

Keterbukaan Informasi BPPTKG Yogyakarta dalam Menghadapi Krisis Erupsi Merapi

Khairul Syafuddin & Dian Purworini

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Kartasura Surakarta 57102
Email: kayrul.syaf@gmail.com

Abstract: BPPTKG Yogyakarta is in charge of providing information about Merapi activities. Disclosure of information is an aspect of successful mitigation of the Merapi eruption. This research uses contingency theory and descriptive qualitative method. It shows that information production in BPPTKG Yogyakarta focuses on media center which has three divisions, namely clearing house, content production, and buzzer. Their task is to construct information for public so that the dissemination of information can be easily accessed and understood. BPPTKG has become a disaster institution that has information disclosure. However, it is not supported by internal information policy on production of social media content.

Keywords: BPPTKG Yogyakarta, contingency theory, information disclosure, media center

Abstrak: BPPTKG Yogyakarta bertugas memberikan informasi mengenai aktivitas Merapi. Keterbukaan informasi menjadi aspek dalam keberhasilan mitigasi bencana erupsi Merapi. Penelitian ini menggunakan contingency theory dan metode deskriptif kualitatif. Peneliti melihat produksi informasi BPPTKG berfokus di media center. Media center memiliki tiga divisi, yaitu clearing house, content production, dan buzzer. Tugas mereka adalah mengonstruksi informasi untuk masyarakat agar informasi yang disebarkan mudah dipahami. Hasil penelitian ini juga melihat bahwa BPPTKG telah menjadi institusi kebencanaan yang memiliki keterbukaan informasi. Namun demikian, hal tersebut kurang didukung dengan adanya kebijakan internal mengenai keterbukaan informasi terkait produksi konten media sosial.

Kata Kunci: BPPTKG Yogyakarta, contingency theory, keterbukaan informasi, media center

Media telah menjadi sumber utama masyarakat dalam mencari informasi guna memenuhi kebutuhannya sehari-hari (Krisnawati, 2016, h. 44). Sebelum adanya media baru, masyarakat cenderung mengakses informasi melalui media arus utama, seperti televisi, radio, dan koran. Media-media tersebut telah berhasil mencukupi kebutuhan masyarakat dalam mengonsumsi informasi. Media arus utama telah menjadi garda depan sumber

informasi yang valid bagi masyarakat (Mudjiyanto & Dunan, 2020, h. 21). Kini masyarakat cenderung mengonsumsi informasi melalui media baru. Beberapa contoh media baru yang banyak dikonsumsi masyarakat untuk mendapatkan informasi seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *Twitter*.

Salah satu bentuk media baru yang ramai digunakan oleh masyarakat adalah media sosial. Media sosial memiliki kelebihan dalam produksi dan reproduksi

informasi. Di media sosial, informasi menjadi salah satu komoditas yang dapat diproduksi dan didistribusikan oleh pengguna secara langsung (Nasrullah, 2016, h. 19). Kelebihan inilah yang membuat masyarakat lebih cenderung memanfaatkan media sosial sebagai sarana konsumsi informasi.

Di Indonesia, media sosial memiliki peran penting dalam mendistribusikan informasi terkait bencana. Penelitian yang dilakukan oleh Fahriyani, Harmaningsih, dan Yunarti (2020) di Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) menemukan peran penting media sosial, khususnya *Twitter*, untuk menyebarkan informasi prabencana dengan tujuan memberikan edukasi, persiapan rencana penyelamatan, hingga mitigasi bencana alam. Hasil penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa media sosial memiliki peran penting dalam memberikan informasi kepada masyarakat, khususnya di ranah kebencanaan. Informasi seputar kebencanaan memiliki peran penting karena berhubungan erat dengan kesiapan masyarakat dalam menghadapi bencana serta meminimalkan jumlah korban.

Bencana seperti gempa bumi dan tsunami hingga kini masih menyisakan kenangan membekas di kehidupan masyarakat dan informasinya pun disebar oleh media (Prajarto, 2008, h. 1). Demikian pula dengan bencana erupsi Merapi tahun 2006 yang masih membekas di kehidupan masyarakat Yogyakarta. Pada saat Merapi mengalami erupsi di tahun 2006, terjadi pula gempa bumi yang

cukup besar hingga menyebabkan banyak kerusakan di daerah Yogyakarta dan Jawa Tengah. Hal ini menjadi kenangan yang setiap tahun selalu ditampakan oleh media, sehingga masyarakat akan selalu mengingat kejadian yang telah lalu sebagai nilai sejarah dalam kehidupan mereka.

Media baru kini tidak sekadar memberi informasi terkait bencana yang terjadi. Penelitian Mahaswari (2012) menunjukkan bahwa media baru juga dapat menjadi alat untuk memfasilitasi gerakan sosial penanggulangan bencana ketika terjadi erupsi Merapi 2010. Penelitian itu menyebutkan bahwa tidak semua relawan di lapangan mengakses seluruh media sosial yang disediakan oleh *Jalin Merapi*. Namun, dengan mengikuti salah satu media sosialnya saja, para relawan dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan kenyamanan mereka dalam mengakses informasi seputar erupsi Merapi. Salah satu temuan penelitian tersebut menyebutkan bahwa media sosial memiliki peran penting dalam kegiatan mitigasi bencana. Media dapat membentuk gerakan sosial, khususnya dalam penanganan bencana.

Posisi geografis Indonesia yang terletak di kawasan rawan bencana mengakibatkan tingginya potensi bencana, seperti gempa, banjir, tanah longsor, tsunami, hingga erupsi gunung. Indonesia terletak di *ring of fire*, sehingga bencana yang paling sering terjadi adalah letusan gunung berapi. Lucinda (2011, h. 39) menjelaskan bahwa di Indonesia terdapat 129 gunung api aktif dan 80 di antaranya masuk dalam kategori berbahaya. Salah

satunya adalah Gunung Merapi. Gunung Merapi merupakan gunung yang terletak di perbatasan Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Meski diketahui Gunung Merapi adalah gunung yang aktif, masyarakat yang berada di sekitar lereng telah terbiasa dengan keadaan tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh lingkungan dan letak geografis tempat tinggal masyarakat tersebut, sehingga masyarakat terbiasa dengan fase letusan Gunung Merapi yang terjadi antara 2 hingga 4 tahun sekali (Worosetyaningsih, 2012, h. 39).

Tempo.co dalam berita tentang tidur panjang Merapi (Hantoro, 2018) menunjukkan bahwa berdasarkan catatan dari Balai Penyelidikan dan Pengembangan Teknologi Kebencanaan Geologi (BPPTKG) Yogyakarta, gunung tersebut memiliki siklus erupsi yang teratur, mulai dari letusan tahun 1997, 1998, 2001, 2006, hingga 2010. Namun sejak terakhir kali erupsi terjadi, Merapi baru memperlihatkan tanda-tanda erupsi pada 2018 hingga 2019. Dalam erupsi 2006 dan 2010 yang menjadi siklus 4 tahun saja dapat mengakibatkan letusan yang sangat dahsyat. Ketika sudah 8 tahun erupsi tersebut tidak terjadi, maka ditakutkan akan dapat menimbulkan letusan yang lebih besar.

