



Persepsi Masyarakat Terhadap Kredibilitas Manajemen Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur Sebagai Sumber Informasi Resmi Dalam Penanggulangan Bencana Erupsi Gunung Lewotobi Laki-Laki

Markus Kristian Retu¹, Intan Mustafa²

^{1,2}Dosen Universitas Nusa Nipa

Abstrak

Received: 20 Mei 2025

Revised: 27 Mei 2025

Accepted: 01 Juni 2025

Kredibilitas manajemen humas sebagai sumber informasi merupakan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat pada keandalan informasi bencana. Dalam situasi bencana, persepsi kredibilitas menjadi sangat vital untuk menyaring informasi salah atau hoaks. Fenomena disinformasi dan hoaks telah terbukti memperparah kondisi krisis dan menimbulkan kepanikan. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan persepsi masyarakat terhadap kredibilitas manajemen humas pemerintah daerah Kabupaten Flores Timur sebagai sumber informasi resmi dalam penanggulangan bencana erupsi Gunung Lewotobi Laki-Laki. Jenis penelitian yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian yaitu semua kepala keluarga di Posko Pengungsian Desa Bokang Flores Timur yang berjumlah 143 jiwa. Sampling yang digunakan yaitu purposive sampling. Besar sampel sebanyak 75 orang yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat menggunakan kuesioner yang telah divalidasi sebelumnya. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kredibilitas manajemen humas sebagai sumber informasi resmi dalam penanggulangan bencana erupsi Gunung Lewotobi Laki-Laki di Kabupaten Flores Timur paling banyak dalam kategori kurang baik. Persepsi yang kurang baik telah menimbulkan kesalahan, kurangnya kepercayaan dan kepanikan. Persepsi masyarakat terhadap kredibilitas manajemen humas sumber informasi resmi dalam penanggulangan bencana sangat penting untuk memastikan keberhasilan upaya mitigasi tanggap darurat dan evakuasi. Untuk itu humas berperan penting untuk membangun persepsi masyarakat yang benar.

Keywords: *persepsi masyarakat, kredibilitas, manajemen humas, bencana*

(*) Corresponding Author: tianslash@gmail.com

How to Cite: Retu, M., & Mustafa, I. (2025). Persepsi Masyarakat Terhadap Kredibilitas Manajemen Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur Sebagai Sumber Informasi Resmi Dalam Penanggulangan Bencana Erupsi Gunung Lewotobi Laki-Laki. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(6.D), 309-315. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12182>.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang secara geografis terletak di jalur "Ring of Fire" Pasifik, menjadikannya sangat rentan terhadap berbagai jenis bencana alam, mulai dari gempa bumi, tsunami, letusan gunung berapi, banjir, kebakaran hutan dan tanah longsor. Frekuensi serta dampak bencana alam yang sangat tinggi menuntut kesiapsiagaan dan respon yang efektif dari berbagai pihak, terutama pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks penanggulangan terhadap bencana, komunikasi memegang peranan yang sangat penting sebagai jembatan informasi antara pihak berwenang dengan masyarakat. Informasi yang cepat, akurat, dan kredibel menjadi kunci untuk meminimalisir adanya korban jiwa,

kerugian atau kerusakan materi, serta mempercepat proses evakuasi korban dan pemulihan korban serta wilayah (BNPB, 2023)

Pemerintah, melalui Lembaga yang ada seperti Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) pada tingkat pusat, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di tingkat propinsi dan kabupaten/kota, serta Kementerian atau Lembaga terkait lainnya seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan sumber informasi resmi utama dalam setiap siklus bencana, mulai dari sebelum bencana yaitu pada kegiatan mitigasi dan peringatan dini, saat bencana (tanggap darurat), hingga setelah bencana (rehabilitasi dan rekonstruksi wilayah dan masyarakat). Sumber informasi resmi ini bertanggung jawab untuk menyajikan data dan fakta yang akurat, himbauan evakuasi, status keamanan, serta perkembangan situasi terkini kepada masyarakat yang terdampak. Efektivitas komunikasi ini sangat bergantung pada bagaimana publik mempersepsikan kredibilitas informasi yang mereka terima dari sumber-sumber resmi tersebut (Kim & Brown, 2015)

