



## **Peran Media Digital dalam Komunikasi Kebencanaan: Antara Kecepatan Informasi dan Akurasi Pesan**

### ***The Role of Digital Media in Disaster Communication: Between Information Speed and Message Accuracy***

**Muhammad Rasyad Ghazali Saraan**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Pembangunan, Indonesia

#### **Abstrak**

Indonesia merupakan negara dengan tingkat kerawanan bencana yang tinggi akibat kondisi geografis dan geologisnya, sehingga komunikasi kebencanaan menjadi faktor penting dalam pengurangan risiko bencana. Perkembangan media digital telah mengubah praktik komunikasi kebencanaan melalui kecepatan penyebaran informasi, jangkauan luas, dan sifat interaktifnya. Namun, keunggulan tersebut tidak selalu diimbangi dengan pengelolaan pesan yang akurat dan konsisten, sehingga berpotensi memicu disinformasi dan kepanikan publik. Artikel ini bertujuan menganalisis peran media digital dalam komunikasi kebencanaan, mengidentifikasi permasalahan komunikasi kebencanaan di ruang digital, serta merumuskan arah pengembangan strategi komunikasi kebencanaan yang lebih efektif dan berbasis kepercayaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur, analisis dokumen kebencanaan, dan kajian kasus di wilayah Palu–Donggala, Lombok, dan Aceh pesisir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lemahnya koordinasi antaraktor, ketidakkonsistenan pesan resmi, rendahnya literasi media masyarakat, serta dominasi sumber informasi informal di media digital menjadi faktor utama kurang efektifnya komunikasi kebencanaan. Temuan ini menegaskan perlunya pengelolaan media digital sebagai bagian dari sistem mitigasi bencana yang terintegrasi untuk memperkuat ketangguhan masyarakat.

**Kata kunci:** Komunikasi Kebencanaan; Media Digital; Komunikasi Risiko; Disinformasi.

#### **Abstract**

Indonesia is a country with a high level of disaster vulnerability due to its geographical and geological conditions, making disaster communication a crucial factor in disaster risk reduction. The development of digital media has transformed disaster communication practices by enabling rapid information dissemination, wide reach, and interactive communication. However, these advantages are not always accompanied by accurate and consistent message management, which may lead to misinformation, public panic, and poor decision-making. This article aims to analyze the role of digital media in disaster communication, identify key challenges in digital disaster communication, and propose directions for developing more effective and trust-based communication strategies. This study employs a qualitative descriptive approach through literature review, analysis of disaster-related documents, and case studies in Palu–Donggala, Lombok, and coastal Aceh. The findings indicate that weak coordination among communication actors, inconsistent official messaging, low public media literacy, and the dominance of informal information sources in digital spaces are the main factors undermining the effectiveness of disaster communication. These results highlight the need to manage digital media as an integral component of disaster mitigation systems to strengthen community resilience.

**Keywords:** Disaster Communication; Digital Media; Risk Communication; Misinformation.

**How to Cite:** Saraan, M.R.G. (2026). Peran Media Digital dalam Komunikasi Kebencanaan: Antara Kecepatan Informasi dan Akurasi Pesan. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 8 (1): 10-20

\*E-mail: [mrasyadghazali@stikpmedan.ac.id](mailto:mrasyadghazali@stikpmedan.ac.id)

ISSN 2723-1178 (Online)

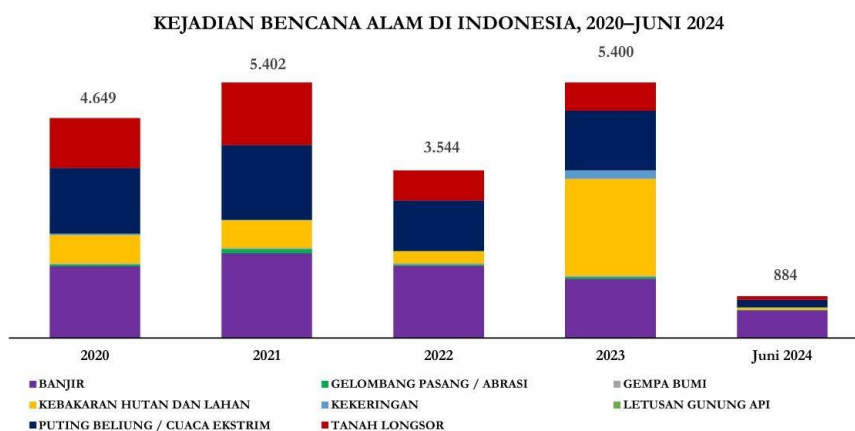


## PENDAHULUAN

Indonesia secara geografis berada pada kawasan **Cincin Api Pasifik (Ring of Fire)**, yang menjadikannya rentan terhadap berbagai jenis bencana alam seperti gempa bumi, tsunami, letusan gunung api, banjir, dan tanah longsor. Ring of Fire merupakan wilayah di sekitar Samudra Pasifik yang memiliki lebih dari 450 gunung berapi aktif dan menjadi jalur seismik paling aktif di dunia (National Oceanic and Atmospheric Administration [NOAA], n.d.). Wilayah ini membentang dari Selandia Baru, Jepang, melintasi Selat Bering, sepanjang pantai barat Amerika Serikat, hingga Amerika Selatan.