Erupsi Merapi memiliki tingkat bahaya yang cukup tinggi dan belajar dari pengalaman terdahulu evakuasi warga terdampak bukan hal mudah. Subiyanto (2016, h. 14) menjelaskan bahwa budaya dan mitos yang tumbuh di kehidupan warga lereng Merapi menyebabkan sulitnya

melakukan proses evakuasi terhadap beberapa warga di sana. Contohnya, pada erupsi Merapi tahun 2010, ketika pemerintah ingin mengevakuasi warga Kinah Rejo, Petung, Jambu, Kali Tengah, dan Sinklar, di Kecamatan Cangkringan, yang masuk dalam Kawasan Rawan Bencana (KRB) dan tidak memiliki rencana tata ruang wilayah yang lengkap (Sadono, Hartono, Machfoedz, & Setiaji, 2017, h. 211), mereka merasa kesulitan. Hal ini disebabkan oleh kepercayaan bahwa awan panas maksimal hanya akan sampai di Gunung Kendil. Hal tersebut juga disebabkan oleh masyarakat masih memercayai Mbah Maridjan sebagai juru kunci, sehingga ketika juru kunci merapi menganggap keadaan masih aman, maka masyarakat akan lebih memercayai hal tersebut. Hal ini kemudian menjadi tugas penting instansi kebencanaan dalam memberikan edukasi bencana agar ketika bencana terjadi masyarakat dapat dengan mudah dievakuasi.

Penyelenggaraan penanggulangan bencana untuk tujuan meminimalkan jumlah korban bencana menjadi perhatian yang penting bagi instansi yang bergerak di bidang kebencanaan. Berdasarkan laman resmi BPPTKG Yogyakarta (Mitigasi Bencana Gunung Api, 2016), hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 yang menjelaskan bahwa penanggulangan bencana dalam situasi terdapat potensi terjadi bencana, meliputi kesiapsiagaan, peringatan dini, dan mitigasi bencana. Kelancaran pelaksanaan penanggulangan bencana memerlukan

komunikasi yang tepat agar informasi yang sampai di masyarakat dapat dipahami dengan jelas.

Guna menanggulangi ancaman yang ditimbulkan oleh erupsi Gunung Merapi, maka informasi yang mengalir cepat dan akurat ke kalangan masyarakat dapat menjadi alat mitigasi bencana yang efektif. Tindakan yang dapat dilakukan untuk memperkuat informasi tersebut yaitu melalui pola komunikasi yang tepat. Kurniawati, Wulan, dan Pamungkas (2017, h. 34) menjelaskan pola komunikasi merupakan bentuk atau hubungan antara dua orang atau lebih dalam konteks pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pola komunikasi ini akan berjalan baik apabila pengelolaan manajemen informasi yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dijalankan dengan tepat dan teratur. Dalam hal ini, pihak yang memiliki peran penting untuk memberikan informasi tentang perkembangan Merapi adalah BPPTKG Yogyakarta. Pola komunikasi yang tepat akan mempermudah tugas pokok BPPTKG Yogyakarta dalam melakukan penelitian, penyelidikan, pengembangan metode teknologi dan instrumentasi, pengelolaan sarana dan prasarana laboratorium kebencanaan geologi, serta mitigasi dan penyelidikan Gunung Merapi untuk tujuan mitigasi bencana. Terkait dengan komunikasi krisis dalam kebencanaan, maka informasi yang diberikan dapat menjadi salah satu aspek penting untuk melakukan mitigasi bencana.

Keterbukaan informasi kebencanaan BPPTKG Yogyakarta dalam rangka

mitigasi bencana menjadi aspek penting untuk diperhatikan sebab lembaga ini memiliki informasi yang valid mengenai perkembangan Merapi setiap harinya. Selain itu, instansi ini juga memiliki tanggung jawab untuk memutuskan status Gunung Merapi untuk kemudian memberikan rekomendasi mitigasi yang perlu dilakukan. Penelitian ini menggunakan *contingency theory* yang dirumuskan oleh Scott (Betts, 2003, h. 123). *Contingency theory* merupakan sebuah sistem yang dominan, teoritis, rasional, dan terbuka pada tingkat struktural analisis teori organisasi. Menurut Galbraith (Betts, 2003, h. 123), teori ini berasumsi bahwa tidak ada cara terbaik untuk mengatur sebuah organisasi, khususnya melalui komunikasi, dan setiap cara pengorganisasian tidak sama efektivitasnya. *Contingency theory* memiliki hubungan dengan teknologi, lingkungan, dan struktur, sehingga apabila dikaitkan dengan konteks komunikasi, ketiga hal tersebut akan berpengaruh terhadap keterbukaan informasi yang disampaikan oleh sebuah organisasi. Dalam hal ini, BPPTKG Yogyakarta dilihat sebagai sebuah organisasi yang terbuka dalam memberikan informasi mengenai perkembangan Merapi, sehingga lingkungan tempat BPPTKG Yogyakarta beroperasi menentukan caranya dalam mengatur organisasi dan arus informasi yang akan disalurkan.

Pentingnya komunikasi dalam penanggulangan bencana juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya. Penelitian mengenai penanggulangan bencana yang dilakukan oleh Mondal, Chowdhury, dan Basu (2015, h. 1485) menunjukkan bahwa

ketika masyarakat terkena sebuah bencana, maka masyarakat di tempat terjadinya bencana akan memiliki kewajiban untuk menginformasikan rincian bencana itu. Selanjutnya media elektronik maupun cetak akan mengikuti sumber informasi tersebut sebagai sumber informasi dalam melakukan manajemen bencana.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Tosi dan Slocum (1984, h. 9) menemukan bahwa model dari *contingency theory* memiliki hubungan yang kompleks dengan lingkungan, organisasi, dan masyarakat. Apabila hal ini dihubungkan dengan konteks BPPTKG Yogyakarta dalam upayanya untuk menangani bencana, maka setiap pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal saling memiliki keterkaitan yang erat, sehingga cara BPPTKG Yogyakarta dalam membuka informasi yang akan disebarluaskan kepada setiap pemangku kepentingan akan saling memiliki hubungan.

Dalam penelitian ini, *contingency theory* digunakan untuk melihat sejauh mana keterbukaan BPPTKG Yogyakarta dalam menyebarkan informasi data pemantauan Merapi. Operasionalisasi teori ini melihat konstruksi BPPTKG Yogyakarta mengenai sebuah informasi di media sosial berdasarkan data pengamatan yang didapatkan dari laboratoriumnya. Keterbukaan informasi yang disebarluaskan BPPTKG Yogyakarta dilihat dari aktivitas tersebut. Jika dihubungkan dengan komunikasi krisis yang dijelaskan oleh Coombs (2010), maka keterbukaan BPPTKG Yogyakarta dalam menyebarkan informasi masuk fase

prakrisis. Data pengamatan yang diperoleh dapat digunakan untuk pengumpulan informasi tentang risiko krisis. Hasil ini dapat menunjukkan besaran potensi krisis yang kemudian dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan guna melakukan penanggulangan dan pelatihan proses manajemen krisis. Manajemen krisis menurut Purwaningwulan (2013, h. 166) merupakan keahlian yang perlu dimiliki dalam rangka mengantisipasi kejadian yang dapat menimbulkan krisis. Krisis dalam hal ini terkait dengan bencana alam.