Kredibilitas manajemen humas sebagai sumber informasi adalah tingkat kepercayaan yang diberikan oleh pendengar dalam hal ini masyarakat terhadap kebenaran dan keandalan informasi yang disampaikan oleh suatu sumber. Dalam situasi bencana alam yang penuh ketidakpastian dan potensi kepanikan, persepsi kredibilitas menjadi sangat vital. Jika masyarakat memandang sumber informasi resmi sebagai tidak kredibel, mereka mungkin cenderung mengabaikan peringatan, meragukan instruksi evakuasi, atau bahkan mencari informasi dari sumber-sumber tidak resmi yang berpotensi menyebarkan disinformasi atau *hoaks*. Fenomena disinformasi dan *hoaks* telah terbukti memperparah kondisi krisis, menimbulkan kepanikan yang tidak perlu, menghambat upaya penyelamatan, dan memperlambat proses pemulihan, seperti yang terlihat dalam berbagai insiden bencana di Indonesia maupun global (Siahaan & Kurniawati, 2024)

Persepsi masyarakat terhadap kredibilitas manajemen humas sumber informasi resmi dalam penanggulangan bencana sangat penting untuk memastikan keberhasilan upaya mitigasi dan tanggap darurat. Masyarakat yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap sumber informasi resmi akan lebih mudah untuk mengikuti arahan dan prosedur yang ditetapkan, sehingga dampak bencana dapat diminimalisir. Beberapa faktor dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kredibilitas sumber informasi resmi. Faktor-faktor tersebut antara lain konsistensi pesan, kecepatan penyampaian informasi, transparansi, reputasi lembaga, serta karakteristik komunikator (misalnya, keahlian dan keobjektifan). Selain itu, pengalaman masa lalu masyarakat juga berperan dalam penanganan bencana sebelumnya, serta tingkat literasi digital masyarakat dalam memilah informasi juga sangat berperan penting (Nasution & Zahrah, 2014).

Banyak warga di sekitar Gunung Lewotobi Laki-laki di Flores Timur, Nusa Tenggara Timur, termakan kabar bohong yang menyebut bahwa akan terjadi letusan besar diikuti tsunami. Kendati diklarifikasi berulang kali oleh berbagai pihak, banyak di antara mereka tetap khawatir. Hal ini menunjukkan *hoaks* gagal dibendung. Akibat termakan informasi bohong atau *hoaks*, sebagaimana pantauan *Kompas* pada Minggu (7/1/2024), banyak warga Desa Nobo, Kecamatan Ile Bura, Kabupaten Flores Timur, NTT, ikut mengungsi ke desa lain di Flores Timur, yakni di Desa Konga, Kecamatan Titehena. Mereka ikut bergabung dengan

pengungsi yang terdampak langsung erupsi Gunung Lewotobi Laki-laki. Padahal, Desa Nobo berada jauh dari puncak gunung. Wilayah ini juga tidak terpapar abu vulkanik secara masif, seperti Desa Dulipali di Kecamatan Ile Bura, serta banyak desa di Kecamatan Wulanggitang. Hampir setiap hari desa-desa itu dihujani abu vulkanik sejak 23 Desember 2023. Pada Jumat (5/1/2024), semua kepala desa di Kecamatan Ile Bura mengikuti sosialisasi mitigasi dan edukasi terkait kebencanaan dengan menghadirkan petugas dari Pos Pemantauan Gunung Lewotobi Laki-laki. Di dalam pertemuan tersebut, kabar bohong diklarifikasi.

Petugas dari Dinas Informasi dan Komunikasi Flores Timur pun berkeliling kampung mengklarifikasi isu tersebut melalui pelantang suara. Sayangnya, upaya pelurusan informasi rupanya tidak banyak meyakinkan masyarakat setempat. Mereka tetap pergi mengungsi ke tempat lain. "Masyarakat takut akan gunung meletus yang lebih besar. Setiap hari isu tersebut beredar terus. Kami tidak mau jadi korban. Coba lihat hari ini, erupsi masih terus terjadi. Semakin ke sini, semakin sering," kata John (45), warga Nobo yang mengungsi ke Desa Konga.

