

---

## **KOMUNIKASI PUBLIK DI MASA KRISIS : PANTAUAN PERBINCANGAN DI TWITTER TERKAIT GEMPA CIANJUR NOVEMBER 2022**

**Handrianto, Dimas<sup>1</sup> Puspita Asri Praceka<sup>2</sup> Titi Stiawati<sup>3</sup> Ipah Ema Jumiati<sup>4</sup>**

<sup>1,3,4</sup> Program Magister Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email : 7775210024@untirta.ac.id

---

### **Kata kunci :**

*Analisis Akun  
Twitter, Gempa  
Cianjur, Komunikasi  
Bencana;*

---

### **Abstrak**

*Artikel ini bertujuan untuk melihat komunikasi publik dan komunikasi bencana pemerintah seputar peristiwa gempa di Cianjur, 21 November 2022. Dengan cara menyoroti cuitan di Twtter yang dilakukan oleh akun-akun resmi instansi dan pejabat, terlihat tema apa saja yang muncul dalam pesan-pesan yang mereka sampaikan. Dengan menggunakan digital methods dalam penelitian ini, kami melihat cuitan dari 12 akun yang dinilai sebagai top akun dalam perbincangan gempa ini. Hasilnya, mayoritas tema yang muncul dalam perbincangan adalah informasi warning gempa, evakuasi, bantuan, dan informasi te rkait call center dan posko. Hal ini menunjukkan bahwa top akun tersebut sudah menyadari pemanfaatan media sosial sebagai medium untuk mengurangi ketidakpastian di masyarakat saat terjadi bencana.*

---

### **Keywords :**

*Twitter Account  
Analysis, Cianjur  
Earthquake, Disaster  
Communication;*

---

### **Abstract**

*This piece of research delves into the ways in which public figures and government agencies communicated about the devastating earthquake in Cianjur on November 21, 2022. Our focus was on analyzing the official tweets of key figures and organizations involved in the conversation surrounding the event. By utilizing digital tools, we were able to examine the 12 most active accounts and identify the key themes that emerged from their messages. These themes included crucial information about earthquake warnings, evacuation protocols, assistance programs, and updates on call centers and command posts. It is clear from these findings that these accounts understand the vital role that social media can play in mitigating uncertainty and anxiety in the wake of a disaster.*

## PENDAHULUAN

Senin, 21 November 2022, tepatnya pukul 13.21 terjadi gempa dengan magnitudo 5,6, berpusat di Kabupaten Cianjur, Jawa Barat. Akun Twitter Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) @infoBMKG mencuit pada pukul 13.26 atau 5 menit setelah gempa terjadi. Ini merupakan *tweet* pertama terkait Gempa Cianjur dari unsur pemerintah. Sampai Sabtu 26/11/2022 *tweet* ini sudah mendapatkan 45.800 *likes* (suka) dan 19.100 *retweet*.



**Gambar 1.** *Tweet* BMKG Terkait Gempa Cianjur Magnitudo 5,6

Sumber : Tangkapan Layar Akun Twitter BMKG pada Sabtu 26/11/2022 pukul 16.17

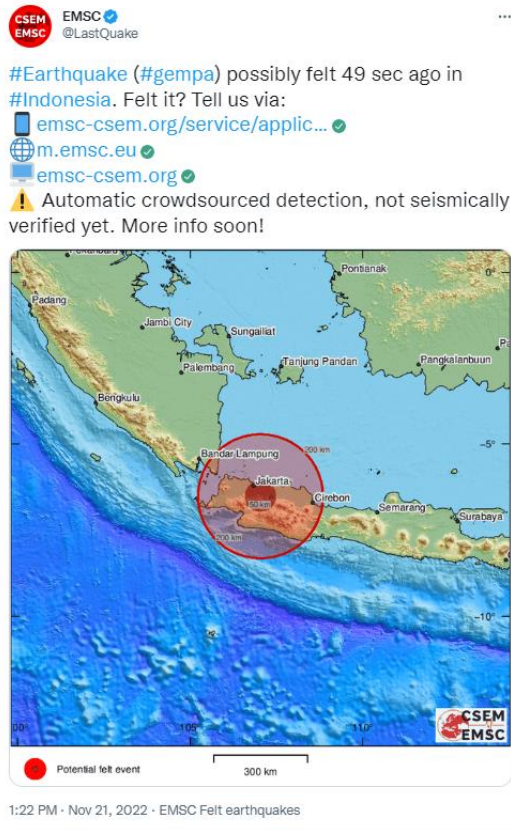
Cuitan pertama ini kemudian disusul dengan penjelasan lebih rinci mengenai lokasi gempa, disertai dengan animasi peta, satu menit kemudian di akun yang sama. Selisih waktu ini yang kemudian diperbincangkan oleh beberapa pengguna Twitter di akun mereka, seperti salahsatunya di akun @ceceplagi.