Kondisi geologis tersebut menyebabkan Indonesia berada pada kawasan dengan tingkat aktivitas tektonik dan vulkanik yang tinggi, ditandai oleh keberadaan palung samudra, busur vulkanik, dan sabuk gempa yang saling berdekatan (BNPB, 2020). Selain bencana geologis, Indonesia juga kerap mengalami bencana hidrometeorologis seperti banjir, tanah longsor, angin puting beliung, serta kebakaran hutan dan lahan (karhutla).

Banjir, tanah longsor, dan karhutla dalam banyak kasus berkaitan erat dengan aktivitas manusia, khususnya pembukaan lahan yang tidak terkendali dan degradasi lingkungan (Nurjanah et al., 2013). Intensitas hujan yang tinggi, berkurangnya daerah resapan air, serta praktik pembakaran lahan memperbesar potensi terjadinya bencana tersebut. Data kebencanaan nasional menunjukkan bahwa Indonesia hampir setiap tahun mengalami bencana dengan skala dan dampak yang beragam terhadap keselamatan jiwa, infrastruktur, dan stabilitas sosial-ekonomi masyarakat (BNPB, 2020). Oleh karena itu, bencana tidak hanya dipahami sebagai fenomena alam, tetapi juga sebagai peristiwa sosial yang dampaknya sangat dipengaruhi oleh kesiapan sistem sosial, termasuk sistem komunikasi kebencanaan (Haddow et al., 2017).



Sumber: Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) 2024

Selama 15 tahun terakhir, rata-rata kerugian akibat bencana alam di Indonesia mencapai sekitar Rp22,85 triliun per tahun atau hampir Rp23 triliun. Besarnya dampak ekonomi tersebut menunjukkan bahwa bencana bukan sekadar peristiwa alam, melainkan persoalan multidimensional yang menuntut penanganan terintegrasi, termasuk dari aspek komunikasi. Dalam konteks penanggulangan bencana, komunikasi memiliki peran vital sebagai sarana koordinasi, penyampaian rekomendasi pimpinan, serta pengambilan keputusan kolektif dalam situasi krisis.

Salalisa (2015) mendefinisikan komunikasi sebagai peristiwa sosial yang terjadi ketika individu berinteraksi dengan individu lain, sehingga kajian komunikasi tidak dapat dilepaskan dari perspektif psikologi sosial. Komunikasi menjadi perhatian utama karena melalui proses

inilah individu membangun pemahaman, sikap, dan respons terhadap lingkungan sekitarnya. Gerald R. Miller, sebagaimana dikutip dalam Mulyana (2015), menyatakan bahwa komunikasi merupakan situasi perilaku di mana sumber secara sadar menyampaikan pesan kepada penerima dengan tujuan memengaruhi perilaku. Oleh karena itu, komunikasi memegang peranan penting baik dalam kehidupan sosial maupun dalam konteks individu secara umum (Ardianto et al., 2014).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana mendefinisikan bencana sebagai peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat, baik yang disebabkan oleh faktor alam, nonalam, maupun ulah manusia, sehingga menimbulkan korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, serta dampak psikologis. Dalam kerangka tersebut, komunikasi kebencanaan dipahami sebagai proses penyampaian informasi, peringatan, dan edukasi kepada masyarakat sebelum, saat, dan setelah bencana. Komunikasi yang efektif mampu mengurangi risiko, meningkatkan kesiapsiagaan, serta mempercepat pemulihan pascabencana, sementara komunikasi yang lemah justru dapat memperbesar dampak bencana dan memperpanjang krisis sosial (Haddow et al., 2017).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap komunikasi kebencanaan secara signifikan. Media digital—seperti media sosial, aplikasi pesan instan, dan platform berbasis internet—kini menjadi sumber informasi utama masyarakat dalam situasi krisis. Informasi dapat tersebar dalam hitungan detik dan melampaui batas geografis, namun kondisi ini juga menghadirkan dilema antara kecepatan dan akurasi pesan. Pengalaman bencana besar di Indonesia, seperti gempa dan tsunami Palu–Donggala, gempa Lombok, serta berbagai kejadian gempa di Aceh pascatsunami 2004, menunjukkan bahwa keterlambatan informasi resmi, ketidakkonsistenan pesan, dan dominasi sumber informal di media digital dapat memperparah situasi krisis serta membahayakan keselamatan masyarakat (Liu et al., 2016; Sellnow & Seeger, 2013).

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini mengkaji secara mendalam peran media digital dalam komunikasi kebencanaan di Indonesia, dengan fokus pada wilayah-wilayah yang terdampak signifikan akibat lemahnya komunikasi kebencanaan. Pertanyaan utama yang ingin dijawab adalah bagaimana media digital digunakan dalam komunikasi kebencanaan di wilayah rawan bencana, apa saja kendala yang dihadapi, serta bagaimana implikasinya terhadap kesiapsiagaan dan respons masyarakat.

Komunikasi kebencanaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari komunikasi risiko (*risk communication*), yakni proses pertukaran informasi yang melibatkan pemerintah, pakar, media massa, organisasi kemanusiaan, dan masyarakat dalam rangka menghadapi potensi ancaman bencana. Komunikasi risiko bertujuan membantu individu dan kelompok memahami tingkat bahaya, ketidakpastian, serta konsekuensi yang mungkin timbul, sehingga mereka mampu mengambil keputusan yang rasional dan adaptif (Covello & Sandman, 2001; Slovic, 2000).

