

Manajemen Krisis Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara Pada Saat Gempa Bumi Lombok 2018

Nadya Ulfa¹, Wayan Suadnya², Hartin Nur Khusnia³

¹²³Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram, Indonesia. nadyaulfa7@gmail.com,*
wy.suadnya@gmail.com, hartinnkhusnia@gmail.com

Crisis Management of North Lombok District Government Public Relations During The Lombok Earthquake In 2018

ABSTRACT

North Lombok District is the worst affected area by the Lombok earthquake in 2018. Many hoaxes spread, even demonstration for demanded stimulus fund during disaster management. It could affect public trust in North Lombok District government. Therefore, North Lombok District government need Public Relations to manage communication crisis. The purpose of this research is to know the crisis management of North Lombok government Public Relations during the Lombok earthquake in 2018. The type of this study is qualitative research with descriptive analysis. The result of this study show that North Lombok District Government Public Relations only respond to crisis according to the situation and conditions. It caused by they do not have a crisis communication plan before. The command post formed to effectively coordinate. Public Relations is more involved in information management activities. Analysis of public information is used as input and evaluation. After crisis, Public Relations formulated a long term plan to build the image of North Lombok government as the disaster resilient district.

Keywords: Crisis management; Government Public Relations; The Lombok Earthquake

ABSTRAK

Kabupaten Lombok Utara merupakan daerah terdampak paling parah akibat gempa bumi Lombok 2018. Pada saat penanggulangan bencana, banyak berita bohong yang beredar hingga adanya aksi demonstrasi untuk menuntut dana bantuan. Hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap pemerintah Kabupaten Lombok Utara. Sehingga peran Humas dibutuhkan untuk melakukan manajemen krisis komunikasi. Penelitian ini bertujuan mengetahui manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara pada saat gempa bumi Lombok 2018. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara hanya merespons krisis sesuai dengan situasi dan kondisi dikarenakan tidak memiliki perencanaan komunikasi krisis sebelumnya. Tim krisis berupa pos komando dibentuk untuk memudahkan pengorganisasian. Dalam pelaksanaannya, Humas lebih banyak melakukan aktivitas pengelolaan informasi dan media yang digunakan. Proses pengendalian dilakukan dengan cara analisis informasi publik sebagai bahan masukan dan evaluasi. Setelah krisis, Humas merumuskan perencanaan jangka panjang untuk membangun citra pemerintah Lombok Utara sebagai kabupaten tangguh bencana.

Kata Kunci: Manajemen Krisis; Humas Pemerintah; Gempa Bumi Lombok

*Corresponding author

Received: 17-07-2019

Revision: 30-07-2019

Acceptance: 05-08-2019

Published online: 06-08-2019

PENDAHULUAN

Pulau Lombok merupakan zona tektonik kompleks dengan sumber ancaman gempa dari berbagai penjuru, mulai dari jalur pertemuan lempeng samudera Indo-Australia hingga adanya sesar aktif (Tim Pusat Studi Gempa Nasional, 2017: 74-115). Serangkaian gempa bumi berskala besar melanda pulau Lombok pada bulan Juli hingga Agustus 2018 dengan pola seismisitas yang fluktuatif. Gempa bumi menimbulkan jatuhnya korban jiwa, kerusakan bangunan serta lumpuhnya kegiatan pemerintahan dan perekonomian di sebagian besar daerah di pulau Lombok.

Kabupaten Lombok Utara merupakan daerah dengan dampak kerusakan terparah akibat gempa bumi. Dikutip dari laman beritasatu.com (diakses pada 8 November 2018), Kepala Pusat Data Informasi dan Humas Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) mengatakan “Dampak terparah memang di Lombok Utara karena episentrumnya ada di sana. Skala yang dirasakan lebih dari 7 MMI (*Modified Mercalli Intensity*)”.

Pemerintah Kabupaten Lombok Utara sebagai penyelenggara pemerintahan daerah juga memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam penanggulangan bencana, sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. Namun dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa fenomena seperti beredarnya berita bohong, informasi yang simpang siur, hingga demonstrasi untuk menuntut pencairan dana bantuan. Hal ini secara tidak langsung menggambarkan tidak terpenuhinya kebutuhan masyarakat sehingga dapat menyebabkan krisis kepercayaan (*crisis of trust*) dan penurunan citra (*lost of image*) terhadap Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara.

Dalam menghadapi krisis komunikasi, pemerintah daerah membutuhkan peran Humas untuk melakukan manajemen krisis dan mengkomunikasikannya kepada masyarakat. Sebagaimana penjelasan Kriyantono (2018: 256), bahwa Humas memiliki peran untuk mengontrol lingkungan dengan cara mengkomunikasikan apa yang ingin dikatakan, ingin dilakukan dan yang sudah dilakukan organisasi dalam menanggapi krisis.

Penelitian ini hendak menjawab bagaimana manajemen krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara pada saat Gempa Bumi Lombok 2018. Tujuannya untuk mengetahui manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara pada saat Gempa Bumi Lombok 2018. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat, yaitu: (1) secara teoritis dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan Ilmu di bidang manajemen krisis dan komunikasi kebencanaan; dan (2) secara praktis dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara dalam melakukan manajemen krisis pada saat bencana.

Humas Pemerintah

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah

Daerah dijelaskan bahwa Humas Pemerintah merupakan aktivitas lembaga dan atau individu penyelenggara pemerintahan yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan dan sebaliknya. Adapun Suprawoto (2018:48-49) menjabarkan bahwa Humas Pemerintah memiliki tugas sebagai perpanjangan tangan dari kebijakan pemerintah untuk menghubungkan interaksi dengan warganya. Berdasarkan dua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Humas Pemerintah merupakan suatu bagian dalam pemerintahan yang menjalankan aktivitas komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara keduanya.

Dozier dan Broom memaparkan empat peranan Humas dalam menciptakan hubungan antara instansi dan publiknya (Ruslan, 2016: 20-21), yaitu: (1) Penasihat ahli (*expert prescriber*), yaitu berperan aktif dalam membantu manajemen dengan cara memberikan solusi terhadap masalah yang dialami organisasi dengan publiknya; (2) Fasilitator komunikasi (*communication facilitator*), yaitu menjadi mediator antara organisasi dengan publiknya agar tercipta komunikasi timbal balik yang saling menguntungkan. (3) Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process facilitator*), yaitu menjalankan fungsi manajemen dengan berperan sebagai penasihat hingga pengambil keputusan ketika organisasi sedang dihadapkan pada suatu krisis; dan (4) Teknisi komunikasi (*communication technician*), yaitu berperan sebagai jurnalis dalam organisasinya dan memberikan pelayanan teknis komunikasi kepada publik.