**Gambar 2.** *Tweet* Protes Warganet Kepada Akun @infoBMKG

Sumber : Tangkapan Layar Akun Twitter pada Sabtu 26/11/2022 pukul 17.43

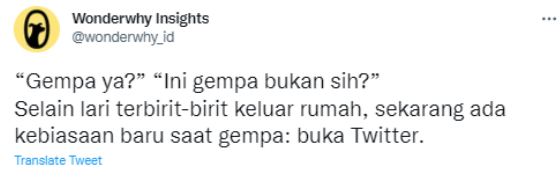
Dari cuitan tersebut, terungkap bahwa salahsatu warganet telah mengetahui informasi tersebut dari akun @LastQuake, dengan keterangan akun "*Independent Scientific Organization and provider of real-time earthquake info. Share information with us through our app*". *Tweet* pertama dari akun ini dikirimkan 49 detik setelah gempa terjadi. Sampai Sabtu (26/11/2022) *tweet* ini telah dicuit ulang sebanyak 8.171, dan diberi tanda suka oleh 20.600 akun.



**Gambar 3.** Tweet EMSC @LastQuake terkait Gempa Cianjur

Sumber : Tangkapan Layar Akun Twitter EMSC pada Sabtu 26/11/2022 pukul 16.47

Tidak lama berselang, kemudian muncul di Twitter postingan foto dan video yang menggambarkan kondisi terkini dari lokasi bencana, baik dari pengguna Twitter yang tinggal di lokasi bencana maupun dari pengguna yang mendapatkan gambar tersebut dari grup WhatsApp. *Hashtags* (tagar) #gempa dan kata kunci gempa kemudian menjadi *trending topic* di Twitter. Kebiasaan untuk melihat media sosial terutama Twitter sebagai sumber informasi pertama juga ditangkap oleh akun @wonderwhy\_id. Akun ini mencuit bagaimana kebiasaan masyarakat saat gempa yaitu membuka Twitter.



**Gambar 4.** Tweet Wonderwhy Insights @wonderwhy\_id terkait Gempa Cianjur

Sumber : Tangkapan Layar Akun Twitter Wonderwhy Insights pada Sabtu 26/11/2022 pukul 17.45

Komunikasi saat terjadi krisis, misalnya saat terjadi bencana, merupakan hal yang penting dibutuhkan di awal peristiwa terjadi. Informasi yang tepat dan akurat sangat diperlukan dalam meminimalkan resiko suatu bencana (Lestari, 2018). Komunikasi bencana sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan juga mencegah histeria massal (Abidin, 2021).

Dalam kondisi darurat bencana, komunikasi diperlukan sebagai fungsi manajemen dan koordinasi antara pemerintah, korban, masyarakat, relawan dan media massa. Di sisi pemerintah, manajemen komunikasi krisis yang baik akan membuat fungsi koordinasi dan pengambilan keputusan pemerintah berjalan stabil. Hal ini akan berimbas kepada masyarakat korban, penderitaan bisa lebih dikurangi karena bantuan lebih cepat dan mudah diberikan dengan modal informasi yang memadai (Abidin, 2021).

Komunikasi publik yang dilakukan oleh unsur pemerintah saat bencana terjadi menghadapi berbagai tantangan.

Tantangan yang harus dihadapi salah satunya adalah perkembangan teknologi informasi yang mengakibatkan derasnya arus informasi di masyarakat (Priyatna et al., 2020). Pemanfaatan media sosial pada saat bencana dapat memudahkan pemerintah untuk melakukan pemetaan dan lokasi bencana secara cepat.

Twitter menjadi salah satu media yang relevan bagi masyarakat. Kepopuleran Twitter ini kemudian dimanfaatkan oleh Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) untuk membuat akun resmi yang berisi informasi seputar penanggulangan bencana di Indonesia. Puji Lestari mencatat bahwa semakin banyak instansi pemerintah dan pejabat yang memiliki akun media sosial. Hal ini memudahkan masyarakat menginfokan segala macam informasi kepada pemerintah khususnya terkait bencana (Lestari, 2018)

Tidak seperti bencana alam lainnya, peristiwa gempa bumi tidak bisa terprediksi kapan terjadinya (Amhar, 2007). Sehingga dalam bencana gempa bumi penyintas cenderung tidak siap menghadapi kondisi gempa yang terjadi tiba-tiba. Bandingkan dengan jenis bencana banjir yang cenderung diawali dengan hujan lebat yang membuat masyarakat bisa memiliki waktu bersiap-siap menghadapi bencana. Dalam kondisi tiba-tiba ini, masyarakat di lokasi gempa membutuhkan informasi yang tepat dan benar untuk mengurangi ketidakpastian yang mereka alami.