Diskominfo mengambil peran penting dalam mengfilter pemberitaan hoaks yang tersebar di Masyarakat. Salah satunya adalah pemberitaan yang tersebar di media sosial terkait bencana alam meletusnya Gunung Lewotobi Laki – Laki di Kabupaten Flores Timur NTT pada tanggal 3 November 2024. Terkait erupsi Gunung Lewotobi, sejumlah informasi hoaks sempat beredar, termasuk laporan yang melebih-lebihkan dampak bencana atau klaim palsu tentang kondisi masyarakat di sekitar gunung tersebut. Pemerintah, melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) serta lembaga terkait, telah mengambil langkah-langkah untuk menangkal penyebaran hoaks ini. Kemkominfo bekerja sama dengan BNPB dan Pemkab Flores Timur, menyediakan informasi yang akurat melalui posko tanggap darurat dan platform digital. Mereka memanfaatkan jaringan internet yang dipulihkan pascaerupsi untuk menyebarkan berita resmi dan mengedukasi masyarakat tentang bahaya disinformasi. Selain itu, pemerintah melibatkan operator telekomunikasi untuk memastikan akses komunikasi di wilayah terdampak tetap stabil, guna mempermudah koordinasi dan penyampaian informasi (Komdigi, 2024)

Kejadian serupa juga terjadi yaitu pada tanggal 19 November 2024, telah beredar sebuah foto yang diklaim sebagai erupsi Gunung Lewotobi. Dalam foto tersebut terlihat sebuah gunung tampak sedang mengalami erupsi, mengeluarkan material vulkanik, dan asap tebal. Namun, setelah ditelusuri melalui Komdigi.go.id, klaim yang menyebut foto tersebut adalah hoaks. Penelusuran dilakukan dengan mengunggah foto ke situs pendeteksi artificial intelligence (AI) Hive Moderation. Hasilnya, foto tersebut ternyata memiliki probabilitas 99,8 persen dibuat oleh AI (Kompas, 2024)

Mengingat urgensi komunikasi yang efektif dalam penanggulangan bencana dan potensi dampak negatif dari rendahnya kredibilitas sumber informasi, penelitian ini menjadi relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara kuantitatif bagaimana masyarakat mempersepsikan kredibilitas manajemen humas sebagai sumber informasi resmi dalam konteks penanggulangan bencana erupsi Gunung Lewotobi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pemerintah dan lembaga terkait dalam merumuskan kebijakan komunikasi bencana yang lebih efektif, meningkatkan kepercayaan publik, dan

pada akhirnya, berkontribusi pada peningkatan kesiapsiagaan dan keselamatan masyarakat Indonesia di tengah ancaman bencana.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deksriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua kepala keluarga di posko pengungsian Desa Bokang Flores Timur yang berjumlah 143 orang. *Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan kriteria inklusi penelitian yaitu kepala keluarga yang bisa membaca dan menulis, bersedia secara sukarela terlibat dalam penelitian dan memiliki alat komunikasi handphone. Berdasarkan *sampling* dan kriteria inklusi penelitian maka besar sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 75 orang. Instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kredibilitas manajemen humas sebagai sumber informasi resmi dalam penanggulangan bencana menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian sebelumnya oleh Cahaya tahun 2023. Kuesioner ini terdiri dari 20 pertanyaan yang telah di uji validitas dan reabilitasnya. Dalam penelitian hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r tabel > 0.4438) maka kuesioner dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas di peroleh nilai *Cronbach Alpha* 0.81, maka kuesioner layak digunakan dalam penelitian ini. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Persepsi masyarakat akan dikaterogi dalam tiga kategori yaitu baik ($\geq 76\%$), cukup baik (56-75%) dan kurang baik ($\leq 55\%$).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan, pekerjaan dan persepsi

Kategori	Frekuensi	Prosentasi
Pendidikan		
SD	36	48
SMP	23	30.7
SMA	13	17.3
Diploma/Sarjana	3	4
Pekerjaan		
Petani	65	86.7
Tukang	3	4
ASN	5	6.7
Guru	2	2.7
Persepsi		
Baik	11	14.7
Cukup	15	20
Kurang	49	65.3

