

Aktivitas Media Twitter dan Keterlibatan Publik Dalam Narasi Kebencanaan di Era PPKM (Studi Kasus: BPBD Kabupaten Bantul)

Mohamad Sukarno^{1*}, Sakir², Fairuz Arta Abripraya³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bantul, Indonesia

*Corresponding author email: mohamadsukarno5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai narasi kebencanaan era PPKM pada media sosial BPBD Kabupaten Bantul. Analisis data menggunakan metode penelitian kualitatif dari hasil studi wawancara dan data media sosial yang kemudian dianalisis menggunakan *Computer Assisted Qualitative Data Analysis (CAQDS)*. Data disajikan dalam bentuk crosstab analysis dan word cloud analysis. Hasil penelitian menemukan bahwa: pertama BPBD Kabupaten Bantul telah sukses membangun pengetahuan krisis di situasi darurat yang dibuktikan dengan membangun narasi dengan hasil intensitas tertinggi pada edukasi covid sebanyak 86% ketimbang reputasi publik 13%. Akan tetapi dalam dimensi media sosial intensitasnya menunjukkan edukasi covid-19 sebesar 90% dan reputasi aktor 10%. BPBD Kabupaten Bantul tidak menyampaikan semua narasi, hanya menampilan data kasus covid-19 dan pemberian bantuan logistik saja; kedua dalam intensitas keterlibatan publik fitur komentar didominasi oleh sentiment positif sebesar 66% dengan opini masyarakat yang cenderung konstruktif dan mendukung BPBD Kabupaten Bantul dalam menanggulangi covid-19, negative 21% dengan tendensi yang muncul dari kurang sepehamnya masyarakat terhadap informasi yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Bantul dan tidak percaya pada covid-19, dan netral 11% dengan sikap ekspresi yang cenderung tidak memihak pihak manapun; ketiga dalam fitur retweet sentiment positif juga memiliki dominasi tinggi sebesar 63% dengan sikap publik yang cenderung bersifat konstruktif pada data dan informasi oleh BPBD Kabupaten Bantul, negative 27% dengan tendensi pada ketidakpercayaan informasi pada data covid-19 yang disajikan oleh BPBD Kabupaten Bantul, dan netral 9% yang cenderung bersikap netral dengan tidak memihak pada dua sentiment tersebut. Ketiga, dalam word cloud analysis dominasi kata yang sering dijadikan narasi adalah Bantul dengan 31 count dan diikuti oleh kata data, covid, kabupaten, PPKM, dan seterusnya sebagai bahan diskusi sebuah topik.

Keywords: Twitter, BPBD Kabupaten Bantul, Covid-19, PPKM

1. Pendahuluan

Indonesia menjadi salah satu negara yang terkena dampak pandemi covid-19 (Djalante et al., 2020; Ifdil et al., 2020; Alam et al., 2021; Megatsari et al., 2020; Tosepu et al., 2020; Windarwati et al., 2020) dengan kasus konfirmasi positif sebanyak 2.950.058, 2.323.666 kesembuhan, dan 76.200 kematian per 20 Juli 2021 (Chaterio, 2021). Pemerintah Indonesia kemudian menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Sosial Masyarakat (PPKM) Darurat dengan tujuan untuk menanggulangi pandemi covid-19 (Mahadewi, 2021). Kebijakan tersebut dilatarbelakangi oleh kenaikan 5-50 ribu kasus perhari pada Juli serta dibarengi dengan keterisingan isolasi rumah sakit yang mencapai 90% (Mutia, 2021). Dan Kabupaten Bantul menjadi salah satu daerah penyumbang kasus covid keempat tertinggi secara nasional dan tertinggi dengan 44.086 kasus aktif di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) (Coronajogjaprov, 2021; Covid-19, 2020).

Dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2021 tentang penyesuaian pelayanan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di era PPKM. Media sosial kemudian menjadi sebuah media preventif dalam edukasi dalam pandemi covid-19 (Sampurno et al., 2020). Media sosial menjadi komponen dasar dalam sebuah komunikasi massa yang kemudian diadopsi sebagai strategi promosi kesehatan (covid-19) serta untuk menjangkau serta mempengaruhi seluruh masyarakat Indonesia secara bersama (Satriyatni, Ekna, 2021; Chen et al., 2020; Tang et al., 2021; Wong et al., 2021; Naeem, 2021; DeAtkine et al., 2020). Penggunaan media sosial sebagai *platform* informasi dan komunikasi publik memiliki dua fokus yakni pada penyediaan sarana informasi serta menempatkan *engagement* publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara (PERMENPAN) Nomor 83 Tahun 2012 (Purwadi et al., 2019).

Pemanfaatan media sosial telah berekspansi pada salah satu narasi kebencanaan yang terbukti telah memberikan respons yang sangat cepat dan efektif dalam perubahan di setiap kondisi dan pembaruan situasi atau kondisi secara *real time* (Lovari & Bowen, 2020). Peran media sosial sebagaimana yang dijelaskan oleh (Kavota et al., 2020) memiliki

beberapa karakteristik; 1) adanya perdebatan publik; 2) situasi pemantauan; 3) *crowd sourcing* dan kolaboratif; 4) kohesi sosial; 5) tanggap darurat dan manajemen; 6) sumbangan dan amal; 7) meningkatkan penelitian. (Robert Ighodaro Ogie, Rodney J. Clarke, 2019) menilai media sosial sebagai alat teknologi yang sangat bermanfaat dalam kegiatan penanggulangan bencana termasuk dalam hal deteksi situasi, fasilitas interaksi dan komunikasi krisis, dan kesadaran situasional. Pada manajemen bencana sendiri media sosial memiliki tiga model entitas yang pada substansinya yakni perbedaan proses dan pengembangan, informasi krisis yang dapat diakses oleh publik, dan memverifikasi kepercayaan pengguna media sosial.(Mehta et al., 2017).

Hal tersebut juga didukung oleh ekspansi media sosial telah masuk dan diaplikasikan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Data *Internet World Stats* menyebutkan bahwa jumlah pengguna (*user*) internet di Indonesia mencapai 212,35 juta (Kusnandar, 2021) dan sebanyak 170 juta di antaranya sebagai pengguna media sosial (Sthepanie, 2021) jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 15,5% atau 27 juta jiwa dibandingkan tahun 2020 (Riyanto, 2021). Selain itu, jumlah pengguna media sosial di Indonesia telah menduduki posisi 10 negara besar dengan tingkat kecandungan tertinggi dunia dan dalam presentase pengguna media sosial di dunia diantaranya sebanyak 93,8% youtube, 87,7% whatsapp, 86,6% Instagram, 85,5% facebook, dan 85,5 % twitter (Sthepanie, 2021b).