Manajemen Krisis

Manajemen merupakan sebuah proses merencanakan, mengorganisir, memimpin hingga mengendalikan kegiatan pekerjaan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain (Hery, 2018: 7-8). Sedangkan krisis diartikan oleh Kriyantono (2018: 198-204) sebagai suatu peristiwa spesifik bersifat tidak diharapkan namun tidak dapat dihindari yang dapat mengakibatkan kepanikan, keterkejutan bahkan ketidakpastian informasi yang dapat berdampak positif maupun negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen krisis adalah suatu kegiatan atau proses merencanakan, mengorganisir, mengarahkan dan mengendalikan orang-orang dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk menghadapi krisis sehingga dapat diselesaikan dan berdampak positif bagi instansinya. Singkatnya seperti yang dijabarkan oleh Kriyantono (2018: 219) bahwa “Upaya organisasi untuk mengatasi krisis disebut sebagai manajemen krisis”.

Dirangkum dari Kriyantono (2018: 206-210) dan Nova (2017: 75-80), terdapat delapan kategori krisis apabila dilihat dari penyebab terjadinya. Yaitu: (1) Krisis akibat bencana alam; (2) Krisis akibat kesalahan penggunaan teknologi yang dapat berujung pada terjadinya kecelakaan industri; (3) Krisis akibat produk yang tidak efektif dan tidak dapat memuaskan konsumen; (4) Krisis konfrontasi apabila publik mengekspresikan kemarahannya karena ketidakpuasannya terhadap organisasi; (5) Krisis komunikasi akibat pemberitaan negatif media yang berpotensi

mempengaruhi citra organisasi; (6) Krisis manajemen dan buruknya hubungan kerja antara organisasi dan pekerja; (7) Krisis strategi dan persaingan bisnis; dan (8) Krisis terkait masalah kriminal dan *malevolence*. Adapun dalam penelitian ini, krisis yang terjadi pada awalnya disebabkan oleh bencana alam berupa gempa bumi.

Krisis tidak terjadi begitu saja. Krisis melewati proses atau tahapan khusus. Kriyantono (2018: 210-218) menjabarkannya ke dalam tiga tahapan, yaitu: (1) Pra Krisis (*Pre-Crisis*), yaitu mulai munculnya tanda-tanda akan terjadinya krisis dan apabila manajemen gagal melakukan pencegahan atau persiapan maka tahap ini dapat berubah ke tahap krisis; (2) Krisis (*Acute Crisis*), yaitu ketika pihak manajemen tidak dapat mengatasi situasi yang terjadi sehingga situasi tersebut tersebar luas ke luar organisasi; dan (3) Pasca Krisis (*Post-Crisis*), yaitu ketika krisis sudah terakumulasi dan organisasi harus berupaya melakukan pemulihan terhadap segala akibat yang ditimbulkan oleh krisis.

Kriyantono (2018: 244) menjelaskan bahwa sebuah krisis bisa mencakup kekurangan dan ketidakpastian informasi sehingga dibutuhkan peran Humas sebagai aktivitas fungsi manajemen komunikasi. Komunikasi yang konsisten dan terbuka juga memainkan peranan penting terhadap kesuksesan berkomunikasi selama masa krisis, sebab kredibilitas dan reputasi perusahaan sangat bergantung dari keseriusan perusahaan merespons krisis yang terjadi (Nova, 2017: 5). Oleh sebab itu, sudah sepatutnya Humas sebagai manajer serta teknisi komunikasi untuk mengambil bagian penting dalam penyelesaian krisis. Adapun Kriyantono (2018: 244) menjabarkan tanggung jawab Humas dalam mengatasi krisis dengan cara menjamin bahwa publik dilayani dengan baik, selain itu Humas juga dapat menyarankan pihak manajemen untuk menerapkan strategi komunikasi dalam menyelesaikan krisis atau biasa disebut sebagai komunikasi krisis (*crisis communication*).

Dirangkum dari Kriyantono (2018: 246-259) dan Nova (2017: 162-168), terdapat strategi dan prinsip yang dapat digunakan oleh Humas dalam menghadapi krisis. Yaitu: (1) Membentuk tim krisis yang terdiri dari anggota lintas bidang yang masing-masing memiliki pembagian kerja sesuai dengan perencanaan krisis yang sudah disusun sehingga krisis menjadi lebih terkontrol dan terarah; (2) Mengelola informasi secara cepat, tepat, jujur, sesuai fakta, diperbarui secara berkala, tetap menjaga reputasi instansinya, memperlihatkan rasa empati dan menggunakan sistem komunikasi satu pintu; serta (3) Menggunakan beberapa media sekaligus untuk memungkinkan informasi sampai ke masyarakat dengan segmen yang berbeda-beda; dan (4) Memelihara hubungan yang baik dengan publiknya.

METODE

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna

daripada generalisasi (Sugiyono, 2014: 1). Sedangkan penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau objek tertentu (Pujileksono, 2016: 19). Dengan demikian, hasil dari penelitian ini akan dideskripsikan secara sistematis dan mendalam berdasarkan data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ditemui di lapangan diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan berdasarkan fakta-fakta tersebut.

Subjek dari penelitian ini adalah bagian Humas dan Protokol Pemerintah Daerah kabupaten Lombok Utara. Sedangkan objek penelitian ini adalah manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Lombok Utara dengan waktu penelitian sejak bulan Januari 2019 sampai dengan bulan Mei 2019.

Sumber data primer dari penelitian ini terdiri dari para informan yang nantinya akan diwawancarai. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan mekanisme purposif. Mekanisme purposif artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya (Afrizal, 2015: 140). Kriteria informan dalam penelitian ini harus merupakan orang-orang yang memiliki pengetahuan atau mengalami atau terlibat dalam kegiatan manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara pada saat terjadinya gempa bumi Lombok 2018. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa literatur buku, hasil penelitian sebelumnya, pemberitaan media massa, peraturan dan kebijakan pemerintah, kalender kegiatan, *press release*, foto, catatan lapangan dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini digunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu: (1) Wawancara semi terstruktur, yaitu jenis wawancara yang dilakukan dengan mengembangkan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya sesuai dengan situasi dan kondisi untuk mendapatkan data yang lebih lengkap (Kriyantono, 2014: 101-102); (2) Observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya bertindak sebagai pengamat tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diteliti (Kriyantono, 2014: 112); dan (3) Studi terhadap dokumen pendukung.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap (Pujileksono, 2016: 152; Ghony & Almanshur, 2016: 307-310), yaitu: (1) Reduksi Data (*Data Reduction*), merupakan proses untuk merubah dan menyederhanakan data mentah yang didapatkan di lapangan menjadi data yang penting saja; (2) Penyajian Data (*Data Display*), menyajikan data yang sudah direduksi sebelumnya dalam bentuk uraian singkat, teks naratif, bagan, hubungan antar kategori, gambar, tabel dan sebagainya agar menjadi lebih tersusun dan terorganisir; dan (3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*), kesimpulan merupakan penegasan dari temuan penelitian yang telah dianalisis. Dalam menguji keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bencana Gempa Bumi Lombok 2018 sebagai Krisis