Prastya (2011, h. 7) melihat bahwa media sosial telah menjadi bagian dari perilaku dalam komunikasi dan organisasi. Hal ini menjadikan sebuah organisasi tidak bisa mengabaikan penggunaan media sosial dalam komunikasinya sebab media sosial memiliki potensi untuk menyebarkan informasi dengan cepat. Penelitian yang dilakukan Priyowidodo dan Luik (2013, h. 8-9) melihat bahwa media dapat membuka akses informasi yang diperlukan oleh masyarakat terkait bencana, meski pemerintah belum intens dalam menyosialisasikan perihal bencana. Hal ini menunjukkan bahwa media memiliki kekuatan besar dalam mencukupi kebutuhan informasi masyarakat mengenai perkembangan bencana.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Syarif, Unde, dan Asrul (2014, h. 147) menemukan bahwa pengembangan saluran atau media komunikasi yang efektif perlu dilakukan untuk mengelola komunikasi krisis di ranah bencana dengan baik. Pengembangan saluran komunikasi ini

selanjutnya digunakan sebagai alat untuk menyosialisasikan program mitigasi bencana, sehingga krisis yang terjadi baik di lapangan atau secara *online* dapat diatasi.

Sementara itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana keterbukaan BPPTKG Yogyakarta dalam memberikan informasi seputar perkembangan Merapi sebagai bentuk mitigasi bencana. Penelitian ini juga berusaha melihat bentuk pemetaan informasi BPPTKG Yogyakarta sebelum melakukan penyebaran informasi di media terkait temuan perkembangan aktivitas Gunung Merapi, termasuk apakah ada seleksi informasi atau seluruh informasi dibuka sepenuhnya.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan berfokus pada studi kasus. Pujileksono (2015, h. 48) menjelaskan bahwa studi kasus meneliti fenomena kontemporer secara menyeluruh pada kondisi yang sebenarnya melalui data kualitatif. Penelitian ini menempatkan objek kajian sebagai kasus yang diteliti, serta memandang fenomena yang terjadi bersifat kontemporer. Penelitian ini dilakukan secara empiris dalam kehidupan yang sebenarnya dan penyebaran informasi saat ini cenderung dilakukan melalui sosial media.

Pengambilan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan kepada setiap informan yang dipilih. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah karyawan BPPTKG Yogyakarta yang turut menangani media sosial, memahami

perkembangan Merapi, dan memahami kondisi di lapangan dalam penyampaian informasi. Berdasarkan kriteria tersebut, lima informan telah dipilih. Pertama, Noercholik yang bekerja sebagai staf Seksi Gunung Merapi sekaligus sebagai pengelola *media center* BPPTKG Yogyakarta. Noercholik (informan 1) merupakan *key informan* dalam penelitian ini. Kedua, Alfin Miftah Fauzi (informan 2), yaitu relawan yang bertugas membantu pembuatan konten media sosial BPPTKG Yogyakarta. Ketiga, Hanik Humaida (informan 3) selaku Kepala BPPTKG Yogyakarta. Keempat, Agus Budi Santoso (informan 4) selaku kepala Seksi Gunung Merapi. Kelima, Mart Widarto (informan 5) selaku relawan dan konsultan dari *Jalin Merapi* yang turut andil dalam merancang konsep *media center* BPPTKG Yogyakarta. Sedangkan dokumentasi dilakukan melalui perekaman hasil wawancara serta pengambilan gambar kegiatan yang dilakukan di BPPTKG Yogyakarta pada saat melakukan sosialisasi dan berkomunikasi dengan masyarakat.

Selain kelima informan tersebut, peneliti menambahkan dua informan lain, yaitu konsumen informasi yang disajikan oleh BPPTKG Yogyakarta. Kriteria yang digunakan dalam menentukan kedua informan ini yaitu menjadi pengikut (*follower*) akun *Instagram* BPPTKG Yogyakarta dan aktif mengikuti informasinya, serta tinggal di daerah Jawa Tengah atau DIY. Berdasarkan kriteria tersebut didapatkan dua informan, yaitu Asyva Nadila Putri (informan 6) dan Mukhlis Khoirudin (informan 7). Kedua informan tersebut cukup penting sebagai

konsumen yang dapat secara langsung memberikan respons atas keterbukaan informasi yang disajikan oleh BPPTKG Yogyakarta melalui akun media sosialnya.

Berdasarkan teknik pengambilan data tersebut, peneliti membagi sumber data yang digunakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer didapatkan dari hasil wawancara mendalam dan foto selama di lapangan. Sedangkan sumber data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer tersebut didapatkan dari sumber referensi, baik jurnal, buku, maupun berita *online*.

Pengambilan sampel di instansi BPPTKG Yogyakarta menggunakan *snowball sampling*. Menurut Pujileksono (2015, h. 117), *snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti dengan menentukan *key informant*. Penentuan *key informant* berdasarkan pengamatan terhadap subjek yang paling paham tentang penyebaran informasi yang dilakukan BPPTKG Yogyakarta dan bertugas di bagian *media center*. Bermula dari *key informant*, jumlah sampel bertambah sesuai kebutuhan peneliti berdasarkan arahan yang diberikan oleh informan tersebut. Selanjutnya, pengambilan sampel akan berhenti ketika peneliti melihat data yang diduplikasinya telah mencapai titik jenuh atau tidak ada variasi jawaban lain.

Selain melakukan pengambilan data di internal BPPTKG Yogyakarta guna memastikan keterbukaan informasi di masyarakat, peneliti juga melakukan wawancara kepada dua informan dari

pemangku kepentingan eksternal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti untuk mencari informan adalah *purposive sampling* dengan syarat informan tinggal di wilayah sekitar Merapi, seperti Magelang, Yogyakarta, atau Klaten, serta menjadi pengikut salah satu akun media sosial BPPTKG Yogyakarta.

Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik analisis model Miles dan Huberman. Teknik analisis model ini dilakukan ketika proses pengumpulan data sedang berlangsung dan setelah pengumpulan data tersebut selesai dalam periode tertentu (Pujileksono, 2015, h. 152). Analisis tersebut dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga datanya mencapai titik jenuh. Tiga tahap harus dilakukan peneliti untuk melakukan analisis dengan model Miles dan Huberman. Tahap pertama reduksi data (*data reduction*) yang dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal pokok, berfokus pada hal penting, serta mencari pola data yang didapatkan. Tahap kedua penyajian data (*data display*) yang dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk uraian singkat dan hubungan antarkategori. Tahap ketiga penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*) yang dilakukan dengan menyimpulkan data yang dianalisis untuk menjawab rumusan masalah.

Sebelum hasil penelitian disajikan kepada orang lain, peneliti juga melakukan uji keandalan atau keabsahan data kualitatif. Uji keabsahan ini dilakukan karena penelitian kualitatif cenderung bersifat subjektif, kebenaran data sulit diukur, dan

sumber data terkadang dianggap kurang kredibel. Denzin menjelaskan bahwa untuk mendapatkan keabsahan data berupa kredibilitas, maka peneliti menggunakan uji keabsahan triangulasi metode (Pujileksono, 2015, h. 144). Triangulasi metode mengharuskan peneliti menggali kebenaran data yang diperolehnya dengan cara membandingkan data dengan metode yang berbeda. Triangulasi metode ini dilakukan oleh peneliti dengan cara membandingkan data yang didapatkan melalui wawancara dengan data yang didapatkan melalui observasi. Berdasarkan data yang didapatkan itulah, peneliti kemudian merangkumnya menjadi sebuah analisis dan pembahasan yang kemudian dikaitkan dengan teori yang telah dipilih.