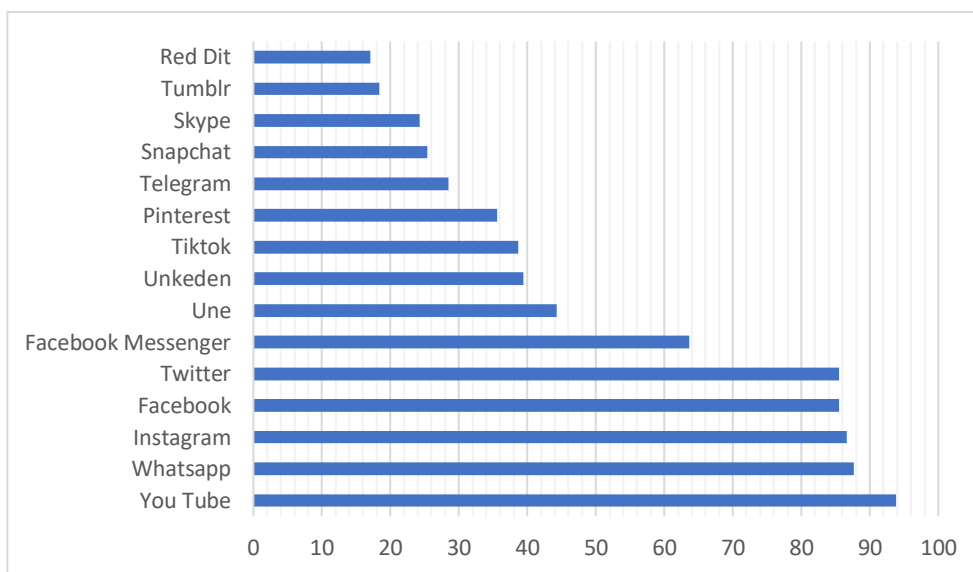


Figure 1: Pengguna Media Sosial
Sumber: *We Are Social* (Social, 2021)

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bantul sebagai aktor penanggulangan covid-19 di tingkat daerah yang sekaligus telah mengadopsi media sosial khususnya pada media sosial twitter (Pratiwi & Chotimah, 2021). Dan salah satu unsur tersebut adalah BPBD Kabupaten Bantul melalui Pusat Data Operasi Penanggulangan Bencana (Pusdalops) yang bertugas sebagai fasilitator pengendali operasi dan penyelenggaraan informasi serta komunikasi kepada seluruh masyarakat (Pratiwi, 2021; Wiryadinata et al., 2019). Melalui akun @PusdalopsBantul semua penyebaran data dan informasi bencana yang termuat menjadi konsumsi publik

2. Literature Review

Pemanfaatan media sosial dalam narasi kebencanaan sudah banyak menampilkan hasilnya. Seperti di dalam hasil penelitian Imran (2020) dan Rainear (2018) menyimpulkan bahwa era digital sekarang masyarakat secara umum lebih memilih menggunakan *Social Network System* (SNS) seperti twitter dan facebook sebagai sebuah media memperoleh informasi kebencanaan. Aktivitas-aktivitas yang dilakukan adalah dengan memposting pembaruan situasi laporan bencana, kerusakan infrastruktur, permintaan kebutuhan mendesak, dan sejenisnya. Selain itu pemanfaatan SNS juga berproyeksi pada kecepatan dan keakuratan data dan informasi mengenai suatu titik bencana yang sedang terjadi, karena didukung oleh karakter SNS yang memiliki kecepatan dan akurasi data (Zhao & Zhou, 2020).

Deseminasi informasi kebencanaan kemudian diadopsi oleh organisasi sektor publik. Sebagai organisasi sektor publik yang bertanggungjawab untuk mengatur tata kelola bencana di tingkat lokal, Badan Penanggulangan Bencana Daerah kemudian juga memanfaatkan keberadaan SNS sebagai media desiminasi informasi terkait bencana. Salah satu

organisasi sektor publik yang mengadopsi SNS sebagai media komunikasi adalah BPBD Kabupaten Bantul dengan memanfaatkan media sosial twitter

Dalam membangun narasi kebencanaan berbasis SNS pada media sosial twitter dapat dipilih sebagai salah satu media yang dapat diadopsi dalam hal penyebaran data dan informasi (Wulandari, 2017). Sejalan dengan hal tersebut dalam penelitian mengenai penyebarluasan data dan informasi bencana yang sudah dilakukan oleh (Kirana, 2019; Juswil & Nofrima, 2020; Setiawan et al., 2021; Marasabessy & Samad, 2021) mengemukakan bahwa pemanfaatan media twitter oleh akun BPBD telah efektif dalam penyebarluaskan data dan informasi bencana. Hal itu dapat dilihat dari beberapa *tweets* dan jaringan informasi yang masif dilakukan oleh BPBD. Selain menggunakan *platform tweets* BPBD juga penggunaan simbol hastag juga masif dilakukan dan berimplikasi pada komunikasi satu arah (Samatan et al., 2020; Bakry, 2020; Israwati, 2011). Sehingga pesan dan informasi yang disampaikan dapat langsung diterima oleh para pengguna.

Pada tahapan manajemen bencana (*disaster management*) menemukan bahwa BNPB dan BPBD telah melaksanakan tahapan pra bencana (kesiapsiagaan, peringatan dini dan mitigasi), saat bencana (tanggapan darurat dan penanggulangan bencana) (Wahyuningsih & Suswanta, 2021) dan pasca bencana (rehabilitasi dan rekonstruksi) (Fahriyani & Harmaningsih, 2019). Hal tersebut dikarenakan keaktifan dari akun twitter tersebut serta juga memanfaatkan #hastag sebagai media informasi yang sering muncul. Selain itu juga hasil penelitian mengenai manajemen bencana yang dilakukan oleh (Fay, 2020; Dwivayani & Boer, 2020; Sutedi, 2020) menjelaskan bahwa temuannya cenderung berimplikasi ke arah positif dikarenakan adanya proses edukasi kepada masyarakat tentang informasi bencana sehingga akan meminimalisir dampak dari sebuah bencana.