Dalam perspektif teoritis, komunikasi risiko tidak semata-mata menyampaikan data teknis mengenai bahaya, tetapi juga mencakup dimensi psikologis, sosial, dan kultural. Kasperson et al. (1988) melalui konsep *social amplification of risk* menjelaskan bahwa persepsi risiko masyarakat dapat diperkuat atau dilemahkan oleh proses komunikasi, termasuk cara media membungkus informasi dan bagaimana pesan tersebut ditafsirkan oleh publik. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi kebencanaan sangat dipengaruhi oleh konteks sosial tempat pesan tersebut beredar.

Dalam praktik kebencanaan, komunikasi risiko memiliki karakter yang bersifat informatif, persuasif, dan edukatif secara simultan. Informasi kebencanaan tidak cukup hanya menjelaskan apa yang terjadi, tetapi juga harus mampu membentuk sikap dan mendorong perilaku protektif masyarakat, seperti kesiapsiagaan, evakuasi mandiri, serta kepatuhan terhadap instruksi otoritas (Lindell & Perry, 2012). Oleh karena itu, pesan kebencanaan dituntut memiliki kejelasan substansi, konsistensi antarinstansi, serta disampaikan oleh sumber yang memiliki legitimasi dan kredibilitas tinggi.

Di negara berkembang seperti Indonesia, tantangan komunikasi kebencanaan semakin kompleks akibat heterogenitas tingkat pendidikan, literasi media, serta kesenjangan akses informasi. Nurjanah et al. (2013) menegaskan bahwa kegagalan komunikasi pada fase pra-bencana dan saat tanggap darurat sering kali berkontribusi terhadap meningkatnya jumlah korban dan kerugian sosial. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi kebencanaan bukan sekadar pelengkap kebijakan, melainkan instrumen strategis dalam manajemen bencana.

Perkembangan media digital telah mengubah secara fundamental pola komunikasi kebencanaan. Media digital ditandai oleh kecepatan distribusi informasi, jangkauan yang luas, interaktivitas tinggi, serta dominasi konten yang dihasilkan pengguna (*user-generated content*). Dalam situasi krisis, karakteristik ini memungkinkan informasi kebencanaan menyebar secara *real-time* dan melintasi batas geografis dalam waktu singkat (Palen et al., 2009). Keberadaan media sosial menjadikan masyarakat tidak lagi berperan sebagai penerima pasif, melainkan aktor aktif dalam produksi dan distribusi informasi kebencanaan. Bennett dan Segerberg (2012) menyebut fenomena ini sebagai *connective action*, di mana individu berbagi informasi berdasarkan jejaring personal dan afiliasi sosialnya. Dalam konteks bencana, praktik ini dapat mempercepat penyebaran peringatan dini, laporan kondisi lapangan, serta kebutuhan korban.

Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa dalam situasi krisis, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi sering kali lebih tinggi pada sumber informal seperti keluarga, teman, atau tokoh lokal dibandingkan pada kanal resmi pemerintah (Liu et al., 2016). Kondisi ini menempatkan media digital sebagai arena kontestasi pesan antara informasi resmi dan narasi alternatif yang beredar di ruang publik digital. Ketika pesan resmi lambat, tidak konsisten, atau sulit dipahami, masyarakat cenderung mencari rujukan lain yang dianggap lebih dekat secara emosional dan sosial.

Dalam konteks Indonesia, pemanfaatan media digital oleh lembaga pemerintah dalam komunikasi kebencanaan masih menghadapi kendala koordinasi, keterbatasan sumber daya, serta belum optimalnya strategi komunikasi berbasis audiens. Akibatnya, potensi media digital sebagai sarana pengurangan risiko bencana belum sepenuhnya dimanfaatkan secara sistematis dan berkelanjutan.

Salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi kebencanaan berbasis media digital adalah maraknya disinformasi dan hoaks. Disinformasi kebencanaan merujuk pada informasi yang tidak akurat, menyesatkan, dilebih-lebihkan, atau sepenuhnya salah, yang beredar luas di ruang digital tanpa proses verifikasi yang memadai (Setyowati & Nugraha, 2020).

Dalam situasi darurat, kondisi psikologis masyarakat yang diliputi rasa takut dan ketidakpastian membuat mereka lebih rentan terhadap informasi sensasional. Sutton et al. (2014) menunjukkan bahwa pesan yang bersifat emosional dan dramatis cenderung menyebar lebih cepat dibandingkan informasi resmi yang bersifat teknis. Akibatnya, disinformasi kebencanaan dapat memicu kepanikan massal, perilaku evakuasi yang keliru, bahkan penolakan terhadap instruksi resmi dari otoritas.

Dampak disinformasi tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi juga berpotensi menggerus kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah dan media arus utama. Ketika

masyarakat merasa informasi resmi tidak dapat diandalkan, maka efektivitas komunikasi kebencanaan pada peristiwa bencana berikutnya akan semakin menurun. Oleh sebab itu, pengelolaan disinformasi menjadi bagian penting dari strategi komunikasi kebencanaan di era digital.