Melihat fenomena ini, penulis tertarik untuk melihat bagaimana komunikasi publik yang dilakukan oleh unsur pemerintah di Twitter dengan menganalisis akun instansi dan akun pejabat. Apa saja tema yang muncul dalam cuitan akun-akun tersebut, dan apakah media sosial sudah dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai medium untuk mengurangi ketidakpastian yang terjadi di masyarakat saat bencana melanda.

Karena peristiwa gempa terjadi di berbagai tempat pada waktu yang berdekatan, juga di Cianjur terjadi ratusan gempa susulan dari gempa utama, maka terminologi "gempa" dalam tulisan ini adalah Gempa Cianjur magnitude 5,6, 21 November 2022, pukul 13.21.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Komunikasi Bencana**

Indonesia adalah daerah rawan bencana dan diperlukan pengetahuan mengenai mitigasi bencana (Lestari, 2019). Mitigasi merupakan serangkaian upaya untuk mengurangi resiko bencana, baik melalui pembangunan fisik, maupun penyadaran dan peningkatan kemampuan menghadapi ancaman bencana. Melihat pentingnya komunikasi dalam konteks kebencanaan, Lestari menambahkan komunikasi bencana ke dalam bidang ilmu komunikasi. Komunikasi bencana didefinisikan sebagai komunikasi yang mengkaji berbagai hal terkait kebencanaan, baik pra bencana, saat bencana dan pascabencana.

Dalam konteks komunikasi bencana, komunikasi berfungsi sebagai radar sosial, memberikan informasi terkait peristiwa bencana yang berhubungan dengan komunitas sosialnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Wilbur Schram (dalam Lestari, 2019) yang menyebutkan ada empat fungsi komunikasi sosial, yaitu sebagai radar sosial, sebagai manajemen, sebagai sarana sosialisasi dan sebagai media hiburan. Radar sosial ini berguna bagi setiap individu untuk mengetahui apa yang sudah, sedang dan akan terjadi kemudian. Adanya komunikasi sebagai radar sosial diharapkan mampu menjadi perpanjangan tangan pemerintah untuk menginformasikan atau mewaspadaai suatu bencana.

Komunikasi juga bisa berfungsi sebagai pengelolaan komunikasi saat bencana, sehingga bisa mengurangi resiko bencana, Sebagai sarana sosialisasi komunikasi berperan mengedukasi masyarakat sehingga lebih mengenal resiko bencana. Komunikasi sebagai media hiburan, berfungsi menghibur masyarakat, dan diharapkan membuat penyintas bencana tidak terlalu terlarut pada kesedihan, salah satunya dengan *trauma healing* (Lestari, 2019).

### **B. Mereduksi Ketidakpastiaan dalam Gempa Bumi Cianjur**

Menurut Amhar, *earthquake* atau gempa bumi adalah salah satu jenis bencana geologis. Gempa bumi merupakan peristiwa pelepasan energi yang menyebabkan dislokasi pada bagian dalam bumi secara tiba-tiba. Tidak seperti bencana alam lainnya,

peristiwa gempa bumi tidak bisa terprediksi kapan terjadinya (Amhar, 2007). Setelah peristiwa gempa bumi terjadi, penyintas akan segera memasuki kondisi penuh ketidakpastian, dan harus mendapatkan informasi yang tepat dan benar dari sumber terpercaya.

*The Theory of Uncertainty Reduction* atau Teori Pengurangan Ketidakpastian menjelaskan bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian antara dua orang asing yang terlibat dalam percakapan pertamanya (Richard West & Turner dalam Lestari, 2019): Aksioma dalam Teori Pengurangan Ketidakpastian dalam konteks kebencanaan, yaitu aksioma 1: Komunikasi verbal. Dalam situasi bencana dimana akses informasi melalui internet, televisi atau telepon terputus, komunikasi publik digunakan untuk memberikan informasi secara langsung. Pemerintah harus berupaya dan memastikan bahwa seluruh penyintas mendengar dan memahami informasi tersebut;

Aksioma 2: Ekspresi Afiliasi Non-Verbal. Aksioma 3: Pencarian Informasi. Dalam konteks komunikasi bencana saat terjadi ketidakpastian pada jumlah dan kondisi korban akan menyebabkan meningkatnya perilaku pencarian informasi. Jika pemerintah dapat memberikan kejelasan informasi maka tingkat pencarian ini akan berkurang; Aksioma 4: Tingkat kedekatan isi komunikasi. Aksioma 5: Timbal Balik, tingginya ketidakpastian akan menghasilkan tingginya timbal balik. Aksioma 6: Kesamaan. Kesamaan yang terjadi antara pemberi interaksi

mengurangi ketidakastian. Aksioma 7: Kesukaan. Meningkatnya tingkat ketidakpastian menghasilkan penurunan dalam kesukaan.