Selain itu berimplikasi positif pemanfaatan media twitter juga berpotensi adanya penambahan dan pengurangan data tentang informasi bencana seperti halnya penelitian mengenai Analisis Respons Masyarakat di twitter terhadap Bencana di Bantul (Indratmoko et al., 2019). Hal lainnya adalah karakteristik media twitter yang tidak harus saling menguntungkan (tidak bersifat dua arah) sehingga para pengguna juga dapat membuat akun gratisan di akun twitternya. Penggunaan media twitter sebagai *platform* digital informasi juga memiliki beberapa ancaman seperti penelitian yang dilakukan oleh (Gustomy, 2020) dengan temuan bahwa narasi kebijakan yang berkaitan dengan bencana justru malahan menjadi ajang perang sentimen antara *buzzer* dan *influencer*. Dan terakhir juga para kelompok-kelompok oposisi (kritis) justru malah tenggelam dengan aktivitas sentimen negatif para *buzzer*.

Dalam hal respons publik terhadap informasi bencana khususnya pada ruang media sosial ada beberapa hasil penelitian. Yuyun (2017), Yulita (2021), dan Isnain (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sentimen publik pada informasi bencana cenderung mendapat respons positif dan diikuti oleh respons netral serta negatif dengan menggunakan pendekatan *Naïve Bayes Classifier*. Selain itu, publik juga merespons kejadian bencana dengan tetap menunjukkan antusias dalam hal keselamatan dan proteksi dari bencana (Budiarto, 2021).

Hasil penelitian secara umum hanya menggunakan pendekatan *Naïve Bayes Classifier*. Pendekatan *Naïve Bayes Classifier* memiliki sendiri beberapa kelemahan seperti tingkat akurasi prediksi dan hanya melihat dari salah satu sisi (media sosial) serta tidak dalam berbagai perspektif. Oleh karenanya dalam penelitian ini penulis akan menggunakan perspektif yang berbeda yakni dengan menggunakan pendekatan komunikasi krisis khususnya pada era PPKM untuk mengetahui pengetahuan krisis yang diperoleh dari aktor penanggulangan bencana dan *engagement* atau interaksi publik dalam dimensi media sosial

3. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada BPBD Kabupaten Bantul. Sumber data diperoleh melalui data primer, yang diperoleh langsung dari wawancara dengan Manajener Pusdalops BPBD Kabupaten Bantul dan data media sosial untuk menggambarkan dan menganalisis secara rinci. Narasi kebencanaan diukur dengan pendekatan komunikasi krisis (Coombs, 2010) dengan mengukur pengetahuan krisis yang dibangun oleh aktor dan interaksi publik dalam dimensi media sosial pada era PPKM Darurat 3-20 Juli 2021. Analisis yang digunakan menggunakan Computer Assisted Qualitative Data Analysis (CAQDS) dan salah satu platform di dalamnya adalah software Nvivo 12plus (Christina Silver, 2014). Data hasil wawancara dan data media sosial diproses melalui: 1) fitur crosstab dengan cara encoding secara manual terkait semua data yang terkait dengan komunikasi krisis, 2) fitur word cloud untuk mengetahui kata-kata yang sering menjadi bahan diskusi serta menampilkan istilah-istilah yang telah dibahas. Data tersebut kemudian disajikan dalam bentuk crosstab analysis dan word cloud analysis. Adapun indikator yang digunakan adalah komunikasi krisis yang dilihat melalui pengetahuan krisis dan interaksi publik (Coombs, 2010).

Pengetahuan krisis diberi nodes edukasi covid-19 dan reputasi aktor dan interaksi publik dilihat dari komentar dan retweet media sosial @PusdalopsBantul dengan menggunakan nodes positif, negatif, dan netral.

4. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini akan mencoba mencari tahu mengenai narasi yang dibangun dalam media sosial dalam kasus narasi kebencanaan di era PPKM pada @PusdalopsBantul. Ada dua indikator yang digunakan yakni pengetahuan krisis dan interaksi publik (Coombs, 2010) dengan 2 jenis analisis yakni crosstab analysis dan word cloud analysis.

4.1. Pengetahuan Krisis

Pengetahuan krisis merupakan sebuah cara dalam meningkatkan pemahaman publik dalam situasi darurat (Hulme et al., 2020). Diera pandemi covid-19 sendiri pengetahuan krisis dapat dibangun dengan cara melakukan edukasi covid-19 (Saide & Sheng, 2021) dan mengembalikan reputasi publik (Henderson et al., 2020). Edukasi covid-19 memberikan panduan penting dalam menangani krisis (Daniel, 2020) dengan berbagai strategi di dalamnya. Selain itu reputasi publik juga memiliki peran penting dalam memulihkan citra baik pada publik mengenai apa saja yang disampaikan oleh aktor publik. Dalam pengetahuan krisis aspek edukasi covid-19 memiliki peran penting ketika epidemi datang ketimbang reputasi publik (Henderson et al., 2020). Jika yang dilakukan malahan sebaliknya maka akan berakibat pada pada kurangnya pemahaman atau pengetahuan publik pada situasi krisis .

BPBD Kabupaten Bantul menjadi aktor publik dalam menyediakan pengetahuan krisis khususnya pada era PPKM darurat 3-20 Juli 2021. Hasil wawancara dengan Manajer Pusdalops, BPBD Kabupaten Bantul telah menggunakan pengetahuan krisis sebagai salah satu indikator komunikasi krisis pada PPKM darurat. Data hasil wawancara kemudian disajikan dengan *software* Nvivo 12plus dengan fitur crosstab analysis yang digambarkan sebagai berikut.

