

Humas pemerintah telah menjadi bagian penting dari administrasi publik modern. Melalui humas pemerintah, celah informasi antara pemerintah dengan masyarakat dapat dipersempit terutama dalam menghadapi situasi bencana. Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu provinsi dengan tingkat kerawanan bencana tertinggi di Indonesia. Gunung Merapi menjadi salah satu ancaman nyata yang harus ditangani oleh BPBD DIY. Dengan peningkatan aktivitas vulkanik setiap tahunnya pasca erupsi besar tahun 2010, tidak menutup kemungkinan erupsi yang lebih besar dapat terjadi. Penelitian ini berusaha melakukan evaluasi komunikasi krisis yang dijalankan oleh humas BPBD DIY pada fase kesiapsiagaan. Dengan menggunakan instrumen penilaian komunikasi krisis sektor publik CBRN *Crisis Communication Scorecard*, penelitian ini berusaha mengkaji bagaimana efektivitas pelaksanaan komunikasi krisis yang dijalankan oleh humas BPBD DIY selama fase kesiapsiagaan kepada tiga pemangku kepentingan utama, yaitu jaringan penanggap, masyarakat, dan media masa. Total terdapat 6 tugas komunikasi dengan 18 indikator penilaian yang digunakan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik Pengumpulan data yang digunakan berupa studi literatur, wawancara mendalam, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa komunikasi krisis yang dijalankan oleh humas BPBD DIY mendapatkan nilai terbaik ketika menyasar pada jaringan penanggap, lalu disusul oleh masyarakat, dan terakhir media masa. Terdapat beberapa faktor yang menguatkan pelaksanaan komunikasi humas BPBD DIY antara lain telah dilakukannya pelibatan berbagai pihak dalam perencanaan komunikasi krisis, modal sosial di setiap pemangku kepentingan, dan aktor berpengaruh di masyarakat. Sementara itu beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan komunikasi humas BPBD DIY antara lain tidak adanya anggota humas BPBD DIY yang memiliki pendidikan formal komunikasi yang menyebabkan beberapa pelaksanaan komunikasi krisis belum tersistematiskan dengan baik, kurangnya riset ilmiah untuk dijadikan bahan pertimbangan pelaksanaan kebijakan, terbatasnya jumlah sumber daya manusia di bidang humas BPBD DIY, dan hambatan aturan hukum yang menyebabkan terbatasnya ruang gerak humas BPBD DIY.

Kata Kunci: humas pemerintah, komunikasi krisis, erupsi Gunung Merapi, evaluasi, BPBD DIY

ABSTARCT

Government public relations has become an essential part of modern public administration. Through government public relations, the information gap between the government and the community can be narrowed, especially in dealing with disaster situations. The Special Region of Yogyakarta is one of the provinces with a high level of disaster prone in Indonesia. Mount Merapi is one of the biggest threats. With the increase in volcanic activity every year after the big eruption in 2010, it is possible for a bigger eruption to occur. This research attempts to evaluate the communication carried out by the public relations of BPBD DIY in the preparedness phase. By using assessment instrument of CBRN Crisis Communication Scorecard, this study seeks to examine how the communication carried out by the BPBD DIY public relations during the preparedness phase to three main stakeholders, the response network, the community, and the mass media. In total there are 6 communication tasks with 18 indicators used. The research method used in this research is qualitative with a case study approach. The data collection techniques used were literature studies, in-depth interviews, and observations. The results showed that the crisis communication carried out by the public relations of BPBD DIY got the best score when targeting the network of responders, followed by the public, and finally the mass media. There are several factors that strengthen the implementation of BPBD DIY public relations communication, including the involvement of various actors in crisis communication planning, social capital in each stakeholder, and influential actors in society. Meanwhile, several factors hindering the implementation of BPBD DIY public relations communication include the absence of BPBD DIY public relations members who have formal education in communication studies which causes some of crisis communication implementation not yet well systematized, lack of scientific research to be used as consideration for policy implementation, the limited number of human resources, and the legal regulations barriers that causes limited space for public relations of BPBD DIY.

Keywords: *government public relations, crisis communication, Mount Merapi eruption, evaluation, BPBD DIY*