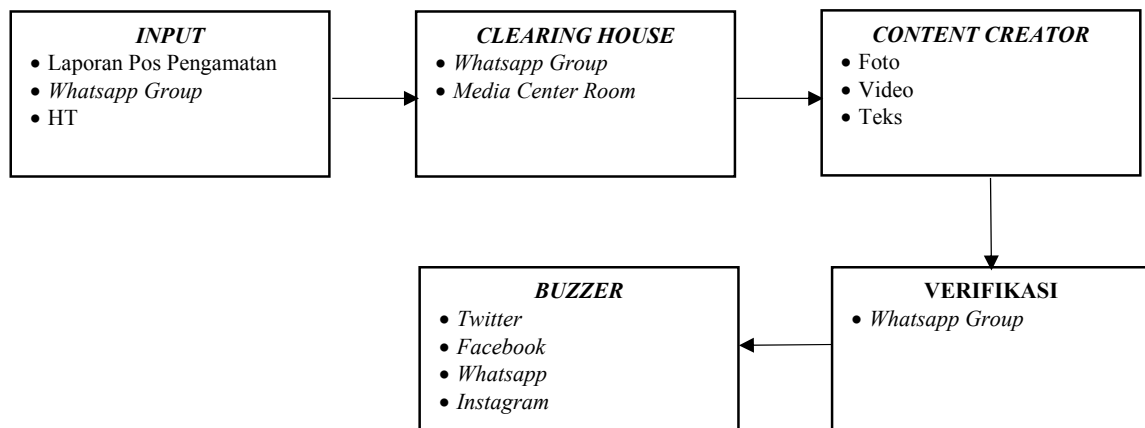
HASIL

Cara Mengatur Informasi BPPTKG Yogyakarta

Dalam penelitian yang telah dilakukan di BPPTKG Yogyakarta mengenai keterbukaan informasi perkembangan Merapi, peneliti menemukan siklus produksi pesan hingga mencapai ke

masyarakat. Proses produksi pesan yang dilakukan oleh BPPTKG Yogyakarta berpusat pada *media center*. *Media center* di sana memiliki 3 bagian yang bertugas khusus dalam memproduksi informasi, yaitu *clearing house*, *content creator*, dan *buzzer* yang anggotanya berisi kelompok relawan dari berbagai kalangan.

Berdasarkan hasil data yang didapat, peneliti menjabarkan siklus produksi informasi dari *media center*. *Clearing house* memiliki tugas utama menangkap isu yang ada di masyarakat. Isu yang ditangkap oleh *clearing house* digunakan sebagai dasar *content creator* dalam membuat informasi yang akan disebar. Sebelum informasi tersebut disebar oleh *buzzer*, konten yang telah jadi dikirimkan kepada pimpinan BPPTKG Yogyakarta, yaitu Kepala BPPTKG Yogyakarta dan Kepala Seksi Gunung Merapi untuk pembacaan ulang. Setelah dianggap layak untuk disebar, konten tersebut dikirimkan kepada tim *buzzer*. Tim *buzzer* membagikan konten yang telah matang melalui media sosial milik BPPTKG Yogyakarta, seperti *Instagram*, *Twitter*, maupun *Facebook*.



Gambar 1 Siklus Informasi yang Terjalin di *Media Center* BPPTKG Yogyakarta
Sumber: Hasil Penelitian Lapangan (2018)

Proses tersebut telah menjadi siklus di *media center* BPPTKG Yogyakarta. Tim mereka menjaga konsistensi dan keberlanjutannya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Di samping itu, bagi pusat informasi, adanya pengikut menjadi hal yang sangat penting, sehingga kontinuitas informasi juga digunakan untuk menjaga dan memperbanyak pengikut. Siklus produksi dan penyebaran informasi yang dilakukan BPPTKG Yogyakarta juga dibangun meski tidak terjadi ancaman bencana Merapi. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi yang membuat setiap orang dapat berbagi informasi tanpa ada yang membatasi. Kondisi tersebut mendorong timbulnya ancaman hoaks terkait bencana alam.

... ada isu-isu yang harus teman-teman tangkal, hoaks, *disaster* hoaks itu banyak sekali. Dan *sampean* saya rasa silakan *dianalisa*. Kejadian bencana manapun, itu pasti diikuti dengan hoaks. *Disaster* hoaks itu pasti (Widarto, relawan dan konsultan dari *Jalin Merapi*, wawancara, 28 Desember 2018)

Adanya perilaku masyarakat yang dengan mudah menyebarkan informasi tanpa mengetahui kebenarannya menambah ancaman makin luasnya berita hoaks. Perluasan berita hoaks ini disebabkan oleh kepanikan masyarakat terkait informasi yang dikonsumsi. Masyarakat akan menelan informasi tersebut mentah-mentah saat panik. Mereka pun menjadi gusar dan takut, sehingga kesadaran berkurang dan ketenangan terganggu.

BPPTKG Yogyakarta, dalam upaya mengatasi hal tersebut, memperkuat skema informasi dan komunikasi melalui *media*

center. BPPTKG Yogyakarta mengatur informasi dengan berpusat pada *media center* dan menyebarkan konten melalui media sosial, *handy talky* (HT), maupun radio. Informasi yang disebarkan tersebut diawali dari data yang diperoleh di laboratorium pengamatan milik BPPTKG Yogyakarta. Berawal dari data tersebut, *media center* merumuskan informasi yang kemudian disajikan secara deskriptif maupun visual dalam sebuah poster digital. Ketika data telah siap, maka tim dari *media center* akan langsung menyebarkannya ke masyarakat untuk dikonsumsi. Selain itu, informasi yang mereka atur juga mengarah ke media arus utama dengan membuka pintu kepada wartawan yang melakukan liputan seputar Merapi. BPPTKG Yogyakarta juga bekerja sama dengan wartawan media arus utama untuk menyebarkan informasi terkait perkembangan Merapi. Target masyarakat yang mengonsumsi informasi ini pun menjadi lebih luas, yaitu pengguna media baru dan pengguna media arus utama.

Cara Efektif Pengorganisasian Informasi

Asumsi *contingency theory* menyatakan bahwa tidak ada cara yang benar-benar efektif dalam mengorganisasi sebuah informasi. Hal ini disebabkan oleh cara masyarakat mendapatkan informasi sangat beragam, mulai dari pencarian informasi secara *online* dari media sosial, menghubungi instansi terkait guna mendapatkan informasi terbaru, mengonsumsi media arus utama seperti televisi, radio, dan koran, serta mendapatkan informasi langsung melalui sosialisasi yang dilakukan oleh BPPTKG Yogyakarta di

masyarakat. Setiap cara tersebut memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing. Selain itu, konsumen informasi dari setiap cara tersebut juga berbeda.

Komunikasi yang efektif bagi BPPTKG Yogyakarta adalah komunikasi yang dilakukan secara sederhana, memiliki makna yang mudah dimengerti, dan sesuai dengan pesan yang disampaikan. Penyederhanaan komunikasi yang dilakukan oleh BPPTKG melalui media sosialnya ini ditujukan kepada khalayak tertentu. Khalayak yang menjadi target informasi ini khususnya adalah warga yang tinggal di lokasi rawan terdampak erupsi Merapi sebab informasi yang diberikan melalui media sosial ini harus dapat menjadi alat untuk melakukan mitigasi bencana. Bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh setiap orang akan lebih memberikan manfaat bagi masyarakat.