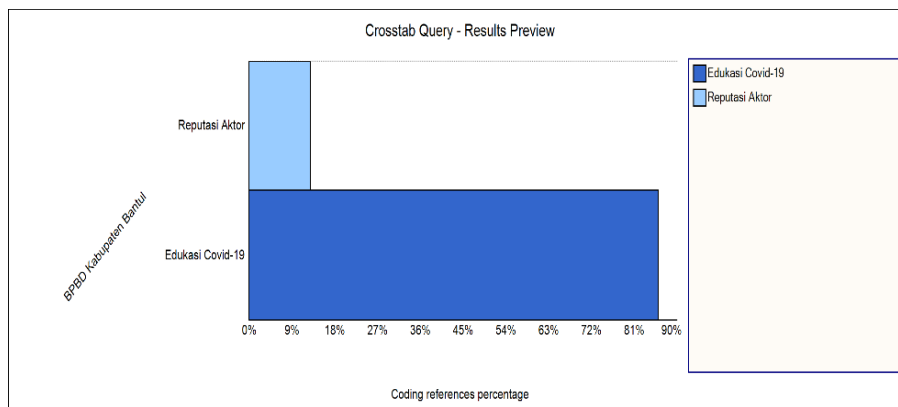


Figure 2: Result of Crisis Knowledge

Sumber: Nvivo 12plus

Dalam hal ini pengetahuan krisis yang dibangun oleh aktor penanggulangan bencana, jika dilihat pada grafik 1 menunjukkan bahwa edukasi covid-19 memiliki intensitas tertinggi sebesar 86% dari pada reputasi aktor yakni 13%. Hal tersebut menunjukkan bahwa BPBD Kabupaten Bantul telah sesuai dan sejalan dengan konsep pengetahuan krisis yang lebih mengedepankan edukasi covid-19 ketimbang dengan reputasi publik.. Dalam edukasi covid-19, BPBD Kabupaten Bantul memiliki beberapa aktivitas seperti halnya penyajian data covid harian dan memberikan sosialisasi dengan para komunitas penanggulangan bencana.hal tersebut juga tidak hanya dilakukan oleh BPBD saja akan tetapi juga melakukan kolaborasi dengan semua elemen baik pemerintah maupun non-pemerintah. Edukasi tersebut tentunya di manifestasikan melalui platform media sosial @PusdalopsBantul untuk mempercepat penyebaran informasi terkait covid-19. Melalui medis sosial, masyarakat akan lebih mudah menerima berbagai informasi tentang covid-19. Dalam @PusdalopsBantul seluruh informasi yang berkaitan dengan edukasi covid-19 juga distimulasi dalam berbagai informasi seperti halnya Pendidikan layanan Kesehatan, mengarahkan masyarakat ke dalam situs web serta halaman arahan mereka untuk memperoleh informasi mengenai covid-19, update Kesehatan terbaru dan terpercaya, memberikan layanan mengenai perawatan kesehatan, dan postingan pada kasus covid-19.

Selain itu, dalam pengembalian reputasi aktor, BPBD Kabupaten Bantul bergerak bersama dengan beberapa elemen seperti Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB) dan para relawan untuk bersinergi dalam bersosialisasi pada masyarakat dalam hal covid-19. Hal tersebut dilakukan karena dalam situasi krisis berbagai aktor publik perlu memiliki manajemen krisis dengan tetap mempertahankan citranya pada publik (Indrayani, 2017). Tujuan yang hendak dicapai adalah untuk memperoleh kepercayaan publik atas kinerja yang dilakukan oleh BPBD Kabupaten Bantul dalam menanggulangi covid-19. Peristiwa atau kejadian tersebut terjadi ketika masyarakat sudah tidak percaya lagi pada aktor publik. Di Kabupaten Bantul sendiri, peristiwa tersebut terjadi pada kelompok masyarakat yang tidak percaya pada covid-19 dengan melakukan tindakan seperti melakukan pemakaman secara mandiri tanpa protokol kesehatan dan tidak melakukan isolasi atau karantina. Peristiwa tersebut merupakan bentuk ketidakpercayaan publik dan dibutuhkan langkah untuk menanggulangnya (Cairney & Wellstead, 2021). BPBD Kabupaten Bantul sebagai aktor penanggulangan bencana melakukan respons dengan cara memeberikan sosialisasi pada dua peristiwa tersebut dan hasilnya masyarakat sadar akan pentingnya menjaga diri dan lingkungan sekitar dari bahaya covid-19. Bahkan beberapa kelompok masyarakat yang sebelumnya melakukan pemakaman secara mandiri tanpa protokol kesehatan kini malahan diangkat menjadi duta pemakaman oleh BPBD Kabupaten Bantul dengan tujuan untuk menjadi bahan percontohan wilayah atau daerah lainnya untuk selalu menjaga diri dan lingkungan sekitar dalam menanggulangi covid-19.

Dalam dimensi media sosial melalui @PusdalopsBantul, BPBD Kabupaten Bantul berupaya untuk meningkat pengetahuan publik dengan membangun pengetahuan krisis pada masa PPKM. Dari hasil analisis crosstab dapat diketahui bahwa intensitas edukasi covid-19 menunjukkan presentase tertinggi sebesar 90% ketimbang reaksi publik yang hanya 10%. Pengetahuan krisis yang dibangun melalui edukasi covid-19 dilakukan oleh BPBD Kabupaten Bantul dengan cara menyebarkan narasi pada perkembangan data kasus kasus covid-19. Sedangkan dalam reputasi publik, BPBD Kabupaten Bantul hanya melakukan bantuan logistik kepada seluruh kalurahan di Kabupaten Bantul bersama FPRB serta mengkampanyekan narasi Bantul melawan covid-19 agar lebih harmonis dan sejahtera. Bantuan logistik tersebut selaras dengan Berman & Silver (2022) yang menyatakan bahwa dalam meningkatkan reputasi aktor salah satunya dapat dilakukan dengan memberikan bantuan kepada orang (korban) yang membutuhkan. Akan tetapi, hal itu berbanding terbalik dengan narasi pengetahuan krisis yang disampaikan oleh Pusdalops BPBD Kabupaten Bantul yang mengatakan bahwa edukasi covid-19 dilakukan dengan melibatkan seluruh elemen untuk menanggulangi covid-19. Akan tetapi narasi yang disampaikan melalui media sosial @PusdalopsBantul hanya menampilkan data perkembangan covid-19 saja. Data perkembangan kasus covid-19 tersebut disajikan dalam bentuk grafik per kalurahan yang meliputi jumlah kasus dan persebaran zona.