Gempa bumi dengan magnitudo 6.4 mengguncang Lombok Utara pada hari Minggu tanggal 29 Juli 2018. Satu minggu kemudian, tepatnya pada 5 Agustus 2018 pukul 18.46 WIB, Lombok Utara kembali diguncang gempa bumi dengan magnitudo 7.0 yang pusatnya berada di darat, 18 km arah barat laut Lombok Timur dan merupakan *main shock* (gempa bumi utama) dari gempa bumi tanggal 29 Juli 2018 (Yudi *et al.*, 2018: 1-4). Selain merasakan gempa bumi utama, masyarakat juga turut merasakan gempa bumi susulan. Dilansir dari situs viva.co.id (diakses pada 19 Januari 2019), Kepala Pusat Data, Informasi, dan Humas Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Sutopo Purwo Nugroho menjelaskan bahwa hingga Jumat 24 Agustus 2018, wilayah Lombok sudah diguncang 1.089 kali gempa bumi susulan sejak gempa bumi 5 Agustus 2018. Dari 1.089 gempa bumi susulan tersebut terdapat 50 kali gempa bumi dirasakan dengan magnitudo yang cukup besar.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lombok Utara dalam laporan terakhirnya menyebutkan bahwa terdapat 471 orang korban meninggal dunia dan 829 orang korban luka-luka. Rumah rusak berjumlah 63.332 unit dengan rincian 50.665 unit rumah rusak berat, 9.500 unit rumah rusak sedang dan 3.167 unit rumah rusak ringan. Adapun 364 sekolah, 264 rumah ibadah dan 264 jembatan di Kabupaten Lombok Utara juga mengalami kerusakan. Jumlah pengungsi mencapai 178.122 jiwa yang menempati 494 titik pengungsian dan tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Lombok Utara pada bulan Agustus 2018.

Kategori Krisis

Krisis yang terjadi disebabkan oleh bencana alam gempa bumi. Dalam kondisi krisis yang tidak stabil, masyarakat cenderung memiliki harapan-harapan untuk bisa dipenuhi oleh pemerintah. Namun, ketika harapan-harapan ini kemudian tidak dapat dipenuhi atau respons pemerintah dirasa kurang memuaskan maka dapat mendorong munculnya isu-isu yang cenderung dapat merugikan pemerintah. Seperti yang dijelaskan oleh Kriyantono (2018: 150) bahwa munculnya isu yang memberikan tekanan terhadap organisasi disebabkan oleh membesarnya gap antara harapan publik dan operasional organisasi.

Kekecewaan beberapa masyarakat terhadap minimnya respons pemerintah mendorong aksi demonstrasi yang digelar oleh sekelompok massa di Kantor Bupati Lombok Utara pada hari Rabu, 26 September 2018 dan hari Selasa, 30 Oktober 2018. Dirangkum dari situs inews.id (diakses pada 28 Maret 2019) bahwa para demonstran mendesak bupati untuk segera membangun hunian sementara dan menolak sistem pencairan dana bantuan yang sudah ditentukan. Ketidakpuasan terhadap respons atau operasional pemerintah Kabupaten Lombok

Utara akhirnya mengakibatkan masyarakat mengekspresikan kemarahannya melalui aksi demonstrasi. Kondisi krisis yang seperti ini dapat dikategorikan ke dalam krisis konfrontasi.

Gempa bumi Lombok 2018 juga banyak diserang *hoax*. Tenaga Ahli Kedeputusan IV Kantor Staf Presiden (KSP), Royseptia Abimanyu dalam rmljateng.com (diakses pada 28 Maret 2019) menjelaskan beberapa *hoax* yang menyerang yaitu akan terjadinya gempa susulan hingga adanya penimbunan logistik bantuan oleh pemerintah. Informasi-informasi yang diberitakan oleh media massa dan diketahui oleh banyak orang dapat memicu diskusi publik. Adanya informasi gempa susulan dapat menimbulkan kepanikan. Sedangkan adanya informasi penimbunan logistik bantuan oleh pemerintah dapat memperburuk citra dan krisis kepercayaan kepada pemerintah. Hal ini lah yang dikenal sebagai krisis komunikasi atau krisis *public relations*.

Tahapan Krisis

1. Pra Krisis (*Pre-Crisis*)

Berdasarkan hasil penelitian, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara sebenarnya sudah mengetahui sejarah kegempaan yang pernah terjadi di Kabupaten Lombok Utara. Namun Humas cenderung abai, sehingga tidak melakukan persiapan dalam menghadapi krisis. "*Kita tidak bisa membayangkan kalau gempa itu akan datang atau masalah itu akan datang sehingga kami berpikir bahwa segalanya akan berjalan sangat normal,*" ungkap Kepala Sub Bagian Protokol.

Berdasarkan hal tersebut, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara setidaknya melakukan dua kesalahan pada tahap pra krisis menurut Kriyantono (2018: 213) yaitu mengabaikan tanda-tanda munculnya isu dan risiko serta tidak memiliki perencanaan komunikasi krisis (*crisis communication plan*). Padahal, adanya perencanaan krisis dapat mengurangi kesalahan dan miskomunikasi karena organisasi sudah memiliki *action plan* dan mengerti tahapan yang harus dilakukan ketika krisis terjadi (Nova, 2017: 125).

2. Krisis (*Acute Crisis*)

Ketika Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara tidak memiliki perencanaan komunikasi krisis (*crisis communication plan*) maka yang dilakukannya adalah melakukan manajemen saat terjadinya bencana dengan merespons krisis sesuai dengan situasi dan kondisi serta inisiatif dari anggota. "*Kami bekerja berdasarkan insting, rasa, situasi dan kondisi. Jadi semuanya berimprovisasi saat itu,*" ungkap Kepala Sub Bagian Protokol.

