datang berkunjung ke negara anggota ASEAN, staff AHA Centre dapat melakukan kunjungan ke lembaga pemerintahan untuk dapat berdiskusi walaupun tidak terjadi bencana alam.

Mengusahakan untuk selalu ada apabila undangan penting datang ke AHA Centre : Proaktif, kooperatif dan *responsive*

Regular update dalam publikasi untuk selalu menyebutkan dan mengakui bahwa stakeholder atau lembaga pemerintah terlibat langsung dan memiliki peran yang sangat penting bagi kelangsungan AHA Centre



5. Tanya : Bagaimana menurut saudara, apakah system komunikasi yang diterapkan oleh AHA Centre kepada pihak eksternal sudah efektif dilakukan?  
Jawab : saat ini system komunikasi yang sedang berjalan sudah cukup efektif. Namun hal yang kurang dilakukan adalah bahwa AHA Centre kurang menunjukkan diri kepada media khususnya ketika bencana alam terjadi di sebuah negara, walaupun sebetulnya AHA Centre telah melakukan sesuatu yang sangat baik bagi negara tersebut.
6. Tanya : Sejauh mana perananan staff AHA Centre dalam membangun hubungan dengan para stakeholdernya?  
Jawab : Seluruh staff AHA Centre memiliki peran yang sangat besar dalam membangun hubungannya dengan para stakeholdernya. Hal ini di tunjukkan melalui peranan staff di bidangnya masing-masing. Misalnya staff pemantauan bencana menunjukkan peranannya melalui pengiriman *situation report* setiap minggunya. Contoh lainnya receptionis juga menunjukkan peranannya dengan memberikan salam dan perilaku yang sopan dan ramah ketika menerima tamu di kantor AHA Centre, serta beberapa contoh lainnya.
7. Tanya : Media apa saja yang selama ini digunakan oleh AHA Centre dalam upaya meningkatkan hubungan dengan lembaga pemerintah?  
Public relation atau humas AHA Centre akan membangun hubungan, komitmen dan kepercayaan dari para stakeholder maupun kepentingan yang terkait dengan keberadaan organisasi. Pelaksanaan strategi merupakan keseluruhan kegiatan dan pilihan yang diperlukan untuk menjalankan sebuah rencana strategis. Ini merupakan proses untuk menjalankan strategi dan kebijakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur.  
Cara yang paling efektif untuk menyampaikan pesan dan publikasi adalah dengan membangun kontak secara kelembagaan dan persoal secara bersamaan serta proporsional. Mengenai cara penyampaian bisa bermacam-macam antara lain dengan *Various Communication Tools, Meeting, Presentations*, dan sebagainya. Penentuan media sangat bergantung dengan kedekatan kita dengan masyarakat atau negara ASEAN melalui event-event yang berkaitan dengan bencana alam.  
Media yang selama ini digunakan oleh AHA Centre meliputi media internal dan media eksternal. Media internal misalnya berupa *news letter, shared folder* yang berisi mengenai informasi-informasi yang berkaitan dengan lembaga pemerintahan. Sedangkan media eksternal yang digunakan oleh AHA Centre berupa jejaring sosial seperti twitter, facebook, website, ADINet, serta berupa media rapat, workshop atau training yang mengundang perwakilan dari sepuluh

negara ASEAN untuk turut serta berdiskusi serta bertukar pikiran dalam hal penanganan bencana.

8. Tanya : Apa yang sebaiknya dilakukan sebagai seorang *communication officer* yang dituntut “Peka dan Cepat Tanggap” terutama terhadap kondisi yang terjadi di dalam maupun diluar organisasi?

Jawab : Yang sebaiknya dilakukan oleh seorang *communication officer* terhadap situasi yang terjadi adalah berusaha untuk menjalin hubungan yang baik walaupun ketika sedang tidak dalam kondisi membutuhkan pihak tersebut. Misalnya dalam hubungannya dengan Media, *communication officer* berusaha untuk terus intens bertemu serta berhubungan dengan rekan media sedapat mungkin, hal ini perlu serta penting untuk dilakukan karena ketika kita membutuhkan mereka untuk memberitakan mengenai organisasi AHA Centre, mereka dengan serta merta bersedia membantu dengan cepat dan sigap karena hubungan yang terjalin sudah baik.