Berger dan Gudykunst tahun (1991, dalam Lestari, 2019) menambahkan aksioma 8: Jaringan bersama. Jaringan komunikasi bersama dapat mengurangi ketidakpastian. Pihak yang berinteraksi misal BPBD, Basarnas, Kepala Daerah membentuk jaringan komunikasi dan diperluas sehingga meningkatkan keberhasilan evakuasi dan penanganan bencana.

Neuliep dan Grohskopf tahun 2000 (2000 dalam Lestari, 2019) memberikan aksioma 9: Kepuasan Komunikasi. Ketika ketidakpastian meningkat maka kepuasan komunikasi akan menurun. Misal saat kebijakan pemerintah terkait bencana tidak pasti atau berubah-ubah maka cenderung akan ada konflik komunikasi akibat ketidakpuasan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Rogers (2013) memperkenalkan *digital method* untuk menganalisis fenomena masyarakat yang terjadi di internet. Rogers memiliki asumsi bagaimana media sosial dipelajari untuk dapat mempelajari sesuatu tentang masyarakat. Karena fitur yang ditawarkan setiap media sosial berbeda, maka menurutnya dibutuhkan metode berbeda untuk menganalisis setiap platform digital.

Dalam penelitian ini digunakan berbagai macam *tools* dalam tiap tahapannya. Tahap pertama *data mining*

dengan menggunakan Netlytics, *software* berbasis web yang fungsinya mengumpulkan data dari media sosial salah satunya Twitter (Index @ Netlytic.Org, n.d.). Dalam penelitian ini kata kunci yang dipakai adalah “gempa”, penarikan data dilakukan pada Senin, 22 November 2022 pukul 00:43:19.

Karena Netlytic hanya menyediakan 2500 tweet teratas yang mengandung kata kunci gempa tersebut, maka tidak bisa secara langsung menemukan siapa yang mencuitkan kata gempa (dalam konteks gempa Cianjur magnitude 5,6) dan harus dilakukan secara manual. Dari Netlytic bisa ditemukan *top akun* yang di-*mention* dan *me-mention*. Hasilnya akun @petabencana ada di peringkat pertama yang *me-mention*, namun karena @petabencana merupakan akun bot, maka akan dikecualikan.

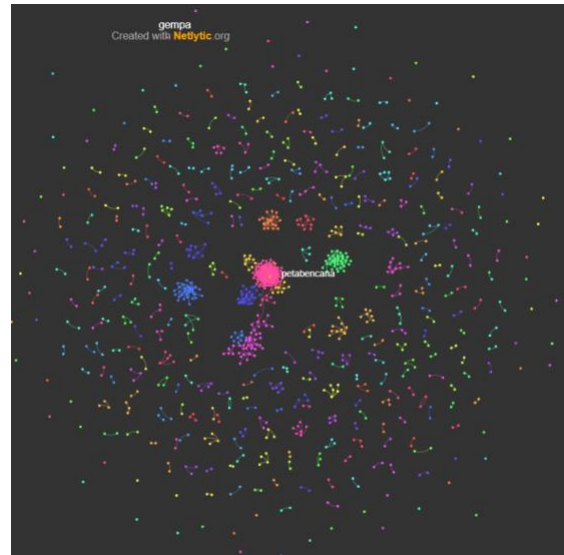
Tahap selanjutnya adalah menggunakan bantuan TheVisualized.com, sebuah *software* berbasis web yang membuat visualisasi dari data di Twitter, dari *software* ini dapat diketahui siapa *top akun* dalam kata kunci gempa. Penarikan data dilakukan pada Rabu, 23 November dan Jum’at 25 November. Lalu diambil masing-masing 6 akun di tiap harinya, dan direduksi menjadi akun-akun resmi instansi pemerintah dan akun pejabat. Hasilnya di Rabu terdapat akun @jokowi, @ridwankamil, @aniesbaswedan, @tni\_ad, @infoBMKG dan @PVMBG\_. Pada Jum’at terdapat akun @prabowo, @DivHumas\_Polri, @humaspoldajbr, @erickthohir, @infoBMKG dan @HumasPoldaJatim.

Tahap ketiga adalah analisis data secara manual, *tweet* yang mengandung kata gempa atau konteks gempa Cianjur dilihat dan diberi pengkodean, lalu dilakukan visualisasi data. Untuk visualisasi data, peneliti menggunakan Tableau, perangkat lunak berbasis *cloud* untuk data visualisasi dan analitik (Tableau-Software @ Wwww.Tableau.Com, n.d.),. Dengan menggunakan Tableau, peneliti bisa menganalisis tema apa yang muncul dari *tweet top akun* dalam konteks Gempa Cianjur.