Secara teortis, hal ini merupakan kesalahan dalam penanganan krisis. Menurut hasil penelitian Penrose dalam Kriyantono (2018: 222), organisasi akan dibayang-bayangi kerusakan jika hanya merespons krisis (yaitu hanya saat terjadinya krisis) dibandingkan dengan organisasi yang memiliki manajemen krisis yang proaktif. Apabila Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara sudah memiliki perencanaan krisis sebelumnya

maka ini akan membuat kerja tim menjadi lebih mudah dan terorganisir tanpa harus menghabiskan waktu untuk menganalisis lagi apa yang harus dilakukan pada saat krisis terjadi.

3. Pasca Krisis (*Post-Crisis*)

Setelah terjadinya krisis, organisasi Harus melakukan langkah-langkah dalam memperbaiki segala akibat yang ditimbulkan oleh krisis (Kriyantono, 2018: 216). Pada tahapan ini, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara menyusun rencana strategis seperti penyediaan informasi, melengkapi penggunaan media, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan menjalin relasi baru.

Strategi Humas dalam Menghadapi Krisis

Hubungan Masyarakat dan Protokol merupakan salah satu bagian di dalam ruang lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Utara. Secara struktural, bagian ini dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dibantu oleh Kepala Sub Bagian Protokol, Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Publikasi serta Kepala Sub Bagian Humas. Uraian tugas pokok dan fungsi yang diemban dapat dirangkum ke dalam empat peran, yaitu sebagai : (1) Teknisi komunikasi melalui tugas peliputan, pendokumentasian, publikasi dan pelayanan informasi publik berupa kegiatan pemerintah kabupaten; (2) Fasilitator komunikasi melalui tugas pengelolaan hubungan dengan media (*media relations*), koordinasi dengan organisasi perangkat daerah yang berkenaan dengan kegiatan pimpinan daerah serta menyiapkan layanan pengaduan masyarakat; (3) Penasihat ahli dan fasilitator pemecah masalah melalui tugas untuk menyampaikan saran, masukan serta hasil analisis informasi media dan masyarakat kepada pimpinan daerah sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan; dan (4) Protokoler.

Meskipun bekerja secara situasional dan kondisional dalam merespons krisis yang terjadi, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara menerapkan beberapa langkah dan strategi dalam menghadapi krisis seperti yang dijabarkan oleh Firsan Nova dan Kriyantono , yaitu:

1. Tim Krisis

Pemerintah daerah Kabupaten Lombok Utara membentuk pos komando kabupaten yang dikomandani oleh Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang dijabat secara rangkap (*ex-officio*) oleh Sekretaris Daerah. Pos komando ini terdiri dari unit kerja berupa lima bidang dan enam seksi yang berasal dari Organisasi Perangkat Daerah/instansi/lembaga terkait sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pos komando lapangan juga dibentuk sebagai tempat berkumpulnya unit-unit kerja yang terlibat untuk memudahkan koordinasi.

Struktur organisasi pos komando yang terbentuk ini sayangnya tidak disertai dengan prosedur manual dan pembagian kerja yang jelas. Ketika dimintai pembagian deskripsi kerja dari masing-masing bidang, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten

Lombok Utara menjelaskan bahwa pembagian kerja sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Organisasi Perangkat Daerah/instansi/lembaga terkait. Hal ini dapat menyebabkan koordinasi yang terbentuk menjadi tidak terarah dan cenderung berjalan sendiri-sendiri. Padahal, ketika terjadinya krisis, organisasi tidak dapat bertindak sebagaimana kondisi normal ketika krisis tidak terjadi. Dengan demikian, seharusnya perlu dibuat prosedur manual dan pembagian tugas yang jelas sebagai pengikatnya.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara sendiri berada pada Bidang Data dan Informasi. Peran dan tugas Humas adalah melakukan peliputan dan publikasi terhadap kebijakan dan tahapan-tahapan yang telah dilakukan oleh pemerintah Lombok Utara dalam menangani krisis. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kriyantono (2018: 256) bahwa “Secara umum, komunikasi krisis adalah strategi mengkomunikasikan apa yang ingin dikatakan, ingin dilakukan dan apa yang sudah dilakukan organisasi dalam merespons krisis”. Tak hanya bekerja sendiri, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara juga melakukan koordinasi dengan pos komando provinsi dalam aktivitas pengelolaan informasi.

2. Pengelolaan Informasi

Krisis mengandung kekurangan dan ketidakpastian informasi. Saat krisis terjadi, masyarakat selalu ingin tahu apa yang terjadi dan bagaimana perkembangannya, media massa akan bergerak untuk mengabarkan informasi terkini, pengguna media sosial akan segera *posting* dan *sharing* sehingga organisasi harus segera berkomunikasi dengan publiknya (Suparmo, 2018: 134). Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa informasi yang disampaikan pada saat terjadinya krisis, yaitu:

a. Informasi Dasar

Informasi dasar yang disampaikan terkait perkembangan bencana, kebijakan pimpinan daerah serta perkembangan tahapan-tahapan yang sudah dilakukan terkait penanggulangan bencana. Contohnya seperti jumlah korban, jumlah kerusakan sarana dan prasarana, evakuasi korban hingga distribusi bantuan.

b. Informasi Penanganan Fisik dan Psikis

Informasi penanganan fisik yang disampaikan misalnya seperti ajakan untuk masyarakat agar kembali ke rumah dari lokasi pengungsian dan kebijakan pemberian bantuan untuk pembuatan hunian sementara (hunting). Adapun penanganan psikis seperti membangkitkan semangat masyarakat melalui *tagline* “Lombok Utara Bangkit, Lombok Utara Bangun Kembali” yang dibuat oleh Bupati.

c. Informasi Imbauan

Dalam penanganan bencana gempa bumi, Pemerintah Kabupaten Lombok Utara beberapa kali mengeluarkan informasi berupa imbauan kepada masyarakat dan pihak terkait. Informasi imbauan disampaikan secara tertulis melalui surat imbauan bupati maupun disampaikan secara lisan melalui siaran radio atau diteruskan dalam pemberitaan media massa. Imbauan disampaikan seperti seruan agar masyarakat tetap

tenang, siaga dan berkoordinasi dengan aparaturnya setempat dalam menghadapi bencana gempa bumi.

d. Informasi Edukasi Kebencanaan

Humas juga turut membagikan informasi terkait edukasi kebencanaan yang dibuat oleh lembaga yang berkaitan dengan kebencanaan melalui media yang dimilikinya. Misalnya, Humas membagikan video seri edukasi tsunami yang dibuat oleh Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) tanpa menghilangkan sumbernya. Dalam hal ini, dijelaskan oleh Kepala Bagian Humas bahwa Humas tidak membuat konten sendiri dikarenakan terbatasnya pengetahuan terhadap informasi spesifik terkait edukasi kebencanaan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat merangkum langkah-langkah pengelolaan informasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara, yaitu:

a. Kecepatan Dalam Menyampaikan Informasi

Beberapa hari setelah gempa bumi terjadi, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara mengaku membutuhkan waktu lebih lama untuk menyampaikan informasi dikarenakan adanya kendala-kendala seperti sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan jaringan. Namun setelah itu, Humas kembali memberikan informasi secara cepat setelah peristiwa terjadi.