Hasil penelitian menunjukkan dari 75 orang kepala keluarga diperoleh pendidikan terbanyak yaitu Sekolah dasar sebanyak 36 orang (48%). Pekerjaan terbanyak yaitu sebagai petani 65 orang (86.7%) dan persepsi masyarakat terhadap kredibilitas manajemen humas sebagai sumber informasi resmi dalam penanggulangan bencana yang paling banyak adalah kurang baik sebanyak 49 orang (65.3%).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan persepsi yang paling banyak ada dalam kategori kurang baik. Persepsi masyarakat merupakan cara individu-individu dalam suatu kelompok sosial atau komunitas memahami, menginterpretasikan, dan memberi makna terhadap informasi, peristiwa, fenomena, atau objek di sekitar mereka. Ini mencakup pandangan, opini, sikap, dan keyakinan kolektif yang terbentuk dari interaksi dan pengalaman bersama. Persepsi yang kurang baik akan berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat, berkurangnya reputasi dan citra organisasi. Meningkatnya ketidakpastian dan kebingungan publik, sulit membangun dan menjaga hubungan baik serta potensi krisis komunikasi yang lebih parah. Dalam situasi krisis bencana, kepercayaan publik merupakan aset yang paling berharga. Jika kredibilitas sudah rendah sebelum krisis, upaya humas untuk mengelola krisis akan jauh lebih sulit dan berpotensi memperburuk situasi. Informasi resmi akan diabaikan, dan rumor atau disinformasi justru akan menyebar dengan cepat (Sabir & Phil, 2016).

Pada era digital komunikasi saat ini. Kompleksitas media informasi yang beredar justru membuat tantangan baru bagi kredibilitas sumber resmi dalam hal ini Humas Kabupaten Flores Timur. Masyarakat kini terpapar pada arus informasi yang sangat masif dan cepat dari berbagai saluran, termasuk media sosial, aplikasi pesan instan (WhatsApp, Facebook dan Telegram), media mainstream, hingga sumber informal seperti tokoh masyarakat atau influencer lokal (Simon et al., 2015). Risiko salah informasi, disinformasi, dan rumor yang menyebar lebih cepat daripada informasi resmi seringkali mengaburkan pesan kunci dan merusak kepercayaan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Shibata (2016) pada erupsi Gunung Ontake di Jepang menunjukkan bahwa informasi dari jejaring sosial yang bersifat informal sering dianggap lebih relevan dan sesuai kebutuhan oleh masyarakat setempat dibandingkan peringatan resmi. Fenomena serupa dilaporkan oleh Amri et al. (2017) di Indonesia, di mana masyarakat sekitar Gunung Sinabung lebih mempercayai informasi dari pemuka agama atau tokoh adat dibandingkan pemerintah dalam beberapa situasi kritis. Hal ini senada dengan hasil penelitian oleh Sabir & Phil (2016) yang menunjukkan kecenderungan perspektif fatalis pada masyarakat dalam memandang bencana alam Gunung Merapi. Perilaku yang melarikan diri atas bencana yang bentuknya bisa jadi melompat ke dalam iman agama atau kecenderungan untuk memitologisasi bencana alam yang terjadi. Selain itu juga, terdapat banyak interpretasi yang berbeda dalam perspektif pada mereka yang tidak atau belum terkena dampak bencana khususnya mereka yang tidak terkena dampak bencana, yang memandang bencana sebagai komoditi yang menguntungkan, baik itu dianggap sebagai komoditi politik maupun kapitalisasi. Berbagai persepsi masyarakat mengenai bencana yang terjadi di Indonesia diperlukan adanya berbagai masukan dalam rangka membuat strategi kebijakan dalam penanggulangan bencana di Indonesia.