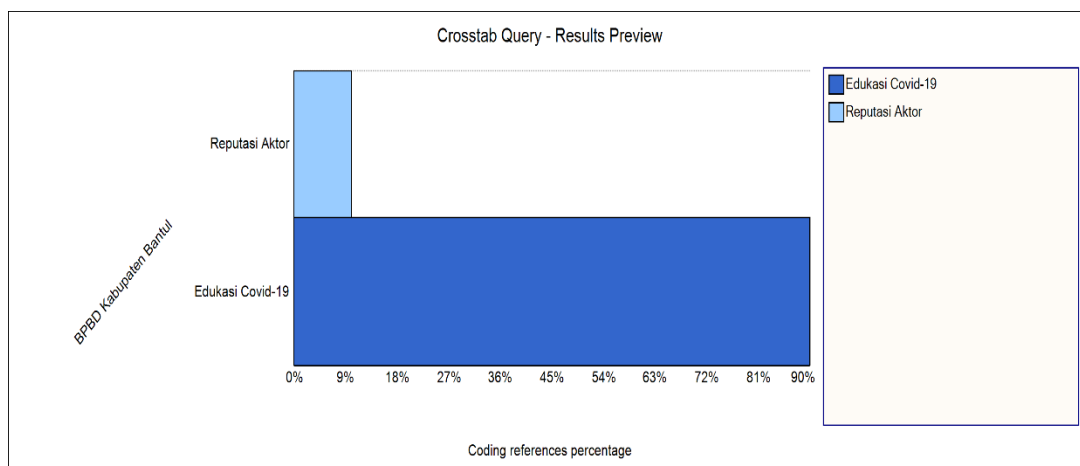


Figure 3: Result of Crisis Knowledge

Sumber: Nvivo 12plus

4.2. Interaksi Publik

Interaksi publik dalam media sosial diperoleh melalui partisipasi pengguna di dalamnya untuk mengespresikan secara virtual (Azeiteiro et al., 2015). Media sosial memiliki salah satu fitur yakni komentar sebagai sarana untuk menyalurkan ekspresi pendapat, minat, dan pikiran yang memuat sentiment positif, negative, dan netral pada suatu topik (Fitri et al., 2019). Ketiga setimen tersebut mengespresikan pikiran para pengguna dengan tendensi positif, negatif, dan netral. Dalam akun PusdalopsBantul semua sentiment publik dapat terlihat di sana. Dari hasil crosstab analysis dominasi tertinggi pada sentiment positif dengan presentase 66%, negative 21%, dan netral 11%. Sentimen positif muncul karena beberapa pikiran publik yang bersifat konstruktif dan mendukung BPBD Kabupaten Bantul dalam upaya penanggulangan covid-19. Hal tersebut tercemin dari segmentasi publik yang memebrikan beberapa apresiasi di dalamnya khususnya pada BPBD Kabupaten Bantul dalam menanggulangi covid-19. Dalam narasi yang bertendensi negatif juga muncul sebagai sikap yang kurang sepaham dengan informasi yang diberikan BPBD Kabupaten Bantul yakni misalnya dengan beberapa masyarakat tidak percaya covid-19 khususnya pada data yang disajikan oleh BPBD Kabupaten Bantul dan beberapa dia antaranya melakukan tindakan penolakan pemakaman sesuai dengan protokol kesehatan. Selain itu sentiment yang bersifat netral juga muncul sebagai sebuah ekspresi yang cenderung tidak berpihak kepada suatu kelompok manapun. Dan masyarakat ini cenderung bersikap setuju terhadap berbagai informasi dari BPBD Kabupaten Bantul. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut

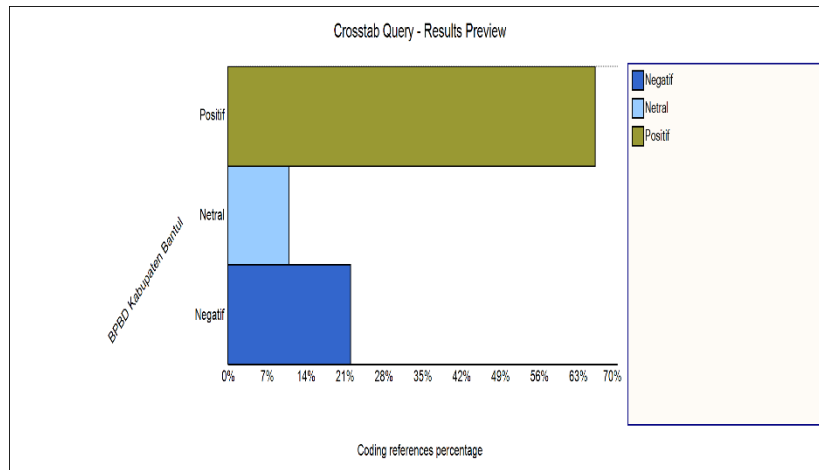


Figure 4: Result of Public Interaction on Comment

Sumber: Nvivo 12plus

Selain fitur komentarr dalam media sosial twitter interaksi publik juga dapat dilihat dari aktivitas retweet untuk melihat interaksi publik dalam bentuk sentimen yang bersifat positif, negatif, dan netral (Rath et al., 2018). Sikap atau sentimen tersebut dapat dilakukan dengan melakukan pendapat atau pikiran secara langsung dan dibarengi dengan melakukan retweet pada informasi tertentu. Dari hasil crosstab analysis, pada grafik 3 menunjukkan bahwa dalam dimensi media sosial twitter @PusdalopsBantul aktivitas retweet menunjukkan intensites tertinggi pada tendensi positif 63%, negative 27%, dan netral 9%. Dalam sentiment positif respons publik cenderung bersikap ke arah mendukung dan konstruktif dalam langkah BPBD Kabupaten Bantul dalam menanggulangi covid-19 dengan memberikan tanggapan positif atas informasi apa saja yang disajikan oleh BPBD Kabupaten Bantul. Publik juga cenderung beropini pada tendensi pada kinerja yang dilakukan BPBD Kabupaten Bantul dalam upaya menanggulangi covid-19. Kemudian pada sentiment negatif publik meresponnya dengan sikap tidak percaya pada data covid-19 yang disajikan melalui @PusdalopsBantul. Respons yang disampaikan oleh masyarakat pada sentimen negatif tersebut muncul pada penyajian data terhadap update kasus covid-19 yang disajikan per kalurahan yang ada di Kabupaten Bantul serta dibagi pada zona persebaran covid-19. Dan terakhir pada sentiment netral publik justru memilih diam dan bersikap tidak memihak dari dua sisi sentiment tersebut. Sikap netral tersebut dituangkan pada tendensi pada opini yang cenderung mengikuti saja informasi yang disajikan BPBD Kabupaten Bantul serta tidak terlibat pada diskusi mengenai penyajian data dan informasi covid-19.

dengan engagement publik yang tinggi dan respons positif. Hasil diskusi menunjukkan kata-kata yang mendominasi yakni seperti Bantul sebesar 31 count. Diskusi pada penggunaan kata Bantul ditujukan sebagai bagian yang tak terpisahkan dari upaya dari Kabupaten Bantul sendiri menanggulangi covid-19 yang dinarasikan dari kabupaten. Selain itu ada kata data 29 count, covid 24 count, kabupaten 21 count, PPKM 20 count dan kata-kata lainnya yang menjadi bahan diskusi dalam narasi covid-19. Diskusi tersebut memiliki korelasi yang saling berkaitan dalam membangun narasi covid-19 di era PPKM Darurat.