Literatur menekankan pentingnya pendekatan komunikasi yang proaktif, transparan, dan berbasis kepercayaan untuk menghadapi tantangan disinformasi. Integrasi antara pesan resmi, peran media massa, serta keterlibatan tokoh lokal dan komunitas menjadi kunci dalam memperkuat ekosistem komunikasi kebencanaan yang resilien (Sellnow & Seeger, 2013). Komunikasi kebencanaan di era media digital berada dalam lanskap yang kompleks dan dinamis. Kecepatan informasi yang ditawarkan media digital menghadirkan peluang besar dalam penyebaran pesan kebencanaan, namun sekaligus membawa risiko disinformasi yang dapat melemahkan efektivitas respons bencana. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi kebencanaan yang tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga memperhatikan aspek sosial, psikologis, dan kultural masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan fungsi media digital dalam praktik komunikasi kebencanaan di Indonesia, khususnya pada wilayah Palu–Donggala, Lombok, dan Aceh pesisir, dalam konteks penyebaran informasi pada situasi krisis bencana. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan dan tantangan komunikasi kebencanaan di ruang digital, yang meliputi pengelolaan informasi, disinformasi, konsistensi pesan antaraktor, tingkat literasi media masyarakat, serta pengaruh kepercayaan publik terhadap respons kebencanaan. Lebih lanjut, penelitian ini diarahkan untuk merumuskan kebutuhan dan arah pengembangan strategi komunikasi kebencanaan digital yang lebih efektif, strategis, dan berbasis kepercayaan, sehingga media digital dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen mitigasi bencana.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif-analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam dinamika komunikasi kebencanaan, khususnya dalam konteks penggunaan media digital yang sarat dengan aspek sosial, psikologis, dan kultural. Fokus penelitian tidak diarahkan pada pengukuran kuantitatif, melainkan pada pemaknaan, pola komunikasi, serta implikasi sosial dari praktik komunikasi kebencanaan di wilayah rawan bencana.

Secara metodologis, penelitian ini mengombinasikan metode studi literatur dan analisis kasus (*case-based analysis*). Kombinasi ini digunakan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai konsep, teori, serta praktik komunikasi kebencanaan, sekaligus mengaitkannya dengan pengalaman empiris di lapangan sebagaimana tercermin dalam berbagai sumber tertulis. Data penelitian diperoleh melalui penelusuran dan pengumpulan data sekunder dari berbagai sumber yang relevan dan kredibel. Sumber data utama meliputi: (1) laporan resmi lembaga kebencanaan, seperti Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dan instansi terkait di tingkat daerah; (2) pemberitaan media nasional dan lokal yang melaporkan peristiwa bencana dan respons komunikasi pemerintah; serta (3) artikel ilmiah dari jurnal nasional dan internasional yang membahas komunikasi kebencanaan, komunikasi risiko, media digital, dan disinformasi.

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis dengan menggunakan kata kunci yang relevan, seperti komunikasi kebencanaan, komunikasi risiko, media digital, disinformasi bencana, dan respons masyarakat. Pemilihan sumber didasarkan pada kriteria relevansi topik, kredibilitas institusi penerbit, serta keterkaitan langsung dengan konteks kebencanaan di

Indonesia. Dengan demikian, data yang digunakan diharapkan mampu merepresentasikan dinamika komunikasi kebencanaan secara akurat dan kontekstual.

Analisis data dilakukan secara deskriptif analitis dengan tahapan sebagai berikut. Pertama, peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan tema-tema utama, seperti pola komunikasi kebencanaan, peran media digital, dan bentuk-bentuk disinformasi yang muncul dalam situasi krisis. Kedua, data yang telah dikelompokkan dianalisis untuk mengidentifikasi keterkaitan antara praktik komunikasi kebencanaan dan respons masyarakat di wilayah studi. Selanjutnya, peneliti melakukan interpretasi data dengan merujuk pada kerangka teoritis komunikasi risiko dan komunikasi kebencanaan yang telah dibahas dalam tinjauan pustaka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengaitkan temuan empiris dengan konsep teoretis, sehingga menghasilkan analisis yang tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dan reflektif.

Wilayah Palu Donggala (Sulawesi Tengah), Lombok (Nusa Tenggara Barat), dan Aceh pesisir dipilih sebagai lokasi analisis kasus karena memiliki karakteristik rawan bencana serta pengalaman empiris yang signifikan terkait tantangan komunikasi kebencanaan berbasis media digital. Ketiga wilayah tersebut merepresentasikan tipe bencana yang berbeda, mulai dari gempa bumi dan tsunami hingga gempa beruntun, sehingga memungkinkan analisis yang lebih kaya dan komparatif. Selain itu, ketiga wilayah tersebut memiliki tingkat penetrasi media digital yang relatif tinggi, khususnya penggunaan media sosial dan aplikasi pesan instan. Kondisi ini menjadikannya relevan sebagai konteks penelitian untuk mengkaji bagaimana media digital memengaruhi penyebaran informasi kebencanaan, pembentukan persepsi risiko, dan respons masyarakat dalam situasi krisis.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama karena mengandalkan data sekunder dan tidak melibatkan pengumpulan data primer melalui wawancara atau observasi lapangan. Oleh karena itu, analisis yang dihasilkan lebih menekankan pada interpretasi terhadap sumber tertulis dan laporan yang tersedia. Meski demikian, penggunaan berbagai sumber yang beragam dan kredibel diharapkan dapat meminimalkan bias dan memperkuat validitas temuan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tiga Wilayah Kasus Bencana di Indonesia**