b. Informasi Jujur dan Sesuai Fakta

Untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara sudah sesuai dengan fakta, informasi-informasi tersebut melewati Standar Operasional Prosedur (SOP) terlebih dahulu. Kepala Bagian Humas menjabarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) diawali oleh adanya persoalan atau isu yang kemudian dikonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak terkait. Setelah dikonfirmasi bahwa persoalan tersebut benar maka Humas harus mengumpulkan bahan-bahan terlebih dahulu untuk kemudian dianalisis dan dibuat menjadi *press release*. *Press release* ini lah yang kemudian dipublikasikan melalui media sosial maupun dikirimkan kepada para wartawan. Nantinya akan ada umpan balik dari media, biasanya untuk melakukan wawancara tambahan dan sebagainya.

c. Memberikan Pembaruan Informasi Berkala

Informasi disampaikan secara reguler oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara pada saat penanggulangan bencana. Kepala Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara mengatakan bahwa pada kurang lebih dua bulan pertama setelah terjadinya gempa bumi, Humas rutin mengadakan konferensi pers setelah selesai dilaksanakannya rapat untuk menyampaikan perkembangan terbaru dari proses penanggulangan bencana yang telah dilakukan. Adapun wartawan tidak hadir

dalam konferensi pers akan dikirimkan *press release* untuk memastikan informasi tetap sampai kepada pewarta.

d. Komunikasi Reputasi

Saat krisis, tidak jarang media menyampaikan informasi yang keliru dan dapat berdampak buruk bagi citra pemerintah Kabupaten Lombok Utara. Diceritakan oleh Kepala Bagian Humas bahwa iNews dalam tayangan televisi dan Youtube-nya memberitakan bahwa terdapat masyarakat salah satu dusun di Kabupaten Lombok Utara yang terpaksa mengkonsumsi serabut kelapa karena belum mendapatkan bantuan dari pemerintah. Untuk meluruskannya, Humas melakukan konfirmasi kepada dinas dan kepala dusun terkait. Setelah dikonfirmasi, Humas melakukan klarifikasi melalui iNews bahwa serabut kelapa muda tersebut secara tradisi memang sudah sering dikonsumsi walaupun dalam keadaan adanya makanan sekalipun.

Selain adanya penyampaian informasi yang keliru di media massa, adanya peristiwa demonstrasi yang dilakukan oleh sekelompok massa untuk menuntut percepatan penanganan bencana juga dapat menyebabkan munculnya spekulasi di masyarakat. Dikutip dari situs inews.id (Diakses pada 29 April 2019), bupati selaku pimpinan daerah menemui para demonstran secara langsung dan menjawab tuntutan-tuntutan yang diberikan. Keputusan bupati untuk menemui dan menjawab langsung tuntutan para demonstran ini dapat memperlihatkan kepedulian bupati sebagai seorang pemimpin. Pada saat terjadinya krisis, pemimpin harus berani menampilkan dirinya dengan penuh perhatian kepada masyarakat (Nova, 2017: 284). Dengan demikian, maka hal ini dapat menciptakan reputasi yang baik bagi bupati dan pemerintahan yang dipimpinnya.

e. Komunikasi Empati

Memberikan perhatian kepada korban beserta keluarganya perlu dilakukan oleh organisasi pada setiap krisis, khususnya yang menimbulkan korban jiwa (Nova, 2017: 167). Dalam krisis yang disebabkan oleh bencana alam ini, terdapat beberapa sikap Pemerintah Kabupaten Lombok Utara yang memperlihatkan kepedulian terhadap kondisi masyarakatnya. Beberapa di antaranya seperti Bupati yang langsung turun ke lapangan dan memeriksa keadaan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Lombok Utara sesaat setelah gempa bumi terjadi. Bupati juga turut mengungsi seperti masyarakat lainnya menggunakan tenda mandiri yang terbuat dari terpal namun juga tetap memantau dan memastikan kondisi masyarakat di titik-titik pengungsian yang lain. Selain itu, bupati juga memilih untuk menunda pembangunan kantor baru dengan alasan menyimpan anggaran untuk kebutuhan masyarakat

f. Komunikasi Satu Pintu

Informasi yang keluar dari pos komando kabupaten merupakan informasi yang sudah melewati Standar Operasional Prosedur (SOP) Humas Pemerintah Daerah

Kabupaten Lombok Utara. Informasi ini secara reguler disampaikan melalui konferensi pers maupun *press release*. Dalam pelaksanaan konferensi pers, Humas sebagai juru bicara juga turut menghadirkan pihak-pihak yang berkaitan dengan informasi yang disampaikan. “*Jadi narasumber yang kita pilih adalah narasumber yang relevan dengan tema konferensi pers,*” ungkap Kepala Bagian Humas.

3. Penggunaan Media

Humas dapat menyediakan informasi menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk mengontrol lingkungannya (Kriyantono, 2018: 257). Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat merangkum media-media yang digunakan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara, yaitu:

a. Media Cetak

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara sudah melakukan kerjasama dengan enam media massa cetak daerah untuk menyampaikan informasi kepada publiknya. Penggunaan media cetak digunakan untuk menyasar para penentu kebijakan. Selain itu, Humas juga menerbitkan majalahnya sendiri (*inhouse magazine*) yang diberi nama “*Tioq Tata Tunaq*”. Selain sebagai media penyampai informasi, majalah internal ini dapat digunakan sebagai media promosi dan pembangun citra organisasi karena Humas dapat menentukan sendiri isi dari majalahnya. Majalah Edisi XVI September-Oktober 2018 memiliki judul besar yaitu “Bencana Gempa Bumi Lombok Utara: Deklarasi Lombok Bangun Kembali”. Sesuai dengan judul besarnya, majalah ini membahas terkait perkembangan penanganan bencana yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara dalam berbagai bidang.

b. Media Elektronik Televisi

Secara reguler, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara memang sudah melakukan kerja sama dengan beberapa stasiun televisi daerah. Namun pada saat terjadinya bencana, beberapa stasiun televisi nasional juga turut mengirimkan kontributornya ke Lombok Utara.

c. Media Elektronik Radio

Saat penanganan gempa bumi di Lombok Utara, terdapat dua radio yang aktif menyiarkan perkembangan terkini mengenai penanggulangan bencana yaitu Radio Republik Indonesia (RRI) Mataram dan Radio Suara Lombok Bangkit 107.7 FM. Bentuk koordinasi Humas dengan kedua stasiun radio ini adalah melakukan kerja sama liputan dan pemberian *press release* secara reguler.