## PEMBAHASAN

### A. Jaringan Pembicaraan

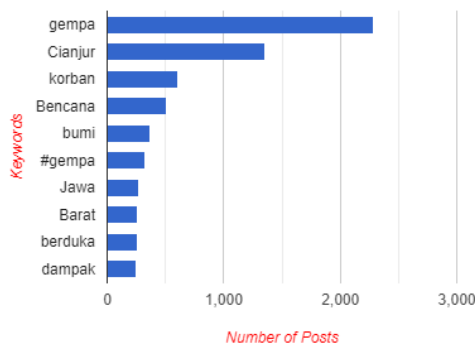
Dalam bagian ini akan dibahas tema yang diangkat oleh tiap top akun. Sebelumnya akan dilihat jaringan pembicaraan dengan kata kunci gempa, 6 - 24 jam setelah peristiwa terjadi. Gambar 5 menunjukkan cluster pembicaraan terkait gempa, @petabencana menjadi pusat *cluster* 1 (ditunjukkan dengan warna merah), dan tercatat *me-mention* 198 kali. Namun setelah diteliti lebih lanjut akun tersebut adalah akun bot yang akan mencuit jika seseorang mengetikkan kata gempa atau banjir.



**Gambar 5.** Jaringan Pembicaraan Akun Akun 6 - 24 jam setelah Gempa Cianjur

Sumber : Tangkapan Layar Netlytic

Dalam gambar 5 terlihat banyak cluster yang muncul terkait kata kunci ini. Dari gambar beberapa *nodes* membentuk *cluster*, menunjukkan mereka saling berhubungan dalam pembicaraan gempa. Namun banyak juga *nodes* yang berdiri sendiri, menunjukkan akun-akun tersebut bicara tentang gempa, namun tanpa *me-mention* siapapun, tanpa ada yang *me-reply*. Pembicaraan yang muncul seputar laporan kondisi korban di lokasi, ucapan belasungkawa dan lain-lain. Untuk selengkapnya kata yang paling sering muncul bisa dilihat di Gambar 6 berikut ini.



**Gambar 6.** Kata yang Muncul dalam Tweet Gempa

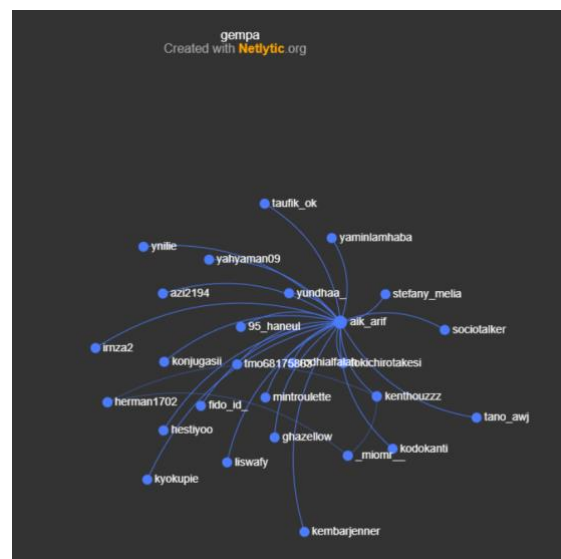
Sumber: Netlytics Tanggal 22 November 2022

Ada satu *cluster* yang menonjol, yaitu warna kuning dengan center @aik\_arif, akun ini me-retweet akun @sociotalker yang menyematkan video dari BBC Indonesia. Video itu memperlihatkan salah satu anggota dewan yang sedang memimpin rapat bersama BMKG dan Basarnas. Dalam video tersebut terlihat saat dia berbicara, terjadi gempa magnitude 5.6. Anggota dewan tersebut tertawa sambil berseloroh mengomentari saat Kepala BMKG segera masuk ke bawah meja ketika gempa terjadi. Saat diberi penjelasan jika ada gempa susulan harus segera berlindung di bawah meja atau keluar ruangan, anggota dewan itu tertawa. Video ini memancing reaksi warganet dan menganggap perilakunya nir empati.



**Gambar 7.** Komunikasi Publik Salah Satu Anggota DPR terkait Gempa

Sumber: Tangkapan Layar Akun Twitter



**Gambar 8.** Salah Satu *Cluster* dalam Jaringan Pembicaraan Gempa di Twitter

Sumber: Netlytics Tanggal 22 November 2022

## B. Hashtags yang Muncul Dalam Tweet Gempa

Dengan menggunakan TheVisualized.com didapatkan penggambaran *hashtags* apa yang muncul di *tweet* yang mengandung kata gempa. Hasilnya kemudian dibuat dalam



bentuk *wordcloud*. Dari gambar 9 dapat dilihat bahwa #gempa paling banyak dipakai dalam *tweet* yang mengandung kata gempa. Sementara itu muncul *hashtags* yang jauh berbeda dengan topik utama, salah satunya #KominfoBlokirDenise, setelah dilihat langsung ke *tweet* yang dimaksud. Hal ini kerap terjadi, beberapa *hashtags* disematkan ke *tweet* yang tidak berhubungan dengan topik utamanya agar bisa ikut dibaca oleh warganet.