#### **a. Palu–Donggala, Sulawesi Tengah**

Bencana gempa bumi dan tsunami yang melanda wilayah Palu–Donggala pada tahun 2018 merupakan salah satu peristiwa kebencanaan paling kompleks dan berdampak besar dalam satu dekade terakhir di Indonesia. Selain menimbulkan kerusakan fisik yang masif dan korban jiwa dalam jumlah besar, peristiwa ini juga mengungkap kelemahan mendasar dalam sistem komunikasi kebencanaan nasional, khususnya pada fase peringatan dini dan penyebaran informasi kepada publik (BNPB, 2018). Kegagalan komunikasi ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi peringatan dini tidak serta-merta menjamin keselamatan masyarakat apabila tidak diiringi dengan strategi komunikasi yang efektif.

Salah satu persoalan utama yang teridentifikasi adalah tidak tersampainya peringatan dini tsunami secara cepat dan mudah dipahami oleh masyarakat pesisir. Meskipun peringatan tsunami telah dikeluarkan secara teknis oleh otoritas terkait, keterbatasan infrastruktur komunikasi, pemadaman listrik, serta tidak optimalnya pemanfaatan media digital oleh lembaga resmi menyebabkan informasi kritis tersebut tidak menjangkau kelompok rentan dalam waktu yang menentukan (BNPB, 2018; Haddow et al., 2017). Kondisi ini menegaskan pentingnya integrasi antara sistem peringatan dini dan komunikasi publik berbasis media digital yang adaptif terhadap situasi darurat.

Pada saat yang sama, ruang media digital dipenuhi oleh berbagai informasi yang tidak terverifikasi, seperti video lama tsunami dari wilayah lain, spekulasi mengenai gempa susulan besar, hingga narasi non-ilmiah terkait penyebab tsunami. Fenomena ini sejalan dengan konsep *social amplification of risk*, di mana arus komunikasi yang tidak terkendali dapat memperbesar persepsi risiko dan kepanikan publik (Kasperson et al., 1988). Ketidakhadiran pesan resmi yang cepat, konsisten, dan kredibel di media digital membuat masyarakat lebih mengandalkan jejaring sosial terdekat, yang belum tentu memiliki akurasi informasi memadai (Liu et al., 2016).

Situasi di Palu–Donggala menunjukkan bahwa kecepatan informasi di media digital tidak otomatis menjamin efektivitas komunikasi kebencanaan. Tanpa koordinasi pesan dan kehadiran otoritas yang kuat di ruang digital, media justru menjadi sarana amplifikasi risiko sosial yang berkontribusi pada keterlambatan evakuasi, meningkatnya korban jiwa, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap sistem peringatan dini dan institusi kebencanaan (Sellnow & Seeger, 2013).

#### **b. Lombok, Nusa Tenggara Barat**

Rangkaian gempa bumi yang melanda Pulau Lombok sepanjang tahun 2018 menghadirkan dinamika komunikasi kebencanaan yang berbeda dibandingkan kasus Palu–Donggala, namun tetap memperlihatkan persoalan struktural dalam pengelolaan informasi di era digital. Tidak adanya ancaman tsunami menjadikan krisis di Lombok lebih bersifat berkepanjangan, ditandai oleh ketidakpastian dan kecemasan publik yang terus berulang. Dalam konteks ini, media digital berperan sebagai sumber utama informasi sekaligus pemicu *information overload*, di mana masyarakat menerima terlalu banyak pesan tanpa kejelasan hierarki dan validitas (Palen et al., 2009).

Selama periode gempa beruntun, masyarakat Lombok menunjukkan ketergantungan yang sangat tinggi terhadap media sosial dan aplikasi pesan instan, khususnya WhatsApp. Informasi resmi dari pemerintah dan lembaga kebencanaan sering kali kalah cepat dan kalah viral dibandingkan pesan berantai yang berisi spekulasi, prediksi gempa susulan, dan klaim tanpa dasar ilmiah. Pesan-pesan ini menyebar secara masif melalui jejaring personal, sehingga memperkuat ketakutan kolektif dan memperpanjang persepsi ancaman meskipun intensitas gempa telah menurun (Sutton et al., 2014).

Arus informasi yang berlebihan tersebut berdampak langsung pada kondisi psikologis masyarakat. Banyak warga mengalami kelelahan emosional dan kesulitan membedakan antara informasi faktual dan rumor. Sebagian masyarakat memilih mengungsi dalam jangka waktu lama meskipun ancaman sudah berkurang, sementara sebagian lainnya justru mengabaikan informasi resmi karena dianggap tidak sesuai dengan pengalaman subjektif yang mereka rasakan. Fenomena ini menunjukkan bagaimana media digital membentuk persepsi risiko yang tidak proporsional, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka komunikasi risiko dan *social amplification of risk* (Kasperson et al., 1988; Slovic, 2000).