Dari dua indikator di atas telah menunjukkan pengetahuan krisis yang dibangun oleh BPBD Kabupaten Bantul dan reaksi publik dalam narasi kebencanaan di era PPKM. Untuk lebih jelasnya akan digambarkan pada tabel berikut ini:

Permasalahan			
1. Kabupaten Bantul memiliki kasus covid-19 tertinggi di DIY dan keempat secara nasional			
2. Penggunaan media sosial sebagai platform narasi kebencanaan			
Narasi kebencanaan yang dibangun oleh BPBD Kabupaten Bantul			
Pengetahuan krisis		interaksi Publik	
Pusdalops BPBD Bantul	Media sosial	Comment	Retweet
1. Edukasi covid-19	1. Edukasi covid-19	1. Setuju dan konstruktif	1. Apresiasi pada kinerja BPBD
2. Informasi layanan kesehatan	2. Data perkembangan covid-19	2. Tidak memiliki sepahaman dengan BPBD Bantul	2. Tidak percaya data covid-19
3. Pengarahan masyarakat pada situs web		3. Bersifat dan pasif	3. Tidak terakuisisi dengan dua diskusi tersebut
4. Update kesehatan			
5. Layanan perawatan kesehatan			
6. Postingan kasus covid-19			
7. Sosialisai dengan FPRB dan NGO dalam reputasi aktor			

5. Kesimpulan

Dari indikator pengetahuan krisis dan interaksi publik ada tiga poin yang dapat disimpulkan yakni; 1) dalam indikator pengetahuan krisis BPBD Kabupaten Bantul telah sukses membangun sebuah pemahaman publik dalam situasi krisis. Hal tersebut dibuktikan pada hasil nodes tertinggi berada pada edukasi covid-19 sebesar 86% dan mendominasi ketimbang reputasi publik yang hanya 13%. Akan tetapi narasi pengetahuan krisis yang dibangun Pusdalops BPBD Kabupaten Bantul tidak diinformasikan semua. Dan dalam dimensi media sosial yang hanya menampilkan data covid-19 tanpa menampilkan kolaborasi aktor dan sosialisasi BPBD Kabupaten Bantul dalam mensosialisasikan kepada masyarakat yang bersegmentasi kurang percaya 2) Dalam indikator interaksi publik pada fitur komentar publik merespons dengan sentiment yang cenderung kearah positif dengan intensitas 66% pada aktivitas dan sikap konstruktif masyarakat dalam upaya mendukung peran BPBD Kabupaten Bantul dalam menanggulangi covid-19, negative 21% yakni pada opini publik yang menolak informasi yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Bantul dan tidak percaya pada covid-19, dan netral 11% yang merupakan sikap tidak memihak dari kedua belah pihak. Dalam fitur retweet sentiment positif juga masih mendominasi yang dibuktikan dengan hasil crosstab analysis sebesar 63% pada aktivitas opini publik yang mendukung pada semua data dan informasi BPBD Kabupaten Bantul, negative 27% dengan tendensi yang muncul pada ketidakpercayaan publik pada data dan informasi yang diberikan BPBD Kabupaten Bantul, dan netral 9% yang merupakan sikap tidak memihak pada dua diskusi tersebut. 3) Dan dalam word cloud analysis dominasi kata yang sering dijadikan narasi adalah Bantul dengan 31 count dan diikuti oleh kata data, covid, kabupaten PPKM, dan seterusnya. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena hanya melihat data dari media sosial twitter yang hanya melihat dua

perspektif yakni pengetahuan krisis dan interaksi publik. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah cobalah untuk mengetahui pengetahuan krisis dan interaksi publik pada media sosial lainnya seperti facebook, Instagram, dan lainnya sekaligus melihatnya dalam jangkauan yang lebih luas lagi tidak dalam perspektif regional. Selain itu, rekomendasi untuk BPBD Kabupaten Bantul adalah untuk dapat mensosialisasikan kembali penanganan covid-19 secara detail tanpa ada sentimen negatif dari publik dan dalam narasi media sosial juga harus dilakukan dengan perencanaan komunikasi di awal tidak hanya bersifat intensif dalam hal kegiatan tatap muka saja.

Acknowledgments

Terima kasih kepada Department Government Affairs and Administration dan Laboratorium Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan beasiswa penelitian. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Mr. Sakir Ridho Wijaya, SIP., MIP yang juga telah memberikan saran serta mendukung publikasi ini.

References

- Alam, M. M., Fawzi, A. M., Islam, M. M., & Said, J. (2021). Impacts of COVID-19 pandemic on national security issues: Indonesia as a case study. *Security Journal*, 0123456789. <https://doi.org/10.1057/s41284-021-00314-1>
- Azeiteiro, U. M., Bacelar-Nicolau, P., Caetano, F. J. P., & Caeiro, S. (2015). Education for sustainable development through e-learning in higher education: Experiences from Portugal. *Journal of Cleaner Production*, 106, 308–319. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.11.056>
- Bakry, G. N. (2020). Struktur Jaringan Pengguna Twitter dengan Tagar #Bandunglawancovid19. *Jurnal Komunikasi Global*, 9(2), 209–229. <https://doi.org/10.24815/jkg.v9i2.17478>
- Berman, J. Z., & Silver, I. (2022). Prosocial behavior and reputation: When does doing good lead to looking good? *Current Opinion in Psychology*, 43, 102–107. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.06.021>
- Budiarto, J. (2021). Identifikasi Kebutuhan Masyarakat Nusa Tenggara Barat pada Pandemi Covid-19 di Media Sosial dengan Metode Crawling. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 2(4), 244–250. <https://doi.org/10.35746/jtim.v2i4.119>
- Cairney, P., & Wellstead, A. (2021). COVID-19: effective policymaking depends on trust in experts, politicians, and the public. *Policy Design and Practice*, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1837466>
- Chaterio, R. N. (2021). Update 20 Juli: Kasus Suspek Covid-19 Tercatat 267.333 Orang. *Kompas*.
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in Human Behavior*, 110(April), 106380. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>
- Christina Silver, A. L. (2014). Using Software in Qualitative Research a step by step guide. In *Sage* (2nd ed.). Sage. <https://doi.org/10.4135/9781473906907.n2>
- Coombs, W. T. (2010). *Parameters for Crisis Communications*. Blackwell Publishing.
- Coronajogjaprov. (2021). *Data Terkait Covid-10 di Yogyakarta*.
- Covid-19, S. (2020). Satgas COVID-19 Evaluasi 50 Kabupaten/Kota Dengan Kasus Aktif Tertinggi. *Covid19.Go.Id*.
- Daniel, S. J. (2020). Education and the COVID-19 pandemic. *Prospects*, 49(1–2), 91–96. <https://doi.org/10.1007/s11125-020-09464-3>
- DeAtkine, A. B., Grayson, J. W., Singh, N. P., Nocera, A. P., Rais-Bahrami, S., & Greene, B. J. (2020). #ENT: Otolaryngology Residency Programs Create Social Media Platforms to Connect With Applicants During COVID-19 Pandemic. *Ear, Nose and Throat Journal*, 1–5, 1–5. <https://doi.org/10.1177/0145561320983205>
- Djalante, R., Lassa, J., Setiamarga, D., Sudjatma, A., Indrawan, M., Haryanto, B., Mahfud, C., Sinapoy, M. S., Djalante, S., Rafliana, I., Gunawan, L. A., Surtiari, G. A. K., & Warsilah, H. (2020). Review and analysis of current responses to COVID-19 in Indonesia: Period of January to March 2020. *Progress in Disaster Science*, 6. <https://doi.org/10.1016/j.pdisas.2020.100091>
- Dwivayani, K. D., & Boer, K. M. (2020). Gerakan Komunikasi Mitigasi Bencana Dalam Upaya Meminimalkan Dampak Bencana Pada Masyarakat Kota Samarinda. *PLAKAT (Pelayanan Kepada Masyarakat)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.30872/plakat.v2i1.3816>
- Fahriyani, S., & Harmaningsih, D. (2019). Penggunaan Media Sosial Twitter Untuk Mitigasi Bencana Di Indonesia. *Journal Sosial Dan Humaira*, 4(2), 56–65.
- Fay, D. L. (2020). The Role of Social Media as a Measures of Information Delivery to Reduce the Risk of Flood Disasters in Kecamatan Pasar Kliwon, Surakarta City in 2020. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 47–53.
- Fitri, V. A., Andreswari, R., & Hasibuan, M. A. (2019). Sentiment analysis of social media Twitter with case of Anti-LGBT campaign in Indonesia using Naïve Bayes, decision tree, and random forest algorithm. *Procedia Computer*