d. Media Online

Selain menggunakan media massa konvensional seperti koran, televisi dan radio, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara juga melakukan kerja sama liputan

dengan media online skala lokal secara reguler. Namun, Humas juga melakukan kerja sama yang bersifat kondisional dengan media online nasional. Humas juga mengelola informasi yang disampaikan melalui menu “Berita” pada situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara yaitu lombokutarakab.go.id.

e. Media Sosial

Saat terjadinya krisis, rumor dan isu dengan cepat dapat menyebar di media sosial. Dengan demikian maka Humas harus mengontrol informasi tersebut dengan menyediakan informasi yang cepat dan tepat melalui media sosial yang dimilikinya. Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara sendiri memiliki beberapa akun resmi media sosial yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada publiknya. Akun-akun tersebut yaitu *fanpage* Facebook Humaspro KLU, Titanatv Streaming, Majalah Titana, Instagram @humasproklu dan Youtube Humaspro KLU.

f. Komunikasi Langsung

Komunikasi langsung yang dimaksud dalam hal ini adalah komunikasi melalui pos komando yang digunakan oleh Humas untuk menyampaikan ataupun menerima informasi dari publiknya. Informasi yang diterima kemudian akan diproses oleh Humas untuk ditindaklanjuti. Berdasarkan hasil observasi, pos komando ini dilengkapi dengan papan mading dan map yang memuat informasi seputar penanggulangan gempa bumi di Lombok Utara. Namun sayangnya beberapa map ini ada yang kosong dan ada juga yang informasinya belum diperbarui. Pos komando ini juga dijadikan sebagai tempat konferensi pers dengan menghadirkan para wartawan.

g. Media Luar Ruangan

Untuk mengakomodir masyarakat yang tidak sempat atau tidak memiliki akses terhadap media cetak, media elektronik dan media sosial maka Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara juga menggunakan media luar ruangan seperti *billboard*, spanduk dan *backdrop*. Adapun Humas memiliki sejumlah *billboard* yang tersebar ke dalam tujuh titik yaitu Pusuk, Tanjung, Kayangan, Bayan, Pemenang, Gangga dan Malaka.

h. *Special Event*

Untuk melakukan penanganan psikis masyarakat setelah terjadinya krisis bencana gempa bumi, Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara mengadakan kegiatan *trauma healing* dengan mengundang para tokoh agama dalam *event* Nada dan Dakwah serta Lombok Bersholawat. Kepala Bagian Humas menjelaskan bahwa kegiatan ini merupakan kebijakan pimpinan daerah yang berkoordinasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Lombok Utara.

g. Media Lain-Lain

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara juga menggunakan kalender sebagai media publikasi. Kalender yang dibuat ini disertai dengan gambar-gambar dan

keterangan singkat terkait penanganan bencana gempa bumi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara. Adapun kalender ini diberikan secara gratis kepada Aparatur Sipil Negara (ASN), sekolah/madrasah, lembaga sosial, aparaturnya kecamatan dan desa serta masyarakat umum yang ditemui dalam kesempatan-kesempatan tertentu. Selain itu, Humas juga membuat poster digital yang dibagikan melalui media sosial. Poster yang dibuat oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara ini berisi ucapan hari-hari besar, berita, prestasi atau penghargaan dan sebagainya. Selain itu, poster yang dibuat juga berisi ajakan untuk membangkitkan optimisme masyarakat dalam membangun kembali kehidupannya pasca gempa bumi.

Dalam menyebarkan pesan-pesan kehumasan, Humas harus mampu menentukan jenis media komunikasi yang tepat dan efektif (Kriyantono: 2018: 417). Untuk menentukannya, Humas dapat melakukan riset terkait efektivitas penggunaan media. Terkait hal tersebut, Kepala Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara mengaku belum pernah melakukan riset secara resmi. Namun menurutnya, media sosial dapat dikatakan sebagai salah satu media paling efektif dalam proses penanggulangan bencana. Indikatornya adalah bahwa penyampaian informasi melalui media sosial tergolong efisien dan dapat dilakukan dengan cepat. Meskipun demikian, Kepala Bagian Humas mengakui bahwa penggunaan media sosial saja tidak cukup. Sehingga perlu ditunjang dengan penggunaan media-media lainnya.

4. Hubungan dengan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti melakukan identifikasi publik Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara serta bentuk hubungan yang dilakukan, yaitu:

a. Pimpinan Daerah

Dijelaskan oleh Kepala Bagian Humas bahwa saat terjadinya krisis bencana alam, Humas turut melakukan evaluasi terhadap isu-isu yang berkembang di masyarakat melalui pemberitaan di media masa dan masukan dari masyarakat di media sosial yang dikelola oleh Humas. Hasil dari evaluasi ini lah yang kemudian disampaikan kepada pimpinan daerah. Bupati dalam wawancaranya menjelaskan bahwa hasil evaluasi Humas tersebut menjadi referensi dalam mengambil keputusan. Hal ini sesuai dengan pendapat Suprawoto (2018: 72) bahwa Humas harus berperan sebagai penasihat dalam setiap pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh pimpinan.

b. Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Sebagai juru bicara pemerintah kabupaten, Humas melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di ruang lingkup Kabupaten Lombok Utara. Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lombok Utara menjelaskan bahwa setiap perkembangan penanganan bencana yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) selalu diinformasikan kepada Humas.

Begitu pula dengan Humas yang menyampaikan hasil evaluasi pemberitaan media massa dan isu yang berkembang di masyarakat kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) untuk ditindaklanjuti. Koordinasi yang dilakukan Humas dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di ruang lingkup Kabupaten Lombok Utara ini masih bersifat teknis seputar pengelolaan informasi, peliputan kegiatan yang menghadirkan pimpinan daerah atau ketika ada laporan dari masyarakat terkait Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tersebut. Sejauh ini belum ada koordinasi terkait proyeksi ke depan yang akan dilakukan dalam rangka penanggulangan bencana.

c. Masyarakat

Dalam penanganan krisis bencana, peran aktif dari masyarakat sangat dibutuhkan sehingga Humas harus melakukan *information seeking* untuk mengetahui saran, aduan dan informasi dari masyarakat. Namun, peneliti menganggap bahwa Humas belum bertindak secara proaktif untuk menyentuh masyarakat secara menyeluruh. Humas cenderung hanya menunggu bola dengan cara menunggu komentar atau pesan masuk di media sosial atau menunggu kedatangan masyarakat di pos komando. Adapun pencarian informasi secara langsung di lapangan hanya dilakukan bersamaan dengan kegiatan pendampingan dan peliputan kegiatan pimpinan daerah. Humas sendiri tidak memiliki wadah khusus untuk menghimpun aspirasi masyarakat seperti membuka layanan *call center* ataupun menyediakan kotak saran yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Padahal dalam deskripsi tugasnya, Humas seharusnya mengelola layanan pengaduan masyarakat.