Kasus Lombok menegaskan bahwa efektivitas komunikasi kebencanaan tidak cukup ditentukan oleh kecepatan penyampaian informasi semata. Diperlukan strategi komunikasi yang mampu mengelola emosi publik, menyederhanakan pesan teknis, serta memastikan konsistensi narasi antar aktor komunikasi. Tanpa pendekatan tersebut, media digital berpotensi memperpanjang fase krisis sosial, meskipun fase bencana secara fisik telah mereda (Sellnow & Seeger, 2013).

#### **c. Aceh Pesisir**

Wilayah pesisir Aceh memiliki pengalaman historis yang sangat kuat terkait bencana tsunami tahun 2004, yang tidak hanya menimbulkan dampak fisik dan korban jiwa dalam skala besar, tetapi juga membentuk memori kolektif dan trauma sosial yang mendalam. Pengalaman

tersebut seharusnya menjadi modal sosial penting dalam membangun kesiapsiagaan dan sistem komunikasi kebencanaan yang lebih matang. Namun, hasil kajian menunjukkan bahwa dalam berbagai kejadian gempa pascatsunami, komunikasi kebencanaan berbasis media digital di Aceh masih menghadapi tantangan serius, terutama dalam pengelolaan informasi dan kepercayaan publik.

Dalam sejumlah peristiwa gempa, informasi resmi yang disampaikan melalui kanal pemerintah sering kali kalah cepat dibandingkan pesan viral di grup WhatsApp dan media sosial lokal. Pesan-pesan tersebut umumnya bersifat spekulatif, seperti prediksi tsunami tanpa dasar resmi, peringatan evakuasi yang tidak terkoordinasi, atau rujukan pada pengalaman masa lalu yang dibingkai secara emosional. Kondisi ini sejalan dengan temuan Liu et al. (2016) yang menunjukkan bahwa dalam situasi krisis, masyarakat cenderung lebih mempercayai sumber informal yang dekat secara sosial dibandingkan sumber resmi. Akibatnya, masyarakat Aceh kembali dihadapkan pada dilema antara mengikuti instruksi otoritas atau merespons tekanan sosial dari lingkungan sekitarnya.

Fenomena ini menunjukkan bahwa pengalaman kebencanaan di masa lalu tidak secara otomatis menjamin efektivitas komunikasi kebencanaan di masa kini. Perubahan lanskap media, khususnya dominasi media digital dan aplikasi pesan instan, telah menggeser pola distribusi informasi dan otoritas komunikasi. Dalam kerangka *social amplification of risk*, pesan-pesan yang disampaikan secara emosional oleh aktor lokal dapat memperkuat persepsi risiko, meskipun tidak selalu didukung oleh data resmi (Kasperson et al., 1988; Slovic, 2000).

Oleh karena itu, komunikasi kebencanaan di Aceh pesisir menuntut pendekatan yang lebih adaptif dan partisipatif. Pelibatan tokoh adat, pemuka agama, dan komunitas lokal sebagai bagian dari strategi komunikasi menjadi krusial untuk meningkatkan legitimasi pesan resmi di ruang digital. Tanpa kehadiran otoritas yang konsisten dan dipercaya, media digital justru membuka ruang luas bagi disinformasi dan melemahkan kemampuan masyarakat dalam mengambil keputusan kebencanaan yang tepat (Sellnow & Seeger, 2013).

### **Peran dan Fungsi Media Digital dalam Komunikasi Kebencanaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media digital memainkan peran yang sangat dominan dalam praktik komunikasi kebencanaan di wilayah Palu–Donggala, Lombok, dan Aceh pesisir. Media sosial dan aplikasi pesan instan, seperti WhatsApp, Facebook, dan Twitter, telah menjadi kanal utama bagi masyarakat untuk memperoleh informasi terkait gempa bumi, potensi tsunami, serta kondisi darurat lainnya. Kecepatan distribusi informasi melalui media digital memungkinkan masyarakat mengakses kabar bencana dalam waktu singkat, bahkan sebelum informasi tersebut disiarkan melalui media konvensional. Karakteristik ini menegaskan fungsi media digital sebagai sumber informasi awal yang krusial dalam situasi krisis (Palen et al., 2009).

Dalam konteks komunikasi kebencanaan, media digital tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi dan pertukaran pesan antarindividu. Masyarakat tidak lagi berperan sebagai penerima pasif, melainkan menjadi aktor aktif yang memproduksi, membagikan, dan menafsirkan informasi kebencanaan sesuai dengan jejaring sosial mereka. Fenomena ini sejalan dengan konsep *connective action*, di mana penyebaran informasi lebih banyak digerakkan oleh relasi personal dan afiliasi sosial dibandingkan oleh struktur komunikasi formal (Bennett & Segerberg, 2012).

Namun demikian, peran strategis media digital tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan pengelolaan komunikasi yang terstruktur dari pihak berwenang. Kehadiran institusi resmi di ruang digital masih bersifat sporadis dan cenderung reaktif, terutama pada fase awal bencana. Ketika pesan resmi terlambat atau tidak konsisten, ruang informasi publik lebih banyak

diisi oleh sumber nonresmi dengan tingkat kredibilitas yang beragam. Kondisi ini memperkuat risiko terjadinya disinformasi dan kepanikan publik, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka *social amplification of risk* (Kasperson et al., 1988).