- Science*, 161, 765–772. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.181>
- Gustomy, R. (2020). Pandemi ke Infodemi: Polarisasi Politik dalam Wacana Covid-19 Pengguna Twitter. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 190–205. <https://doi.org/10.14710/jiip.v5i2.8781>
- Henderson, J., Ward, P. R., Tonkin, E., Meyer, S. B., Pillen, H., McCullum, D., Toson, B., Webb, T., Coveney, J., & Wilson, A. (2020). Developing and Maintaining Public Trust During and Post-COVID-19: Can We Apply a Model Developed for Responding to Food Scares? *Frontiers in Public Health*, 8(July), 1–7. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00369>
- Hulme, M., Lidskog, R., White, J. M., & Standring, A. (2020). Social scientific knowledge in times of crisis: What climate change can learn from coronavirus (and vice versa). *Wiley Interdisciplinary Reviews: Climate Change*, 11(4), 1–5. <https://doi.org/10.1002/wcc.656>
- Ifdil, I., Fadli, R. P., Suranata, K., Zola, N., & Ardi, Z. (2020). Online mental health services in Indonesia during the COVID-19 outbreak. *Asian Journal of Psychiatry*, 51(April), 102153. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102153>
- Imran, M., Ofli, F., Caragea, D., & Torralba, A. (2020). Using AI and Social Media Multimodal Content for Disaster Response and Management: Opportunities, Challenges, and Future Directions. *Information Processing and Management*, 57(5), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102261>
- Indratmoko, S., Al Hakim, I. B., & Satrio Guntoro, W. (2019). Analysis of People Response on Twitter Towards Tidal Wave Disaster in the Southern Coast of Yogyakarta Special Province (Case Studies: Parangtritis Beach, Bantul Regency). *KnE Social Sciences*, 353–366. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i20.4947>
- Indrayani, H. (2017). Etika Advokasi Public Relations dalam Manajemen Krisis Reputasi. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 68. <https://doi.org/10.14710/interaksi.5.1.68-77>
- Isnain, A. R., Marga, N. S., & Alita, D. (2021). Sentiment Analysis Of Government Policy On Corona Case Using Naive Bayes Algorithm. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 15(1), 55. <https://doi.org/10.22146/ijccs.60718>
- Israwati, S. (2011). Peran Media Sosial Dalam Membentuk Realitas Sosial. *Academica Fisip Untad*, 3(2), 634–646.
- Juswil, A. K., & Nofrima, S. (2020). Government Social Media Existence (Case Study on The Use of Twitter Regional Disaster Management Agency, Province of Yogyakarta Special Region). *Journal of Local Government Issues*, 3(2), 98–110. <https://doi.org/10.22219/logos.v3i2.12113>
- Kavota, J. K., Kamdjoug, J. R. K., & Wamba, S. F. (2020). Social media and disaster management: Case of the north and south Kivu regions in the Democratic Republic of the Congo. *International Journal of Information Management*, 52(August 2019), 102068. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102068>
- Kirana, M. C., Perkasa, N. P., Lubis, M. Z., & Fani, M. (2019). Visualisasi Kualitas Penyebaran Informasi Gempa Bumi di Indonesia Menggunakan Twitter. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 3(1), 23–32. <https://doi.org/10.30871/jaic.v0i0.1246>
- Kusnandar, V. B. (2021). Penetrasi Internet Indonesia urutan ke 15 di Asia pada 2021. *Katadata*.
- Lovari, A., & Bowen, S. A. (2020). Social media in disaster communication: A case study of strategies, barriers, and ethical implications. *Journal of Public Affairs*, 20(1). <https://doi.org/10.1002/pa.1967>
- Mahadewi, K. J. (2021). UNTUK PENANGANAN COVID-19 DALAM TATANAN KEHIDUPAN ERA BARU DI PROVINSI BALI. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(10), 1879–1895.
- Marasabessy, F., & Samad, S. (2021). Media Komunikasi Mitigasi Bencana Alam Dalam Situasi Tanggap Darurat Pandemi Covid-19. *Jurnal PengaMas*, 4(1), 66–76.
- Megatsari, H., Laksono, A. D., Ibad, M., Herwanto, Y. T., Sarweni, K. P., Geno, R. A. P., & Nugraheni, E. (2020). The community psychosocial burden during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Heliyon*, 6(10), e05136. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05136>
- Mehta, A. M., Bruns, A., & Newton, J. (2017). Trust, but verify: social media models for disaster management. *Disasters*, 41(3), 549–565. <https://doi.org/10.1111/disa.12218>
- Mutia, A. (2021). Bolong-bolong PPKM Darurat Meredam Ledakan Covid-19. *Katadata*.
- Naeem, M. (2021). The role of social media to generate social proof as engaged society for stockpiling behaviour of customers during Covid-19 pandemic. *Qualitative Market Research*, 24(3), 281–301. <https://doi.org/10.1108/QMR-04-2020-0050>
- Pratiwi, T. S., & Chotimah, H. C. (2021). Aktivitas Diplomasi Digital Dalam Manajemen Bencana: Studi Kasus Di Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia Dan Fukushima, Jepang. *Jurnal Studi Diplomasi Dan Keamanan*, 13(1), 123–144. <https://doi.org/10.31315/jsdk.v13i1.4367>
- Purwadi, A., Pratama, A. B., & Mahendrati, R. (2019). Mengukur Engagement Warga Negara dalam Interaksi Media Sosial. *Jurnal Natapraja*, 7(1), 1–17. <https://journal.uny.ac.id/index.php/nataprajapp.53-72pp.99->
- Rainear, A. M., Lachlan, K. A., Oeldorf-Hirsch, A., & DeVoss, C. L. (2018). Examining twitter content of state emergency management during Hurricane Joaquin. *Communication Research Reports*, 35(4), 325–334. <https://doi.org/10.1080/08824096.2018.1503945>