Pengorganisasian informasi yang berasal dari *media center* ditujukan kepada pemangku kepentingan eksternal, yaitu masyarakat dan media massa. Masyarakat mendapatkan informasi melalui media sosial dan jaringan seluler. Cara BPPTKG Yogyakarta dalam mengorganisasi informasi yang disediakan di media sosial adalah melalui siklus *media center* yang didukung oleh *clearing house*, *content creator*, dan *buzzer*. Cara tersebut sudah dianggap cukup efektif berdasarkan strategi yang mereka buat.

Pengorganisasian informasi tidak hanya untuk media sosial saja, tetapi juga melalui panggilan telepon. Biasanya masyarakat yang menggunakan fasilitas telepon seluler adalah mereka yang akan

berkunjung ke Yogyakarta. BPPTKG Yogyakarta telah memiliki prosedur dalam menjawab telepon. Mereka akan memberikan informasi terbaru terkait dengan situasi Merapi yang terjadi pada saat itu. Selanjutnya mereka akan memberikan rekomendasi kepada penelepon tentang keputusan yang perlu diambil.

BPPTKG Yogyakarta juga terjun ke lapangan secara langsung dalam memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat terkait Merapi, misalnya saat terjun ke Cangkringan, Sleman, Yogyakarta. Di sana tim BPPTKG yang dipimpin langsung oleh Kepala BPPTKG melakukan sosialisasi terhadap perkembangan Merapi yang terus meningkat. Sosialisasi ini adalah bentuk penyadaran bagi masyarakat di wilayah tersebut yang banyak dikunjungi masyarakat dari luar. Kejadian di Merapi bagi masyarakat di sana sudah biasa mereka lihat dan alami, namun berbeda dengan para pendatang yang melakukan wisata di kawasan tersebut. Penyadaran dan penyuluhan perlu diberikan agar pengelola di kawasan itu, khususnya anggota komunitas jip, lebih berhati-hati dan dapat mengorganisasi pengunjung ketika terjadi hal yang membahayakan.

BPPTKG Yogyakarta juga bekerja sama dengan media massa untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait perkembangan Merapi. Kerja sama ini menjadi salah satu media yang dapat menjembatani BPPTKG Yogyakarta dengan masyarakat yang tidak mampu mengakses informasi secara *online*. Pada prinsipnya informasi yang disampaikan



Gambar 2 Kepala BPPTKG Yogyakarta Memberikan Sosialisasi kepada Masyarakat di Cangkringan
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2018)

dalam media *online* dan media massa adalah hal yang sama, namun memiliki proses yang berbeda, terlebih media massa memiliki kemungkinan untuk mendingkat sebuah informasi kebencanaan menjadi kejadian yang sangat mencekam, sehingga menimbulkan ketakutan di masyarakat.

BPPTKG Yogyakarta juga melakukan pengorganisasian dan memfasilitasi wartawan dari media massa melalui konferensi pers. Sebelumnya hal tersebut tidak dilakukan, sehingga membuat Kepala BPPTKG Yogyakarta kurang siap menghadapi pertanyaan dari berbagai media, terlebih wartawan dari media di Indonesia dianggap sebagai wartawan tolong yang langsung menggiring narasumber untuk memberikan pernyataan sesuai keinginan mereka. Ketidaksiapan tersebut disebabkan oleh Kepala BPPTKG Yogyakarta berasal dari bagian laboratorium, sehingga kurang terbiasa berhadapan dengan media.

Kepala BPPTKG Yogyakarta menyampaikan informasi terkait perkembangan Merapi dan setelahnya dibuka sesi tanya jawab. Hal tersebut dinilai lebih efektif dan memberikan kenyamanan pada saat menyampaikan dan menjawab pertanyaan wartawan, sehingga informasi yang disampaikan dirasa lebih jelas. Namun, saat ini Kepala BPPTKG Yogyakarta sudah mulai terbiasa dengan kehadiran media, sehingga cara berkomunikasinya pun menjadi lebih fleksibel.

Setiap cara memiliki efektivitasnya sendiri, tergantung pada konteks dan khalayak sasarnya. Setiap cara pengorganisasian memiliki tingkat efektivitas yang berbeda sesuai dengan asumsi *contingency theory*, sehingga cara terbaik yang dilakukan oleh BPPTKG Yogyakarta adalah menjadi sumber informasi fleksibel yang menyesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat di lapangan.

Keterbukaan Informasi

Contingency theory digunakan untuk melihat keterbukaan organisasi dalam menyampaikan informasi dengan menyesuaikan lingkungan mereka berada. Keterbukaan informasi di sini dilihat mulai dari BPPTKG Yogyakarta menyusun konsep dan mengelola data kemudian disebarkan kepada masyarakat. Bermula dari data yang disebarkan ini, kemudian peneliti mengaitkan dengan data yang bersumber dari informan dalam penelitian ini. Keterbukaan informasi ini menjadi hal yang sangat penting karena BPPTKG Yogyakarta sebagai instansi kebencanaan yang mengamati dan meneliti perkembangan aktivitas Gunung Merapi memiliki tugas dan peran penting dalam memberikan informasi kepada pemangku kepentingan, khususnya bagi masyarakat, untuk misi mitigasi bencana.

BPPTKG Yogyakarta dalam penyebaran informasi mengenai perkembangan Merapi dapat terbuka mengenai hasil yang mereka peroleh berdasarkan pengamatan mereka. Keterbukaan ini ditandai dengan memberikan data matang hasil analisis dan deskripsi yang mudah dicerna oleh masyarakat awam. Sedangkan data mentah tetap mereka simpan dan tidak disebarkan, “Jadi batasannya itu, ketika informasi itu sudah berupa informasi tidak berupa data, sehingga itu siap konsumsi masyarakat sudah disimpulkan lah istilahnya.” (Santoso, kepala Seksi Gunung Merapi, wawancara, 26 Desember 2018).

Keterbukaan tersebut disebabkan oleh pendapat BPPTKG Yogyakarta yang melihat apabila data mentah disebarkan,

maka ada kemungkinan dapat menimbulkan pemaknaan yang berbeda.

... Jadi informasi itu tidak boleh dibuka sebetulnya. Salah satunya adalah informasi yang itu masih mentah. Jadi kayak misal di BPPTKG tidak bisa informasi yang masih *dianalisa*, data yang masih *dianalisa*, serta-merta keluar begitu saja. Itu tidak bisa. Karena itu menjadi, mengubah persepsi publik itu bahaya (Widarto, relawan dan konsultan dari *Jalin Merapi*, wawancara, 28 Desember 2018)

Selain itu, masyarakat dianggap hanya memerlukan informasi mengenai kondisi Merapi pada saat ini dan rekomendasi yang harus mereka terima guna menghadapi perkembangan terbaru. Mereka tidak memerlukan data berkenaan dengan angka. Bahkan untuk nama-nama ilmiah dilebur oleh BPPTKG dan diganti dengan pemaknaan yang umum dan dipahami masyarakat.

Batasan keterbukaan informasi yang diberikan oleh BPPTKG Yogyakarta tersebut juga didasari dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Pada pasal 10 ayat 1 dijelaskan bahwa badan publik wajib memberikan informasi yang dapat mengancam kehidupan masyarakat. Kemudian pada pasal 10 ayat 2 juga dijelaskan bahwa informasi yang disebarkan kepada publik harus mudah dijangkau oleh masyarakat dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga tujuan dari pengolahan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami masyarakat adalah sebuah keharusan bagi BPPTKG. Selain itu, pemilihan media dalam menyebarkan informasi juga termasuk cara mereka agar informasi yang disebarkan dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Meski ada keterbatasan dari BPPTKG Yogyakarta dalam menyampaikan informasi, yaitu tidak memberikan data mentah yang belum dianalisis, namun masyarakat (pengikut media sosialnya) menganggap BPPTKG telah terbuka.