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun media digital efektif dalam mempercepat arus informasi, fungsinya sebagai instrumen komunikasi kebencanaan yang terarah, menenangkan, dan membangun kepercayaan publik belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, media digital perlu dikelola sebagai bagian integral dari strategi komunikasi risiko yang terencana, konsisten, dan berbasis kepercayaan, agar mampu mendukung pengurangan risiko bencana secara berkelanjutan (Sellnow & Seeger, 2013).

### **Permasalahan dan Tantangan Komunikasi Kebencanaan di Ruang Digital**

Hasil penelitian mengidentifikasi sejumlah permasalahan mendasar dalam praktik komunikasi kebencanaan berbasis media digital di Indonesia. Salah satu tantangan paling menonjol adalah tingginya penyebaran disinformasi dan pesan spekulatif yang tidak terverifikasi. Dalam situasi krisis, informasi yang beredar di media sosial dan aplikasi pesan instan sering kali saling bertentangan, terutama terkait tingkat ancaman, waktu evakuasi, dan kondisi lapangan. Arus informasi yang tidak terkelola ini menimbulkan kebingungan kolektif di kalangan masyarakat terdampak dan melemahkan kemampuan mereka dalam mengambil keputusan yang tepat (Sutton et al., 2014).

Disinformasi kebencanaan berkembang pesat karena karakter media digital yang mengutamakan kecepatan, emosi, dan keterhubungan sosial. Pesan-pesan yang bersifat sensasional dan emosional cenderung lebih cepat viral dibandingkan informasi resmi yang bersifat teknis dan normatif. Kondisi ini sejalan dengan konsep *social amplification of risk*, di mana proses komunikasi dapat memperbesar persepsi risiko masyarakat melebihi tingkat bahaya yang sebenarnya (Kasperson et al., 1988). Akibatnya, ketakutan dan kepanikan publik sering kali menyebar lebih cepat daripada klarifikasi resmi dari otoritas.

Selain disinformasi, lemahnya konsistensi pesan antarinstansi dan minimnya koordinasi komunikasi turut memperparah ketidakpastian publik. Informasi resmi yang disampaikan oleh berbagai lembaga sering kali tidak selaras dalam narasi, istilah, maupun waktu penyampaian. Ketidaksinkronan ini menurunkan kredibilitas pesan kebencanaan dan membuka ruang bagi interpretasi alternatif di media digital (Sellnow & Seeger, 2013). Dalam kondisi tersebut, masyarakat cenderung mencari sumber informasi lain yang dianggap lebih cepat dan relevan dengan pengalaman mereka.

Rendahnya literasi media masyarakat juga menjadi faktor penting yang memperbesar dampak disinformasi. Ketidakmampuan membedakan antara informasi resmi dan rumor membuat masyarakat rentan terhadap manipulasi informasi, baik yang disengaja maupun tidak (Setyowati & Nugraha, 2020). Dalam konteks ini, kepercayaan publik memainkan peran krusial. Pesan yang disampaikan oleh tokoh lokal atau individu dengan otoritas sosial sering kali lebih dipercaya dibandingkan sumber resmi pemerintah, terutama ketika hubungan emosional dan kedekatan sosial lebih dominan (Liu et al., 2016). Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan komunikasi kebencanaan di ruang digital tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga sosial dan kultural.

### **Arah Pengembangan Strategi Komunikasi Kebencanaan Digital**

Berdasarkan temuan penelitian, pengembangan strategi komunikasi kebencanaan digital perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih efektif, strategis, dan berbasis kepercayaan publik. Media digital tidak dapat lagi diposisikan semata sebagai saluran penyampaian informasi darurat

yang bersifat insidental, melainkan harus menjadi bagian integral dari sistem mitigasi bencana yang terencana dan berkelanjutan. Dalam konteks komunikasi risiko, kehadiran otoritas kebencanaan di ruang digital harus berlangsung secara konsisten sebelum, saat, dan setelah bencana, guna membangun legitimasi dan kepercayaan yang tidak dapat diciptakan secara instan pada fase krisis (Sellnow & Seeger, 2013).

Strategi komunikasi kebencanaan digital juga perlu mengedepankan konsistensi pesan dan koordinasi antarinstansi. Informasi yang disampaikan harus selaras dalam substansi, waktu, dan narasi agar tidak menimbulkan interpretasi yang saling bertentangan. Kejelasan pesan menjadi aspek krusial, terutama dalam situasi darurat yang ditandai oleh tekanan psikologis tinggi dan keterbatasan kapasitas kognitif masyarakat (Lindell & Perry, 2012). Oleh karena itu, pesan kebencanaan perlu dikemas secara sederhana, empatik, dan berorientasi pada tindakan protektif yang jelas.

Selain aspek teknis, strategi komunikasi kebencanaan digital harus memperhatikan dimensi sosial dan kultural masyarakat. Pelibatan aktor lokal, seperti tokoh adat, pemuka agama, dan komunitas berbasis wilayah, menjadi langkah strategis untuk menjembatani komunikasi antara institusi resmi dan masyarakat. Berbagai studi menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan oleh sumber yang memiliki kedekatan sosial dan kepercayaan tinggi lebih mudah diterima dan diikuti oleh masyarakat dalam situasi krisis (Liu et al., 2016).