- Rath, B., Gao, W., Ma, J., & Srivastava, J. (2018). From Retweet to Believability: Utilizing computational trust to identify rumor spreaders on Twitter. *Social Network Analysis and Mining*, 8(1), 179–186. <https://doi.org/10.1007/s13278-018-0540-z>
- Riyanto, G. P. (2021). Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta. *Kompas.Com*.
- Robert Ighodaro Ogie, Rodney J. Clarke, H. I. F. P. P. (2019). Crowdsourced social media data for disaster management: Lessons from the PetaJakarta.org project. *Smart Infrastructure Facility*, 73, 108–117. <https://doi.org/10.1016/j.compenvurbsys.2018.09.002>
- Saide, S., & Sheng, M. L. (2021). Knowledge exploration–exploitation and information technology: crisis management of teaching–learning scenario in the COVID-19 outbreak. *Technology Analysis and Strategic Management*, 33(8), 927–942. <https://doi.org/10.1080/09537325.2020.1854714>
- Samatan, N., Fatoni, A., & Murtiasih, S. (2020). Disaster Communication Patterns and Behaviors on Social Media: a Study Social Network #Banjir2020 on Twitter. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 8(4), 27–36. <https://doi.org/10.18510/hssr.2020.844>
- Sampurno, M. B. T., Kusumandyoko, T. C., & Islam, M. A. (2020). Budaya Media Sosial, Edukasi Masyarakat, dan Pandemi COVID-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(5), 530. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i5.15210>
- Satriyatni, Ekna, D. (2021). *Pola Perubahan Sosial Budaya Masyarakat Indonesia di Era Pandemi Covid-19* (E. Satriyatni (ed.); I (pertama). Literasi Nusantara.
- Setiawan, A., Saputra, H. A., & Atmojo, M. E. (2021). Efektifitas Penyebaran Informasi Covid-19 Melalui Media Twitter Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dan Badan Nasional Penanggulangan Bencana. *Jurnal Academia Praja*, 4(1), 89–106. <https://doi.org/10.36859/jap.v4i1.210>
- Social, W. A. (2021). *Indonesia Digital Report 2021*.
- Sthepanie, C. (2021a). Berapa Lama Orang Indonesia Akses Internet dan Medsos Setiap Hari? *Kompas*.
- Sthepanie, C. (2021b). Riset Ungkap Lebih dari Separuh Penduduk Indonesia "Melek" Media Sosial. *Kompas*.
- Sutedi, A. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Pengidentifikasi Bencana dan Lokasi Aman Bencana Berbasis Media Sosial. *Jurnal Algoritma*, 16(2), 239–246. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.16-2.239>
- Tang, Z., Miller, A. S., Zhou, Z., & Warkentin, M. (2021). Does government social media promote users' information security behavior towards COVID-19 scams? Cultivation effects and protective motivations. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101572. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101572>
- Tosepu, R., Gunawan, J., Effendy, D. S., Ahmad, L. O. A. I., Lestari, H., Bahar, H., & Asfian, P. (2020). Correlation between weather and Covid-19 pandemic in Jakarta, Indonesia. *Science of the Total Environment*, 725. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.138436>
- Wahyuningsih, D., & Suswanta, S. (2021). Analisis Penggunaan Media Sosial Dalam Mitigasi Bencana Banjir Di DKI Jakarta Tahun 2020. *JPPUMA Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Universitas Medan Area*, 9(1), 77–92. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v9i1.4317>
- Windarwati, H. D., Oktaviana, W., Mukarromah, I., Ati, N. A. L., Rizzal, A. F., & Sulaksono, A. D. (2020). In the middle of the COVID-19 outbreak: Early practical guidelines for psychosocial aspects of COVID-19 in East Java, Indonesia. *Psychiatry Research*, 293(April), 113395. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113395>
- Wiryadinata, R., Pratama, A., Fahrizal, R., Firmansyah, T., & Widyani, R. (2019). Design of linked sirens for tsunami early warning system using telecontrol system (case study at PUSDALOPS PB BPBD of Cilegon city). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 673(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/673/1/012057>
- Wong, A., Ho, S., Olusanya, O., Antonini, M. V., & Lyness, D. (2021). The use of social media and online communications in times of pandemic COVID-19. *Journal of the Intensive Care Society*, 22(3), 255–260. <https://doi.org/10.1177/1751143720966280>
- Wulandari, R. (2017). Analisis Kesiapan Pemerintah Daerah dalam Penanganan Penyandang Disabilitas Menghadapi Bencana Gempa Bumi. *Jurnal Prodi Manajemen Bencana*, 3(1), 23–41.
- Yulita, W., Nugroho, E. D., & Algifari, M. H. (2021). Analisis Sentimen Terhadap Opini Masyarakat Tentang Vaksin Covid - 19 Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Classifier. 2(2), 1–9.
- Yuyun, Nurul Hidayah, S. S. (2017). Algoritma Mutlinoomial Navies Bayes Untuk Klasifikasi Sentimen Pemerintah Terhadap Penanganan Covid-19 Menggunakan Data Twitter. *Resti*, 1(1), 19–25.
- Zhao, N., & Zhou, G. (2020). Social Media Use and Mental Health during the COVID-19 Pandemic: Moderator Role of Disaster Stressor and Mediator Role of Negative Affect. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 12(4), 1019–1038. <https://doi.org/10.1111/aphw.12226>