Ketidakpercayaan terhadap sumber resmi dapat berakibat fatal. Penelitian yang dilakukan oleh Haynes et al. (2008) pada erupsi Gunung Merapi menemukan bahwa keraguan masyarakat terhadap waktu dan zona evakuasi yang ditetapkan pemerintah berpotensi meningkatkan korban jiwa. Demikian pula, penelitian pada erupsi Gunung Agung di Propinsi Bali mengungkapkan bahwa ketidak konsistenan pesan dan keterlambatan informasi dari otoritas dapat mengurangi kepatuhan

evakuasi (de Belizal et al., 2021). Persepsi negatif terhadap kredibilitas manajemen humas karena pengalaman yang buruk pada masa lalu, ketidaktanggapan terhadap kebutuhan mendesak atau kecurigaan motif politi juga dapat menyebabkan penolakan terhadap informasi resmi, bahkan ketika informasi tersebut akurat dan penting bagi masyarakat.

Studi tentang kredibilitas manajemen humas sebagai sumber informasi cenderung umum untuk semua bencana, tanpa mengeksplorasi nuansa khusus erupsi gunung yang memiliki karakteristik unik (periodik, dapat diprediksi secara ilmiah namun tidak pasti); (3) Kurangnya eksplorasi mendalam tentang faktor-faktor *spesifik* yang membentuk persepsi kredibilitas masyarakat Indonesia (misalnya peran kearifan lokal, pengalaman historis, relasi kekuasaan); (4) Dampak dinamika media baru dan jaringan sosial terhadap kepercayaan pada sumber resmi masih belum terpetakan secara komprehensif (Bird et al., 2012).

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat terhadap kredibilitas manajemen humas sebagai sumber informasi resmi dalam penanggulangan bencana erupsi Gunung Lewotobi Laki-Laki di Kabupaten Flores Timur yang terjadi saat ini adalah kurang baik. Hal ini dikarenakan banyaknya informasi yang tidak betul beredar di masyarakat sehingga membuat masyarakat ketakutan dan bingung. Untuk itu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) harus gencar melakukan sosialisasi dan kampanye komunikasi kepada masyarakat terkait berita yang beredar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, A., Bird, D. K., Ronan, K., Haynes, K., & Towers, B. (2017). Bridging the divide between studies on disaster risk reduction education and child-centred disaster risk reduction: A critical review. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 28, 78-89. (Studi tentang peran sumber non-resmi di Sinabung).
- Bird, D. K., Ling, M., & Haynes, K. (2012). Flooding Facebook - the use of social media during the Queensland and Victorian floods. *Australian Journal of Emergency Management*, 27(1), 27
- Cahaya, I.D (2023) Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kerawanan Bencana Banjir di Perumnas Tlogosari, Kota Semarang. Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Fakultas Teknik Universitas Semarang
- de Belizal, E., Lavigne, F., Gaillard, J. C., et al. (2021). The 2017 eruption of Mount Agung in Bali, Indonesia: Crisis communication and trust. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 62, 102421.
- Haynes, K., Barclay, J., & Pidgeon, N. (2008). The issue of trust and its influence on risk communication during a volcanic crisis. *Bulletin of Volcanology*, 70(5), 605-621.
- Kim, C. M., & Brown, W. J. (2015). Conceptualizing credibility in social media spaces of public relations. *Public Relations Journal*, 9(4), 1-17.
- Komdigi (2024) <https://www.komdigi.go.id/berita/berita-hoaks/detail/hoaks-foto-yang-memperlihatkan-erupsi-gunung-lewotobi>
- Kompas (2024) <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2024/01/07/hoaks-di-lewotobi-gagal-dibendung>.

- Nasution, A. D., & Zahrah, W. (2014). Community perception on public open space and quality of life in Medan, Indonesia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 153, 585-594.
- Sabir, A., & Phil, M. (2016). Gambaran Umum persepsi masyarakat terhadap bencana di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, 5(3), 304-326.
- Shibata, Y. (2016). Social media use during disaster: Information seeking and sharing behavior in Japan during the 2014 Mount Ontake eruption. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 53(1), 1-4.
- Siahaan, S. M., & Kurniawati, D. (2024, April). The Function Of Public Relations In Dealing With Hoaxes. In *World Conference On Governance And Social Sciences (WCGSS 2023)* (pp. 156-170). Atlantis Press.
- Simon, T., Goldberg, A., & Adini, B. (2015). Socializing in emergencies—A review of the use of social media in emergency situations. *International Journal of Information Management*, 35(5), 609-619.