Akun itu dalam memberikan info *udah* jelas. Soal terbukanya ya terbuka sih, mereka memberikan info yang *up to date* tentang keadaan Merapi kapan pun. Informasi yang diberikan juga sudah cukup. Ya cukup *aja* sih kalau untuk kebutuhanku yang ingin tahu tentang keadaan Merapi saat ini dan itu juga *udah* lumayan mengedukasi. (Putri, pengikut akun *Instagram* BPPTKG Yogyakarta, wawancara, 8 Januari 2019)

Menurut informan 6 yang menjadi pengikut akun *Instagram* BPPTKG Yogyakarta, keterbukaan informasi yang disajikan sudah cukup baik. Hal ini juga dikarenakan informasi yang diberikan dianggap *up to date*. Ketika Merapi mengalami aktivitas vulkanik, tim media dari BPPTKG Yogyakarta juga cukup sigap dalam menyajikan informasi yang mudah dikonsumsi masyarakat awam. Tim dari BPPTKG Yogyakarta cukup cepat dalam menerjemahkan hasil pantauan yang didapatkan dari laboratorium yang dimilikinya. Berdasarkan hasil pantauan itu, tim media menyajikannya secara visual dalam unggahan di akun *Instagram*-nya. Visual tersebut didukung dengan *caption* yang informasinya tidak serumit ketika masih menjadi bahan mentah. Upaya ini juga yang dianggap dapat memberikan edukasi bagi masyarakat yang turut mengonsumsi informasi tersebut.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh informan 7 yang juga menjadi pengikut

akun *Instagram* BPPTKG Yogyakarta. Keterbukaan BPPTKG Yogyakarta bagi informan 7 dapat mencukupi kebutuhannya terhadap keingintahuan dari perkembangan aktivitas Merapi. Hal ini membuatnya lebih mengetahui langkah yang perlu diambil ketika Merapi menunjukkan aktivitasnya.

Menurutku akun itu *udah* jelas menyajikan informasi karena ada sumbernya. Mereka juga sudah terbuka kepada *follower*-nya dalam memberi informasi, jadi kebutuhanku soal Merapi *udah* terpenuhi. Selain itu juga akun itu telah memberi edukasi. Misal *ni* kalau ada hujan abu dikasih rekomendasi untuk pakai masker, ya aku pakai masker, dan lain-lain. (Khoirudin, pengikut akun *Instagram* BPPTKG Yogyakarta, wawancara, 16 Januari 2019)

BPPTKG Yogyakarta telah dinilai cukup terbuka di masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari informasi yang disajikan kepada masyarakat yang mencakup perkembangan aktifitas Merapi secara *up to date*, kegiatan BPPTKG Yogyakarta yang dipublikasikan melalui media, terbukanya pihak dari BPPTKG Yogyakarta kepada masyarakat ketika masyarakat menanyakan informasi secara langsung, dan data berupa surat keterangan yang juga dipublikasikan melalui *Instagram*, sehingga seluruh masyarakat dapat membaca dan mengonsumsinya. Namun peneliti melihat bahwa dalam proses produksi informasi tersebut BPPTKG belum mengaturnya dalam kebijakan organisasi.

Kalau kebijakan ya *enggak* ada. Kan artinya *gini*, semua kan sudah ada standarnya, artinya kita sudah punya metode pemantauannya kemudian kita sudah punya bagaimana kita memberikan informasi. Semua kan sudah ada SOP-nya ya. Nah, sehingga ya tinggal *ngikutin aja* apa yang ada itu. (Humaida, Kepala BPPTKG Yogyakarta, wawancara, 24 Desember 2018)

Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti melihat, meskipun BPPTKG Yogyakarta telah menjalankan keterbukaan informasi sesuai dengan UU KIP, namun secara internal organisasi mereka belum memiliki kebijakan sendiri dalam memproduksi dan menyebarkan informasi. Rutinitas yang mereka lakukan selama ini sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP) yang telah dibuat *media center*. Hal ini seakan memperlihatkan *media center* bergerak tanpa ada kebijakan mutlak dari BPPTKG Yogyakarta.

PEMBAHASAN

Kekhususan *Media Center*

Berdasarkan temuan data tersebut, peneliti melihat bahwa *media center* di BPPTKG Yogyakarta merupakan divisi khusus. Biasanya divisi yang mengatur hubungan atau komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal, seperti media massa dan masyarakat, berfokus pada bagian *public relations*. Namun bagian *public relations* di BPPTKG Yogyakarta termasuk dalam divisi tata usaha yang hanya bertugas untuk menjalin kerja sama, surat menyurat, dan perizinan. Divisi ini tidak sampai menyentuh bagian komunikasi dan penyebaran informasi untuk masyarakat.

Media center berdiri sendiri dan setara dengan keberadaan tata usaha. Kedua divisi ini berada langsung di bawah kendali Kepala BPPTKG Yogyakarta dan Kepala Seksi Gunung Merapi. Peneliti melihat bahwa *media center* membuat pelayanan informasi yang ditujukan kepada publik

menjadi lebih efisien dan terarah. Selain itu, BPPTKG Yogyakarta juga menjadi pusat informasi perkembangan Merapi yang fleksibel.

Fleksibilitas *media center* dalam memberikan informasi sesuai dengan posisi *contingency theory* yang dilihat sebagai hubungan antara ilmu, teknologi, dan masyarakat. Holton (dalam Betts, 2003, h. 125) menjelaskan bahwa keterkaitan antara ilmu, teknologi, dan masyarakat pada akhirnya membentuk sebuah organisasi. Pemanfaatan ilmu dapat digunakan dalam mengamati perkembangan Merapi, teknologi digunakan sebagai media penyalur informasi, dan masyarakat sebagai penerimanya. Ketiga hal ini harus bersifat fleksibel karena merupakan satu kesatuan dalam sebuah organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mauroner dan Heudorfer (2016) melihat bahwa dalam menangani krisis bencana alam, media sosial perlu diletakkan dalam kerangka komunikasi yang lebih luas, tidak dalam unit tersendiri. Media sosial dilihat sebagai teknologi yang kini telah sering digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, sehingga dalam memberikan informasi kebencanaan, media sosial menjadi pilihan yang tepat karena mayoritas masyarakat telah dapat mengaksesnya. Teknologi yang digunakan oleh masyarakat setiap hari dinilai lebih efektif sebagai media untuk penyebaran informasi. Selain itu, media sosial juga dapat digunakan untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap sebuah instansi.

BPPTKG Yogyakarta melalui *media center*-nya memiliki siklus tetap yang berputar dalam memproduksi informasi. Siklus tersebut dikelola oleh *clearing house*, *content creator*, dan *buzzer*. Siklus ini, dalam penyesuaiannya dengan perkembangan teknologi komunikasi, dinilai cukup simpel namun efektif memproduksi hingga menyebarkan informasi. Adanya *media center* juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Mauroner dan Heudorfer (2016). Pemanfaatan media sosial secara maksimal oleh BPPTKG Yogyakarta dikarenakan masyarakat sekarang lebih sering memanfaatkan media sosial dalam mencari dan mengonsumsi informasi. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh BPPTKG Yogyakarta untuk memberikan edukasi dan informasi seputar perkembangan Merapi kepada masyarakat. Selain itu, rutinitas *media center* dalam menyebarkan informasi dan aktif menjawab pertanyaan warganet dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kinerja BPPTKG Yogyakarta.