Selain daripada itu, *communication officer* harus peka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di luar organisasi. Misalnya saja terjadi perubahan kepemimpinan dalam suatu lembaga pemerintahan. Sebagai *communication officer* harus mampu untuk mendapatkan berita tersebut dalam tempo waktu yang cepat karena hal ini berkaitan dengan arus komunikasi yang akan dilakukan organisasi.

9. Tanya : Bentuk komunikasi yang bagaimanakah yang menurut Saudara sangat tepat digunakan oleh AHA Centre terhadap publiknya?

Jawab: bentuk komunikasi yang paling tepat digunakan oleh AHA Centre pada publiknya yaitu berupa kegiatan rapat yang di lakukan melalui ACDM Meeting dimana pelaksanaannya dilakukan selama dua kali selama satu tahun. Dimana dalam forum tersebut AHA Centre mengumpulkan perwakilan negara ASEAN secara langsung, bertatap muka serta berdiskusi mengenai evaluasi fungsi dan tugas AHA Centre yang dilakukan di masa yang lalu serta apa yang perlu dilakukan untuk dimasa yang akan datang.

10. Tanya : Bagaimana mekanisme anggaran kegiatan komunikasi yang dilakukan di AHA Centre?

Jawab : Jika kita ingin berbicara tentang hubungan yang terjalin dengan baik, harus diimbangi pula dengan ketersediaan dana yang sangat besar, sehingga peranan humas atau *Communication Officer* dalam mempublikasikan dengan para stakeholdernya atau masyarakat dapat dilakukan secara maksimal. Akan tetapi pada saat ini mekanisme anggaran AHA Centre masih bergantung pada ketersediaan dana yang diberikan oleh negara donor kepada AHA Centre. oleh

karena itu kami masih memiliki keterbatasan dalam menggunakan dana karena saat ini segala kegiatan masih menunggu *approval* dari negara donor.

11. Tanya : Apa yang AHA Centre lakukan untuk meningkatkan dan menjaga komunikasi yang baik dengan pemerintah?

Jawab : selama ini hubungan baik dengan pemerintah dilakukan melalui partisipasi langsung dalam berbagai kegiatan, baik dengan BNPB Pusat seperti dengan Deputi Penanganan Darurat. Misalnya turut berpartisipasi dalam program atau acara yang di selenggarakan oleh instansi tersebut diantaranya adalah seminar, workshop, *press conference* dan sebagainya. Selain itu mengundang mereka untuk hadir dalam kegiatan serupa yang diadakan oleh AHA Centre.

12. Tanya : Bagaimana AHA Centre memperoleh informasi yang akurat dari lembaga pemerintah, khususnya dalam hal ini BNPB?

Jawab : Pemerintah sebagai stakeholder utama AHA Centre memiliki peranan kunci dalam menunjang keberhasilan kegiatan AHA Centre. Untuk itu organisasi harus proaktif dalam mencari informasi atau data terkini kebencanaan, agar organisasi tetap berada di jalur yang benar karena sesuai dengan informasi yang berlaku. Jadi AHA Centre harus menghormati aturan yang berlaku.

Banyak cara yang dapat dilakukan apalagi di era sekarang ini dengan kemajuan dan kecanggihan teknologi komunikasi, jadi waktu dan jarak tidak lagi menjadi masalah atau kendala. Hanya bagaimana organisasi mengemas implementasi tersebut agar dapat berhasil tentunya memerlukan dasar yang kuat dengan tetap menjaga dan meningkatkan hubungan baik dengan semua pihak. Sekali lagi disinilah pentingnya membangun komunikasi dan koordinasi yang baik dengan lembaga pemerintah.

Bila hubungan baik tetap terjaga, kadang kala kita justru menerima informasi dari BNPB tentang adanya informasi terbaru. Misalnya berkaitan dengan pergantian pejabat baru yang saya terima langsung dari salah satu staff BNPB. Sehingga berdasarkan informasi tersebut akhirnya saya dapat langsung melakukan perkenalan dan pendekatan sehingga tidak ada kendala komunikasi dalam melakukan fungsi dan tugas AHA Centre.