**Gambar 9.** *Wordcloud* Penggunaan *Hashtags* dalam *Tweet* Gempa

Sumber : TheVisualized.com, diambil pada Rabu, 23/11/2022 pukul 09.15

Dari gambar 9 dapat dilihat siapa saja *top akun* yang berbicara mengenai gempa ini. Untuk kepentingan analisis, diambil hanya akun yang merupakan akun resmi instansi dan akun pejabat, yaitu @jokowi, @ridwankamil, @aniesbaswedan, @tni\_ad, @infoBMKG dan @PVMBG\_.

Sifat internet yang interaktif dan dinamis, membuat tren pembicaraan di media massa selalu berubah. Saat dilakukan pencarian dengan kata kunci yang sama yaitu gempa, pada Jum'at 25 November 2022 pukul 13.51 hasilnya jauh berbeda. Dalam gambar 10, dapat dilihat *hashtags* yang dominan adalah

#MelindungiMelayaniWarga, yang muncul dari akun-akun kepolisian.



**Gambar 10.** *Wordcloud* Penggunaan *Hashtags* dalam *Tweet* Gempa

Sumber : TheVisualized.com, diambil pada Jum'at, 25/11/2022 pukul 13.51

Pengambilan data pada Jum'at memperlihatkan *top akun* yang merupakan akun instansi dan pejabat yang diambil untuk analisis yaitu @prabowo, @DivHumas\_Polri, @humaspoldajbr, @erickthohir, @infoBMKG dan @HumasPoldaJatim. @infoBMKG muncul dua kali, baik di data Rabu dan data Jum'at, ini dimungkinkan karena BMKG terus menerus meng-*update* informasi gempa susulan yang terjadi di Cianjur pasca gempa utama, sehingga akunnya terus menerus aktif mencuit.

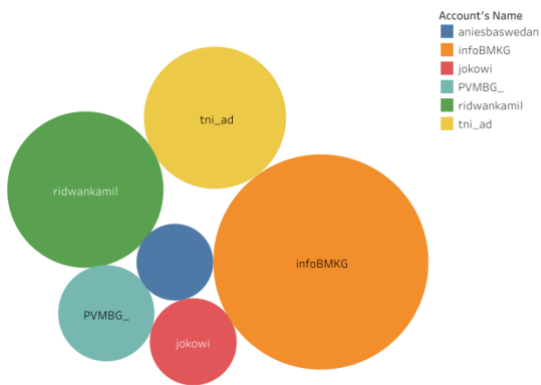
TheVisualized.com memberikan kemudahan visualisasi analisis *hashtags*, akun, *tweet* namun sayangnya jumlah *tweet* yang dianalisis masih terbatas. Penulis mencoba menambahkan *tweet* namun hanya sampai 450 *tweet*.

### C. Top Akun dan Cuitan

Dalam komunikasi bencana, informasi awal yang tepat dan benar dari sumber terpercaya sangat dibutuhkan, terutama pada awal terjadinya bencana.

Dalam peristiwa gempa di Cianjur ini @infoBMKG men-tweet lima menit setelah gempa terjadi, padahal situs @LastQuake men-tweet 49 detik setelah gempa dirasakan. Masyarakat mengurangi ketidakpastian dengan melakukan perilaku pencarian informasi, dalam gempa Cianjur ini dilakukan salahsatunya melalui media sosial.

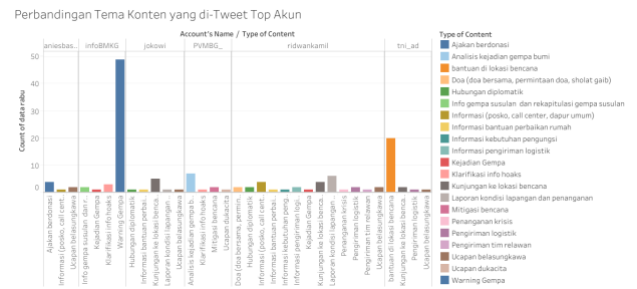
Perbandingan Jumlah Tweet yang Dicuitakan Top Akun (Data 23/11/22)



**Gambar 11.** Perbandingan Jumlah Tweet yang Dicuitakan Top Akun (Data 23/11/22)

Sumber : Penulis (2022) visualisasi menggunakan Tableau

Gambar 11 menunjukkan jumlah tweet yang dicuitkan oleh top akun dalam data 23/11/22 beserta tema yang diangkat. @infoBMKG terlihat paling banyak men-tweet, disusul oleh @ridwankamil. Tweet pertama Ridwan Kamil terkait gempa Cianjur muncul pukul 15.12 atau 2 jam setelah kejadian, dengan me-retweet akun @JabarQR Jabar Quick Response yang menginformasikan terkait pengiriman logistik dan relawan ke daerah bencana.