Kajian yang dilakukan oleh Rahman (2015, h. 8-9) menemukan poin penting terkait mitigasi, sosialisasi, dan *public education*. Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh BPPTKG Yogyakarta untuk membangun wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat lereng Merapi perlu dilakukan pada warga terdampak sekitar lereng Merapi. Wujudnya tidak hanya berupa perhatian khusus kepada komunitas jip, namun penting pula membangun wawasan kepada para warga di sana. Tujuannya agar warga tidak mudah panik

dan memberikan ketenangan kepada pengunjung, sehingga ketika sewaktu-waktu terjadi erupsi Merapi, mereka sudah memiliki alur evakuasi yang terstruktur.

Siklus informasi milik *Jalin Merapi* dan BPPTKG Yogyakarta memiliki kemiripan. Sisi sumber daya manusianya sama-sama menggunakan relawan. Media yang digunakan juga sama, yaitu media sosial, HT, radio, dan media massa. Perbedaannya adalah pada sumber datanya. BPPTKG Yogyakarta yang ditunjang kelengkapan alat pengamatan Merapi dapat memperoleh informasi detail dan cepat. Sedangkan *Jalin Merapi* harus menunggu hasil dari BPPTKG Yogyakarta. BPPTKG memiliki kelebihan dalam hal kecepatan ketimbang *Jalin Merapi*. Namun hal ini juga dinilai wajar, mengingat *Jalin Merapi* merupakan salah satu komunitas yang berada di lapangan dan bergerak sesuai dengan rekomendasi BPPTKG.

Berdasarkan hasil pembahasandi atas, peneliti melihat bahwa setiap pemangku kepentingan memiliki cara tersendiri dalam mencari dan menerima informasi. Cara masyarakat mendapatkan informasi seputar Merapi cukup beragam, seperti langsung mengonsumsi informasi dari media sosial, aktif bertanya dalam kolom komentar di media sosial, langsung menghubungi BPPTKG via telepon, hingga memerlukan komunikasi tatap muka secara langsung. Dalam tugasnya mengatasi kebutuhan informasi masyarakat, peneliti melihat BPPTKG menyesuaikan cara mereka memberikan informasi sesuai dengan cara yang dilakukan oleh masyarakat, sehingga pengorganisasian informasi

yang dilakukan *media center* tidak dilakukan dengan satu cara saja. BPPTKG melakukan pengorganisasian informasi dengan berbagai cara, yaitu melalui media yang mereka miliki dan terjun langsung ke lapangan untuk bertatap muka dengan warga. Hal ini menjadikan BPPTKG menjadi pusat informasi yang fleksibel dalam menyebarkan informasi.

Krisis Erupsi Merapi di Media Sosial

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa erupsi Merapi merupakan bencana alam yang terjadi dalam kurun waktu tertentu. Meski begitu, di tahun 2018 hingga 2019 ini, kurun waktu terjadinya erupsi Merapi tidak sama dengan sebelumnya. Pada bencana sebelumnya, jangka waktu erupsi merapi berkisar selama empat tahun. Namun, dari tahun 2010 yang lalu baru tahun 2018 Merapi mulai memperlihatkan tanda akan erupsi. Erupsi Merapi memiliki ketidakterdugaan yang tinggi. Meski BPPTKG Yogyakarta sebagai pengamat dan peneliti aktivitas Merapi dinilai memiliki peralatan yang lengkap dan posko yang cukup banyak untuk mendeteksi erupsi Merapi, namun mereka tetap tidak dapat memprediksi kapan Merapi akan Meletus. Usaha yang dapat dilakukan oleh BPPTKG Yogyakarta hanya sebatas melihat tanda-tandanya saja tanpa mengetahui waktu puncak erupsi akan terjadi.

Komunikasi krisis merupakan dialog yang dilakukan antara instansi dan publiknya, baik sebelum, selama, maupun setelah krisis terjadi (Fearn-banks, 2011, h. 11). Komunikasi krisis dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan informasi yang tidak mencukupi. Produksi informasi

yang dilakukan oleh BPPTKG Yogyakarta melalui *media center* dapat menyugahi beragam informasi yang mencukupi kepada masyarakat, baik dari perkembangan Merapi terkini, *infografis* mengenai edukasi Merapi, hingga tindakan yang harus dilakukan pada setiap level perkembangan Merapi.

Komunikasi krisis melalui media menjadi alat untuk menjawab suatu fenomena yang tidak terduga. Informasi dari BPPTKG Yogyakarta dapat membantu masyarakat lebih waspada terhadap lingkungannya. Selain itu rekomendasi yang diberikan oleh BPPTKG Yogyakarta melalui jaringannya dapat membantu mereka dalam meningkatkan kewaspadaan, sehingga dialog dalam pelaksanaan komunikasi krisis di BPPTKG Yogyakarta kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.

Dasar dari komunikasi krisis adalah memberikan informasi dengan segera kepada pihak yang membutuhkan secara jujur dan terbuka, baik yang berdampak langsung ataupun tidak langsung (Prastya, 2011, h. 2). Hal tersebut langsung dapat dilakukan dengan adanya teknologi komunikasi. Penelitian ini melihat bahwa dalam ranah erupsi Merapi, krisis akan terus berlangsung selama masyarakat masih mengakses dan mencari tahu mengenai perkembangan Merapi. Krisis yang terjadi di lapangan dan di media sosial memiliki sudut pandang yang berbeda. Krisis di lapangan akan dianggap berhenti ketika Merapi sudah kembali normal. Namun, ketika masyarakat masih membutuhkan asupan informasi, meskipun keadaan

Merapi normal, maka dalam sudut pandang media sosial krisis masih berlangsung.

Dalam penelitian yang dilakukan di BPPTKG Yogyakarta, peneliti melihat bahwa akses informasi di media dan efektivitas saluran informasi sangatlah penting untuk diperhatikan. Apabila terjadi kelalaian dalam pengelolaan informasi di media sosial, maka hal itu dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk dipelintir menjadi hoaks. Selain itu, krisis di media sosial dan krisis di lapangan sangat jauh berbeda. Krisis di lapangan akan berhenti ketika bencana usai. Namun, krisis di media sosial akan terus terjadi ketika masyarakat masih memerlukan asupan informasi dan masih banyaknya penyebar hoaks.

Jika dihubungkan dengan asumsi *contingency theory* (Betts, 2003, h. 126-127), maka peneliti melihat hal yang dilakukan oleh BPPTKG Yogyakarta telah sesuai dengan asumsi tersebut. BPPTKG telah dapat menyesuaikan cara pengelolaan informasi mereka dengan cara masyarakat mengonsumsi media. Selain itu, BPPTKG juga dapat mengorganisasi informasi mereka di media sosial secara fleksibel guna menangkal krisis di media sosial, khususnya dalam penyebaran hoaks. Berlandaskan asumsi *contingency theory* ini, peneliti melihat bahwa penyebaran informasi yang dilakukan oleh BPPTKG juga telah sesuai dengan peraturan dalam UU KIP. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk menerima informasi publik dan instansi publik memiliki kewajiban untuk memberikan informasi tersebut sesuai kebutuhan di lapangan.