Salah satu layanan pengaduan masyarakat milik Humas yang menurut peneliti dapat dijadikan sebagai referensi adalah "*Citizen Relation Management*" atau disingkat CRM. Melalui layanan ini, Humas Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta mengintegrasikan 12 kanal pengaduan resmi yang digunakan untuk berkoordinasi dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait permasalahan-permasalahan yang ada di sekitar. Sehingga Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara perlu bisa belajar dari pengelolaan pelayanan aduan masyarakat tersebut.

d. Media Massa

Dijelaskan oleh Kepala Sub Bagian Humas bahwa Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara telah melakukan *media relations* dengan media lokal jauh sebelum krisis terjadi. Bahkan sebelumnya Humas sudah membuat grup Whatsapp khusus pewarta. Adapun bentuk-bentuk *media relations* lainnya yang sering dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara pada saat terjadinya krisis bencana gempa bumi adalah: (1) memberikan *press release* terbaru secara rutin; (2) memberikan jadwal kegiatan pimpinan daerah; (3) memberikan undangan peliputan kegiatan dan menyediakan *space* khusus dalam acara penting; (4) wawancara eksklusif

dengan pimpinan daerah; dan (5) konferensi pers; (6) mengadakan forum pertemuan dengan pimpinan media lokal; dan (7) *press gathering*.

e. Publik Lainnya

Selama proses penanggulangan bencana gempa bumi, Humas juga melakukan hubungan dengan beberapa pihak lainnya seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah lain, organisasi kemanusiaan, lembaga swadaya masyarakat, koperasi, perbankan dan lain sebagainya. Namun, hubungan yang dijalin hanya bersifat normatif dan situasional dengan cara menyambungkan pihak-pihak tersebut dengan pimpinan daerah melalui sub bagian protokol. Sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan yang dilakukan tidak berkelanjutan.

Rencana Strategis Jangka Panjang

Setelah krisis terakumulasi, organisasi akan berupaya untuk menentukan citra organisasinya (Kriyantono, 2018: 216). Bupati Lombok Utara dalam wawancaranya mengatakan bahwa ke depannya pemerintah harus menyiapkan diri sebagai “Kabupaten Tangguh Bencana” dan Humas diharapkan dapat menyampaikan informasi yang berkaitan dengan hal tersebut kepada masyarakat. Untuk mewujudkannya, maka Kepala Bagian Humas menjabarkan rencana strategis jangka panjang yang akan dilakukan oleh Humas Pemda KLU yaitu:

1. Menyediakan Informasi Secara Tepat, Cepat, Akurat dan Bermanfaat

Ke depannya Humas akan berupaya untuk menyajikan informasi kebencanaan secara tepat, cepat, akurat dan bermanfaat. Informasi yang dimaksud di sini adalah informasi pada masing-masing fase kebencanaan dan bagaimana kebijakan pemerintah daerah dalam merespon peristiwa bencana tersebut. Dengan adanya informasi-informasi ini maka diharapkan dapat meminimalisir adanya kekurangan informasi dan munculnya isu-isu yang merugikan pemerintah. Selain itu, Humas juga akan menyampaikan informasi edukasi terkait mitigasi bencana dengan dibantu oleh dinas-dinas yang memang bergerak di sektor kebencanaan. Sayangnya, Humas tidak memberikan gambaran tentang konsep pengelolaan pesan secara matang.

2. Melengkapi Media yang Digunakan

Pada tahun 2019 ini, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara mulai menginisiasi Titana Tv Streaming dan mengembangkannya secara bertahap. Konten yang akan disediakan adalah liputan kegiatan pimpinan daerah dan kegiatan-kegiatan besar lainnya di Lombok Utara. Nantinya penggunaan media ini akan melengkapi media yang sudah dimiliki oleh Humas. Hal ini dapat memaksimalkan konten-konten yang ada di akun Youtube Humasproklua yang kebanyakan berupa video dokumenter tanpa narasi dengan durasi yang panjang. Namun, penambahan media ini tidak didasari oleh riset penggunaan media untuk memastikan apakah nantinya media ini akan efektif atau tidak.

3. Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang ada di bagian Humas, maka setiap tahunnya akan ada anggota Humas yang dikirim untuk mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek). Dengan demikian, diharapkan setelah mengikuti kegiatan Bimtek tersebut maka anggota Humas mendapatkan pengetahuan dan keterampilan sehingga dapat meningkatkan kapasitas dan kompetensi yang dimiliki dalam bidang kehumasan.

4. Memperluas Relasi

Setelah terjadinya bencana gempa bumi di Lombok Utara, Humas mulai menjalin relasi dengan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG). *“Ya, kami ingin bisa berkomunikasi intensif dengan BMKG,”* ungkap Kepala Bagian Humas. Langkah yang dilakukan adalah dengan bergabung dan aktif berinteraksi di dalam grup Whatsapp yang beranggotakan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) serta awak media di Nusa Tenggara Barat. Namun, penambahan relasi ini dirasa belum mampu menyentuh masyarakat secara langsung sebagai publik utama.

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan jangka panjang yang dibuat oleh Humas setelah terjadinya krisis masih bersifat praktis. Hal ini dapat dilihat dari gambaran pengelolaan pesan-pesan atau informasi yang masih belum terkonsep secara matang. Pemilihan Titana Tv Streaming sebagai media tambahan pun tidak didasari oleh riset penggunaan media untuk memastikan apakah nantinya media itu akan efektif atau tidak. Adapun relasi yang akan dijalin oleh Humas dirasa masih belum dapat menyentuh masyarakat sebagai publik utama.

Kendala Humas dalam Manajemen Krisis

Sumber daya manusia yang berjumlah 21 orang di Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara dirasa masih belum mencukupi. Jumlah personil yang sedikit dibandingkan dengan beban kerja yang tinggi mengakibatkan satu orang harus mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus. Tak hanya berkenaan dengan kuantitas, kualitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia di bagian Humas terkait manajemen krisis juga masih minim. Hal ini lantaran belum ada pemahaman yang spesifik dan menyeluruh terkait apa yang harus dilakukan ketika terjadinya krisis.