Upaya peningkatan literasi media juga perlu menjadi bagian dari strategi jangka panjang komunikasi kebencanaan. Literasi media yang memadai memungkinkan masyarakat memilah informasi secara kritis, mengenali sumber resmi, serta mengurangi kerentanan terhadap disinformasi dan hoaks kebencanaan (Setyowati & Nugraha, 2020). Dengan pendekatan yang terintegrasi, partisipatif, dan berbasis kepercayaan, media digital diharapkan dapat berfungsi optimal sebagai instrumen mitigasi bencana dan penguatan ketangguhan masyarakat, bukan sekadar sebagai ruang penyebaran informasi yang tidak terkelola.

## **SIMPULAN**

Media digital telah menjadi komponen utama dalam komunikasi kebencanaan di Indonesia, khususnya di wilayah Palu–Donggala, Lombok, dan Aceh pesisir. Kecepatan, jangkauan luas, dan sifat interaktif media digital menjadikannya sarana penting dalam penyebaran peringatan dini dan informasi darurat. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital tersebut belum dikelola secara optimal dalam kerangka komunikasi kebencanaan yang terencana dan terintegrasi. Lemahnya koordinasi pesan antarinstansi, keterlambatan kehadiran narasi resmi di ruang digital, serta rendahnya literasi media masyarakat membuka ruang bagi disinformasi dan pesan spekulatif yang berpotensi memperbesar kepanikan publik dan menurunkan kepercayaan terhadap institusi kebencanaan.

Temuan ini menegaskan bahwa tantangan utama komunikasi kebencanaan di era digital tidak terletak pada aspek teknologi semata, melainkan pada strategi komunikasi risiko yang diterapkan. Media digital perlu diposisikan sebagai bagian dari sistem mitigasi bencana yang menyeluruh, dengan menyeimbangkan kecepatan dan akurasi informasi, memastikan konsistensi narasi, serta memperhatikan aspek sosial dan psikologis masyarakat terdampak. Pengembangan strategi komunikasi kebencanaan digital yang berbasis kepercayaan, pelibatan aktor lokal, dan peningkatan literasi media masyarakat menjadi prasyarat penting agar media digital dapat berfungsi secara efektif sebagai instrumen mitigasi dan penguatan ketangguhan masyarakat dalam menghadapi bencana di Indonesia.

**REFERENSI**

- Ardianto, E., Komala, L., & Karlinah, S. (2014). *Komunikasi massa: Suatu pengantar* (ed. rev.). Simbiosis Rekatama Media.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2018). *Laporan penanganan darurat bencana gempa bumi dan tsunami Sulawesi Tengah*. BNPB.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2020). *Rencana nasional penanggulangan bencana 2020–2024*. BNPB.
- Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. *Information, Communication & Society*, 15(5), 739–768. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.670661>
- Covello, V. T., & Sandman, P. M. (2001). *Risk communication: Evolution and revolution*. Harvard School of Public Health.
- Haddow, G. D., Bullock, J. A., & Coppola, D. P. (2017). *Introduction to emergency management* (6th ed.). Butterworth-Heinemann.
- Kasperson, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H. S., Emel, J., Goble, R., Kasperson, J. X., & Ratick, S. (1988). The social amplification of risk: A conceptual framework. *Risk Analysis*, 8(2), 177–187. <https://doi.org/10.1111/i.1539-6924.1988.tb01168.x>
- Lindell, M. K., & Perry, R. W. (2012). The protective action decision model: Theoretical modifications and additional evidence. *Risk Analysis*, 32(4), 616–632. <https://doi.org/10.1111/i.1539-6924.2011.01647.x>
- Liu, B. F., Fraustino, J. D., & Jin, Y. (2016). Social media use during disasters: How information form and source influence intended behavioral responses. *Communication Research*, 43(5), 626–646. <https://doi.org/10.1177/0093650214565917>
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- National Oceanic and Atmospheric Administration. (n.d.). *What is the Ring of Fire?* NOAA. <https://www.noaa.gov>
- Nurjanah, Sugiharto, R., Siswanto, B. P., & Adikoesoemo. (2013). *Manajemen bencana*. Alfabeta.
- Palen, L., Vieweg, S., Liu, S. B., & Hughes, A. L. (2009). Crisis in a networked world: Features of computer-mediated communication in the April 16, 2007 Virginia Tech event. *Social Science Computer Review*, 27(4), 467–480. <https://doi.org/10.1177/0894439309332302>
- Salalisa. (2015). *Psikologi komunikasi*. Rajawali Pers.
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing crisis communication*. Wiley-Blackwell.
- Setyowati, R., & Nugraha, A. (2020). Disinformasi kebencanaan di media sosial: Tantangan komunikasi publik pemerintah. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 45–58.
- Slovic, P. (2000). *The perception of risk*. Earthscan.
- Sutton, J., Spiro, E. S., Johnson, B., Fitzhugh, S., Gibson, B., & Butts, C. T. (2014). Warning tweets: Serial transmission of messages during the warning phase of a disaster event. *Information, Communication & Society*, 17(6), 765–787. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2013.862561>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.