Meski begitu, peneliti melihat bahwa pengelolaan informasi yang telah dilakukan oleh BPPTKG Yogyakarta belum dipayungi oleh kebijakan internal terkait hal tersebut. Hal ini menjadi kelemahan dari BPPTKG sebab apabila tim pengelola digantikan atau terjadi pergantian pemimpin, maka proses pengelolaan informasi dapat mengalami kendala. Ketika dihubungkan dengan asumsi *contingency theory*, maka hal ini dapat menghambat BPPTKG untuk menyesuaikan cara penyebaran informasi sesuai aktivitas masyarakat, serta pengorganisasian informasi dapat mengalami hambatan.

SIMPULAN

BPPTKG Yogyakarta memiliki keterbukaan informasi mengenai perkembangan erupsi Merapi yang cukup lengkap dan sesuai kebutuhan masyarakat. Keterbukaan tersebut juga sesuai dengan UU KIP yang mengatur tentang kewajiban instansi pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Sesuai dengan undang-undang tersebut, mereka membatasi informasi yang diberikan hanya berupa data matang yang telah diolah dan mudah dipahami masyarakat, sehingga komunikasi krisis dalam mitigasi bencana dinilai lebih efektif karena hanya berfokus pada kebutuhan informasi di lapangan.

Peneliti melihat adanya temuan penting dalam penelitian ini terkait dengan kebijakan yang ada di BPPTKG Yogyakarta. BPPTKG Yogyakarta dalam memproduksi informasi belum didasari dengan kebijakan internal organisasi yang mengatur proses produksi

informasi hingga penyebarannya. Adapun proses yang mereka lakukan hanya sesuai dengan SOP yang ada di *media center*. Hal ini menjadi kelemahan bagi institusi kebencanaan. Kebijakan dalam produksi dan penyebaran informasi terkait komunikasi krisis perlu diatur sebab dalam penanganan bencana segala hal dapat terjadi secara tak terduga, sehingga memerlukan payung khusus untuk melaksanakan tanggap darurat bencana secara cepat.

Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa BPPTKG Yogyakarta merupakan institusi kebencanaan yang telah memberikan informasi terbuka kepada masyarakat. Namun demikian, keterbukaan yang belum didukung dengan kebijakan atau SOP yang memadai dapat menimbulkan hal yang rawan, terlebih ketika nanti struktur organisasi berubah. Peraturan dan kebijakan terkait keterbukaan informasi penting untuk diperhatikan oleh setiap institusi kebencanaan karena setiap informasi yang disajikan nantinya dapat memberikan dampak positif terhadap mitigasi bencana.

RUJUKAN

- Betts, S. C. (2003). Contingency theory: Science or technology? *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 1(8), 123–130. <<https://doi.org/10.19030/jber.v1i8.3044>>
- Coombs, W. T. (2010). Parameters for crisis communication. In W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds), *The Handbook of crisis communication* (1st ed), h. 17–53. West Sussex: Blackwell Publishing Ltd.
- Fahriyani, S., Harmaningsih, D., & Yunarti, S. (2020). Penggunaan media sosial twitter untuk mitigasi bencana di Indonesia. *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 4(2), 56–65.
- Fearn-banks, K. (2011). *Crisis communications: A casebook approach* (4th ed). London, UK: Routledge Taylor & Francis Group.
- Hantoro. (2018, 23 Februari). Tidur panjang, apakah letusan gunung merapi bakal lebih dahsyat? *Tempo.co*. <<https://nasional.tempo.co/read/1063703/tidur-panjang-apaakah-letusan-gunung-merapi-bakal-lebih-dahsyat/full&view=ok>>
- Krisnawati, E. (2016). Perilaku konsumsi media oleh kalangan remaja dalam pencarian informasi (studi kasus perilaku remaja di Kota Salatiga dalam penggunaan media dalam perspektif teori ketergantungan media). *Jurnal Komunikatif*, 5(1), 43–69.
- Kurniawati, I., Wulan, R. R., & Pamungkas, I. N. (2017). Pola komunikasi pertemuan offline komunitas insta nusantara Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 5(1), 31–42.
- Lucinda. (2011). Pemimpin Indonesia dalam penanganan bencana: Sebuah refleksi tentang kesiapan pemimpin Indonesia menghadapi bencana. Dalam E. H. Susanto (Ed.), *Komunikasi Bencana* (h. 39–59). Yogyakarta, Indonesia: Mata Padi Pressindo.
- Mahaswari, M. (2012). Jalin merapi: Penggunaan media baru dan gerakan sosial penanggulangan bencana. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 1(2), 67–76. <<https://doi.org/https://doi.org/10.7454/jki.v1i2.7821>>
- Mauroner, O., & Heudorfer, A. (2016). Social media in disaster management: How social media impact the work of volunteer groups and aid organisations in disaster preparation and response. *International Journal Emergency Management*, 12(2), 196–217. <<https://doi.org/10.1504/IJEM.2016.076625>>
- Mitigasi Bencana Gunung Api. (2016). *Merapi.bgl.esdm.go.id*. <<http://merapi.bgl.esdm.go.id/pub/page.php?idf=10>>
- Mondal, D., Chowdhury, S., & Basu, D. (2015). Role of non governmental organization in disaster management. *Research Journal of Agricultural Sciences*, 6, 1485–1489.

- Mudjiyanto, B., & Dunan, A. (2020). Media mainstream jadi rujukan media sosial. *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa*, 1(1), 21–34.
- Nasrullah, R. (2016). *Media sosial perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi* (2nd ed). Bandung, Indonesia: Simbiosis Rekatama Media.
- Prajarto, N. (2008). Bencana, informasi dan keterlibatan media. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 11(3), 1–24. <<https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jsp.10989>>
- Prastya, N. M. (2011). Komunikasi krisis di era new media dan social media. *Jurnal Komunikasi*, 6(1), 1–20.
- Priyowidodo, G., & Luik, J. E. (2013). Literasi mitigasi bencana tsunami untuk masyarakat pesisir di Kabupaten Pacitan Jawa Timur. *Jurnal EKOTRANS*, 13(1), 47–61.
- Pujileksono, S. (2015). *Metode penelitian komunikasi kualitatif*. Malang, Indonesia: Kelompok Intrans Publishing.
- Purwaningwulan, M. M. (2013). Public relations dan manajemen krisis. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 11(2), 166–175.
- Rahman, A. Z. (2015). Kajian mitigasi bencana tanah longsor di Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 1–14.
- Sadono, R., Hartono, Machfoedz, M. M., & Setiaji. (2017). Monitoring land cover changes in the disaster-prone area: A case study of cangkriangan sub-district, the flanks of mount merapi, Indonesia. *Forum Geografi*, 31(2), 209–219.
- Subiyanto, I. (2016). *Melacak mitos merapi: Peka membaca bencana, kritis terhadap kearifan lokal*. (A. Pulung, ed) (1st Ed). Yogyakarta, Indonesia: Jogja Bangkit Publisher.
- Syarif, A., Unde, A. A., & Asrul, L. (2014). Pentingnya komunikasi bencana dan informasi pada implementasi kebijakan penyelenggaraan penanggulangan bencana di Kota Makassar. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 3(3), 142–152.
- Tosi, H. L., & Slocum, J. W. (1984). Contingency theory: Some suggested directions. *Journal of Management*, 10(1), 9–26. <<https://doi.org/10.1177/014920638401000103>>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. (2008).
- Worosetyaningsih, T. (2012). *Masih ada berkah di balik musibah merapi*. (A. M. Husna & U. Elma, eds). Surakarta, Indonesia: CV Adi Citra Cemerlang.