**Gambar 12.** Perbandingan Tema Konten Tiap Akun

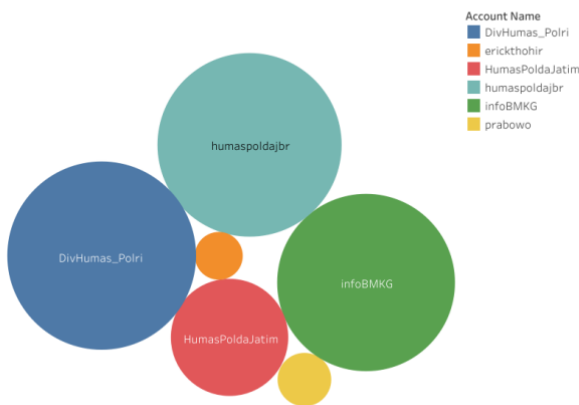
Sumber : Penulis (2022) visualisasi menggunakan Tableau

Gambar 12 menunjukkan keragaman tema konten yang di-tweet oleh top akun dari data yang diambil Rabu, 23/11/22, @infoBMKG sebagai akun yang mencuit paling banyak diantara lima akun lainnya, mengangkat empat topik yaitu info terjadinya gempa utama, warning gempa, info gempa susulan dan rekapitulasi serta klarifikasi informasi hoaks. Klarifikasi ini merupakan bentuk komunikasi publik, dan upaya pengurangan ketidakpastian. Hoaks yang beredar adalah kabar mengenai pergeseran Sesar Cimandiri yang semakin massif dan sampai ke Waduk Cirata. Informasi ini menyebar di grup pembicaraan WhatsApp. Topik penjelasan kabar hoaks ini juga disampaikan oleh akun @PVMBG\_.

Akun Twitter Gubernur Jabar @ridwankamil mencuit 29 kali terkait Gempa Cianjur, tema yang disampaikan beragam mulai dari informasi peristiwa gempa utama terjadi, informasi mengenai posko, call center, pengiriman logistik dan relawan, termasuk juga informasi bantuan dari negara lain yang diberikan dalam kegiatan diplomatik yang ia hadiri.

Tingginya ketidakpastian akan menghasilkan tingginya timbal balik. Komunikasi publik yang dilakukan @ridwankamil dengan memberikan banyak informasi dalam topik yang berbeda-beda, menurut teori pengurangan ketidakpastian merupakan upaya mengurangi ketidakpastian agar penyintas dapat informasi yang jelas mengenai bantuan, posko dan lain sebagainya, sehingga dapat mengurangi kritik atau protes terhadap pemerintah. Akun @tni\_ad lebih banyak men-tweet tentang proses evakuasi korban dan bantuan lain yang TNI lakukan di lokasi bencana.

Perbandingan Jumlah Tweet yang Dicitikan Top Akun (Data 25/11/22)

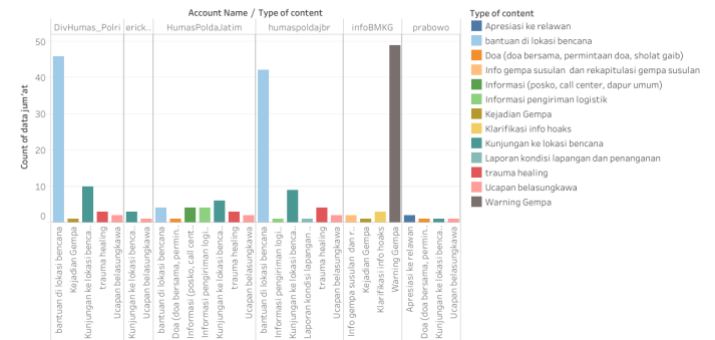


**Gambar 13.** Perbandingan Jumlah Tweet yang Dicitikan Top Akun (Data 25/11/22)

Sumber : Penulis (2022) visualisasi menggunakan Tableau

Gambar 13 menunjukkan keragaman tema konten yang di-tweet oleh top akun dari data yang diambil Jum'at, 25/11/22. Dari enam Top Akun, ada tiga akun yang berasal dari lingkungan kepolisian yaitu @DivHumas\_Polri, @humaspoldajbr dan @HumasPoldaJatim.