Sarana dan prasarana penunjang aktivitas kehumasan yang terbatas juga menjadi kendala, terutama banyak fasilitas yang rusak karena gempa bumi. Sarana dan prasarana yang dimaksud meliputi peralatan peliputan, komputer dan sebagainya. Namun pada Desember 2018, Humas berhasil merealisasikan peralatan penunjang seperti papan presentasi elektronik, *drone* dan *running text*.

Tugas dan fungsi Humas dan Protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara yang terbatas juga membatasi ruang geraknya dalam menjalankan beberapa aktivitas kehumasan. Seperti pembuatan konten informasi edukasi kebencanaan, Humas menganggap

hal tersebut merupakan tugas dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lombok Utara sebagai *leading sector* dalam penanggulangan bencana. Demikian juga seperti yang dijelaskan oleh Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lombok Utara bahwa penyampaian informasi kebencanaan yang lebih spesifik itu merupakan tugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Sehingga dalam pengimplementasiannya, Humas hanya sebatas menyampaikan informasi terkait apa yang sudah dilakukan oleh pemerintah kabupaten dalam penanggulangan bencana. Oleh karena itu, perlu dipertegas tugas dan fungsi Humas dalam penanggulangan bencana.

SIMPULAN

Manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara pada saat menghadapi bencana gempa bumi Lombok 2018 adalah dengan merespon krisis secara situasional dan kondisional. Hal ini dikarenakan Humas tidak memiliki perencanaan komunikasi krisis (*crisis communication plan*) sebelumnya. Meskipun demikian, secara garis besar Humas telah menerapkan langkah dan strategi saat menghadapi krisis. Untuk memudahkan pengorganisasian maka dibentuklah tim krisis berupa pos komando dan Humas menempati bidang data dan informasi. Sayangnya tidak ada pembagian kerja yang jelas, sehingga masing-masing bidang cenderung berjalan sendiri-sendiri. Dalam pelaksanaannya, Humas lebih banyak melakukan aktivitas pengelolaan informasi terkait kebijakan dan aktivitas pemerintah dalam penanggulangan bencana. Dalam menyampaikan informasinya, Humas menggunakan beragam media. Namun, peneliti merasa penggunaan media tersebut masih belum efektif karena Humas belum melakukan riset penggunaan media. Saat terjadinya krisis, jalinan relasi dengan publik eksternal masih berfokus pada media saja (*media relations*) sedangkan komunikasi dengan masyarakat cenderung bersifat satu arah. Humas juga turut melakukan analisis media untuk mengendalikan manajemen krisis yang sudah dilakukan sebagai bahan masukan dan evaluasi. Setelah terjadinya krisis, Humas menyusun beberapa perencanaan jangka panjang untuk membangun citra sebagai kabupaten tangguh bencana. Namun, beberapa perencanaan ini dirasa masih belum strategis.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyarankan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara untuk mendukung terciptanya sikap sadar bencana di kalangan pemerintah dan masyarakat Lombok Utara agar tercapainya citra Lombok Utara sebagai “Kabupaten Tangguh Bencana” dengan cara: (1) Melakukan identifikasi isu dan risiko komunikasi yang dapat mempengaruhi jalannya pemerintah daerah pada saat terjadinya bencana; (2) Membuat rencana komunikasi krisis dan mengadakan simulasi secara rutin untuk menguji kesiapan rencana dalam menghadapi krisis; (3) Melakukan identifikasi publik dan riset penggunaan media untuk menentukan penggunaan media yang paling tepat; (4) Membuat konten bertema kebencanaan dengan memasukkan unsur-unsur kearifan lokal di dalamnya; (5)

Membuka layanan khusus *hotline* aduan dan saran yang dapat diakses oleh masyarakat; (6) Mengadakan *event* terintegrasi dengan pihak dari berbagai sektor; (7) Mengadakan lomba dan memanfaatkan fitur-fitur di media sosial untuk meningkatkan interaksi dengan pengikut di media sosial; (8) Meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia di Bagian Humas; (9) Menambah sarana dan prasarana penunjang kegiatan kehumasan; dan (10) Membuat aturan yang tegas terkait tugas dan fungsi Humas dalam penanggulangan bencana.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Pengguna Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ghony, M. D. dan Almanshur F. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hery. (2018). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Kementerian Dalam Negeri. (2011). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*. peraturan.go.id/permen/kemendagri-nomor-13-tahun-2011. [17 November 2018].
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group.
- _____. (2018). *Public Relations, Issue & Crisis Management (Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif)*. Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group.
- Nova, F. (2017). *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Presiden Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana*. www.bnppb.go.id/ppid/file/UU_24_2007.pdf. [19 November 2018].
- Pujileksono, S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono . (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmo, L. (2018). *Manajemen Krisis, Isu dan Risiko Dalam Komunikasi*. Jakarta: Campustaka.
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations: Perkembangan & Praktik di Indonesia*. Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group.
- Tim Pusat Studi Gempa Nasional. (2017). *Peta Sumber Bahaya Gempa Indonesia Tahun 2017*. Bandung: Pusat Penelitian dan Pengembangan Perumahan dan Permukiman Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. geotek.lipi.go.id/wp-content/uploads/2018/02/BUKU-PETA-GEMPA-2017.pdf. [13 November 2018].
- Yudi, A., Edy Santoso, Audia Kaluku, Furqon Dawwam, Artadi Pria Sakti, Sigit Pramono, Dadang Permana. (2018). *Ulasan Guncangan Tanah Akibat Gempa Lombok Timur 05 Agustus 2018*. cdn.bmkg.go.id. [19 Januari 2019].

Internet

- BNPB: Kerusakan Terparah Terjadi di Lombok Utara*. 6 Agustus 2018. beritasatu.com/nasional/504365/bnppb-kerusakan-terparah-terjadi-dilombokutara.html. [8 November 2018].

Bantuan Tak Kunjung Cair, Warga Korban Gempa Lombok Utara Demo Bupati.
inews.id/daerah/regional/bantuan-tak-kunjung-cair-warga-korban-gempa-lombok-utara-
demo-bupati. [28 Maret 2019].

Istana: Banyak Hoax Di Tengah Gempa Lombok. rmljateng.com /read/2018/08/25/10504/Istana:-
Banyak-Hoax-Di-Tengah-Gempa-Lombok-. [28 Maret 2019]

Lombok Sudah Diguncang 1.089 Kali Gempa sejak 5 Agustus.
[https://www.viva.co.id/berita/nasional/1068185-lombok-sudah-diguncang-1-089-kali-
gempa-sejak-5-agustus](https://www.viva.co.id/berita/nasional/1068185-lombok-sudah-diguncang-1-089-kali-gempa-sejak-5-agustus). [19 Januari 2019].