\*\*\*\*

Nomor : 15/149/F-II/2013  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Wawancara**

Jakarta, 7 Januari 2013

Yth. Bapak Said Faisal  
*Executive Director*  
*ASEAN Coordinating Centre for*  
*Humanitarian Assistance on Disaster Management*  
Gedung BPPT 1 Lt. 17  
Jl. M.H. Thamrin No. 8  
Jakarta 10340

Dengan hormat,

Teriring salam dan doa, semoga Bapak beserta segenap jajaran Pimpinan dan Staf *ASEAN Coordinating Centre for Humanitarian Assistance on Disaster Management* selalu berada dalam lindungan-Nya.

Dengan ini kami sampaikan bahwa Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana mewajibkan mahasiswa/i untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak untuk dapat memberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Imanuela Rivie Ayudhia  
Nim : 44210120043  
Bidang Studi : *Public Relations*  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *ASEAN Coordinating Centre for Humanitarian Assistance On Disaster Management (AHA Centre)* dalam Membangun Hubungan dengan Lembaga Pemerintah

untuk memperoleh data-data skripsi dengan cara melakukan wawancara dengan divisi/unit terkait di lingkungan *ASEAN Coordinating Centre for Humanitarian Assistance on Disaster Management*. Perlu kami sampaikan bahwa data tersebut hanya digunakan untuk keperluan skripsi dan tidak akan dipublikasikan.

Demikian permohonan kami. Atas perhatian Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,



**Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.**  
Ketua Program Studi

Tembusan : Ketua Bidang Studi *Public Relations*

Fakultas Ilmu Komunikasi  
**KAMPUS MENARA BHAKTI**

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650  
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-5870341  
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: [fikom@mercubuana.ac.id](mailto:fikom@mercubuana.ac.id)



Cert. No. 493584 QM08



## AHA CENTRE

ASEAN Coordinating Centre for  
Humanitarian Assistance on  
Disaster Management

### SURAT KETERANGAN TUGAS AKHIR SCRIPTION WRITING PROGRAM CERTIFICATE

Dengan ini menerangkan bahwa

This is to certify that

Nama : Imanuela Rivie Ayudhia  
Name

Perguruan Tinggi : Universitas Mercu Buana  
University

Fakultas/ Jurusan : Ilmu Komunikasi/ Public Relations  
Faculty

Tingkat : Akhir (Semester Iv)  
Grade/ Level

Telah menyelesaikan penelitian melalui wawancara mendalam pada organisasi kami  
Has successfully completed her research through in-depth interview with our organisation

Dalam Topik  
With Topic

: Strategi Komunikasi ASEAN Coordinating Centre for  
Humanitarian Assistance On Disaster Management (AHA Centre)  
dalam membangun hubungan dengan lembaga pemerintah

  
SAID FAISAL

Executive Director



#### Contact

Jl. Lele 8 No. 116 Perumnas II Bekasi Selatan  
Tel : +62 856 789 5386/+62 21 886 0443  
e-mail : imanuelarivieayudhia@yahoo.com

## Imanuela Rivie Ayudhia

### Personal Details

- Date of Birth : Bekasi, 21 December 1986

### Education

**Bachelor degree in Public Relation** (2011- 2013)  
University of Mercubuana – Jakarta, Indonesia

**Diploma degree in Secretary** (2004 – 2007) GPA: 3.20  
Academy of Secretary LPK Tarakanita - Jakarta, Indonesia

### Professional Working Experiences

**ASEAN Coordinating Centre for Humanitarian Assistance on disaster management (AHA Centre)**  
Executive Assistant – Jakarta (May 2012 – Present)

**Association of Southeast Asia Nations (ASEAN) Secretariat**  
Secretary of Environment Division – Jakarta (November 2008 – May 2012)

**PT. Indosat, Tbk.**  
Secretary – Jakarta, Indonesia (October 2007 – November 2008)

### Hobby

Reading, Singing