Perbandingan Tema Konten yang di-Tweet Top Akun



**Gambar 14.** Perbandingan Tema Konten Tiap Akun

Sumber : Penulis (2022) visualisasi menggunakan Tableau

Gambar 14 menunjukkan tema-tema yang diangkat oleh akun-akun kepolisian cenderung sama, ketiganya mengangkat tentang bantuan dan evakuasi di lokasi bencana, kunjungan Kapolri ke lokasi bencana, ucapan bela sungkawa dan *trauma healing*. Mayoritas isi konten juga berasal dari sumber yang sama yaitu @DivHumas\_Polri. Akun @HumasPoldaJatim menambahkan tweet dengan tema doa bersama, sholat gaib yang dilakukan di Polda Jatim untuk korban bencana Cianjur.

Tweet Polri dan TNI terlihat sejalan dalam informasi penanganan pasca Gempa Cianjur, hal ini mengurangi ketidakpastian karena adanya jaringan komunikasi bersama dan diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan evakuasi dan penanganan bencana. Aksioma 7: kesukaan, meningkatnya tingkat ketidakpastian menghasilkan penurunan dalam kesukaan aksioma. Dalam hal ini TNI dan Polri memiliki latar belakang yang sama dalam penanganan bencana, mereka akan

cenderung bekerjasama dan kemungkinan kesalahan penanganan akan lebih kecil.

## SIMPULAN

Kehadiran media sosial membuat pembicaraan mengenai berbagai macam hal sangat mudah terjadi. Masyarakat tidak hanya mengandalkan informasi dari sumber resmi yaitu pemerintah namun juga dari sumber lain yang belum jelas kebenarannya. Dalam konteks komunikasi bencana, informasi yang benar dan tepat segera setelah bencana terjadi dapat membantu menurunkan resiko bencana.

Komunikasi Publik dan komunikasi bencana yang dilakukan oleh akun-akun resmi milik pemerintah dan pejabat yang menjadi unit analisis, dinilai belum maksimal menginformasikan kebencanaan. Hal ini dilihat dari lambatnya informasi soal terjadinya gempa dari akun @infobmkg, dibandingkan akun @LastQuake. Informasi dalam konteks kebencanaan mayoritas berkisar soal bantuan dan kunjungan pejabat ke lokasi bencana. Padahal pada menit-menit awal pasca terjadinya bencana, informasi soal potensi bencana susulan, penanganan bencana secara cepat dan juga mencegah terjadinya penyebaran hoaks merupakan info yang dibutuhkan masyarakat.

Upaya pengurangan ketidakpastian saat bencana ini sudah dilakukan oleh akun @infoBMKG. Namun hal yang sama belum dilakukan akun lainnya yang menjadi objek analisis penelitian ini.

Riset ini hanya membahas dari sisi akun pemerintah dan pejabat yang jumlahnya terbatas dengan waktu pengambilan data juga terbatas. Diharapkan ada riset lanjutan yang melihat dalam rentang waktu yang lebih lama dan jumlah akun yang jauh lebih banyak. Juga diharapkan akan ada penelitian lanjutan untuk melihat bagaimana hasil komunikasi publik yang sudah dilakukan berdampak kepada masyarakat penyintas bencana alam.

Peneliti menyarankan agar pengelola akun resmi pemerintah dan pejabat memanfaatkan media sosial sebagai penyebar informasi awal jika bencana terjadi. Informasi mengenai potensi bencana susulan, tempat pengungsian, informasi korban dan cara penyelamatan diri akan lebih dibutuhkan oleh korban dibandingkan dengan informasi kunjungan pejabat.

## DATAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2021). Komunikasi Bencana Dalam Mencegah Dan Mengurangi Kepanikan Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-Muaddib: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/al-muaddib/article/view/3062>
- Amhar, F. & M. D. (2007). *SEBUAH KAJIAN ATAS PETA-PETA MULTI BENCANA (A Study on Multi Hazard Maps)*.
- Lestari, P. (2018). *Model Komunikasi Bencana Berbasis Masyarakat untuk Mitigasi Bencana Gunung Sinabung Kabupaten Karo, Sumatra Utara*. [eprints.upnyk.ac.id](http://eprints.upnyk.ac.id). <http://eprints.upnyk.ac.id/24119/>

- Lestari, P. (2019). *Perspektif Komunikasi Bencana*. eprints.upnyk.ac.id.  
<http://eprints.upnyk.ac.id/22563/>
- Priyatna, C. C., Prastowo, F. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1).  
<https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>
- Rogers, R. (2013). *Digital methods*. books.google.com.  
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=mLtEAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=%22richard+rogers%22+digital+methods&ots=x1dvaxiUJy&sig=NlSIS7wXorDgqcpWPB4onSdmYL4>