

Evaluasi Tata Kelola Komunikasi Krisis Pemerintah dalam Penanggulangan Bencana Banjir di Aceh dan Sumatera Tahun 2025

Septa Dewi Anggraeni

Pusat Kebijakan Strategis Kementerian Komunikasi dan Digital
e-mail corresponding author: zepta.da@gmail.com

Diterima : 6 Mei 2026
Direvisi : 22 Mei 2026
Disetujui : 24 Mei 2026

Abstrak - Bencana hidrometeorologi di Aceh dan Sumatera pada tahun 2025 tidak hanya menghadirkan dampak kemanusiaan, tetapi juga membuka persoalan dalam komunikasi krisis pemerintah. Dalam situasi tersebut, komunikasi tidak lagi sekadar menyampaikan informasi, melainkan turut membentuk cara publik memahami krisis yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi pemerintah dikonstruksi, bagaimana pesan tersebut berkembang melalui pemberitaan media, serta bagaimana respons publik terbentuk dan berimplikasi pada kepercayaan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, dengan pengumpulan data melalui dokumen resmi pemerintah, pemberitaan media, dan respons publik di ruang digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah cenderung berfokus pada penyampaian data dan perkembangan situasi, namun belum sepenuhnya mampu menjembatani pengalaman masyarakat terdampak. Pemberitaan media dan respons publik kemudian memperluas makna krisis, sehingga komunikasi pemerintah menjadi bagian dari proses evaluasi publik. Kebaruan penelitian ini terletak pada pembacaan hubungan antara komunikasi pemerintah, media, dan publik sebagai proses yang saling memengaruhi dalam membentuk kepercayaan dalam situasi krisis.

Keywords: komunikasi krisis, komunikasi pemerintah, bencana, respons public, kepercayaan publik

Abstract - *The hydrometeorological disaster in Aceh and Sumatra in 2025 not only created humanitarian impacts but also revealed challenges in government crisis communication. In this context, communication goes beyond delivering information and plays a role in shaping how the public understands the crisis. This study aims to examine how government communication is constructed, how it evolves through media coverage, and how public responses emerge and influence trust. This research applies a qualitative approach with a case study design, using data from official government documents, media reports, and public responses in digital spaces. The findings indicate that government communication tends to emphasize data and situational updates, yet does not fully reflect the lived experiences of affected communities. Media narratives and public responses further expand the meaning of the crisis, positioning government communication as part of public evaluation. The novelty of this study lies in highlighting the dynamic relationship between government communication, media, and the public in shaping trust during crisis situations.*

Keywords: crisis communication, government communication, disaster, public response, public trust

PENDAHULUAN

Bencana hidrometeorologi yang melanda wilayah Aceh dan Sumatera pada akhir tahun 2025 menghadirkan dampak kemanusiaan dalam skala besar, dengan jumlah korban yang terus meningkat dalam periode tanggap darurat. Data yang disampaikan oleh pemerintah melalui Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) menunjukkan eskalasi dampak yang signifikan, baik dari sisi korban jiwa maupun kerusakan infrastruktur. Dalam situasi tersebut, bencana tidak hanya menjadi persoalan lingkungan dan kemanusiaan, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana komunikasi pemerintah membentuk pemahaman publik terhadap krisis yang sedang berlangsung. Dalam konteks ini, komunikasi krisis pemerintah menjadi elemen penting dalam menjaga kepercayaan publik. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai bentuk kehadiran negara dalam merespons situasi darurat. Perspektif komunikasi krisis menekankan pentingnya kejelasan pesan, konsistensi informasi, serta sensitivitas terhadap kondisi sosial masyarakat terdampak (Coombs, 2007). Ketika komunikasi tidak mampu menjembatani pengalaman publik, potensi kesenjangan persepsi menjadi semakin besar.



Kondisi tersebut terlihat dalam pernyataan Kepala BNPB terkait penanganan bencana di Aceh, Sumatera Utara, dan Sumatera Barat yang menyebut bahwa situasi bencana “kelihatannya mencekam” karena banyak beredar di media sosial, namun kondisi di lapangan tidak demikian. Pernyataan ini disampaikan pada 29 November 2025 dalam konteks penjelasan bahwa bencana tersebut belum ditetapkan sebagai bencana nasional. Dalam perkembangannya, pernyataan tersebut tidak berhenti sebagai klarifikasi, tetapi memicu respons luas di ruang publik karena dipersepsikan tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi yang dialami masyarakat terdampak.



Sumber: [detik.com](https://www.detik.com), 29 November 2025

Gambar 1. Pernyataan Kepala BNPB terkait penanganan bencana di Aceh, Sumatera Utara

Respons terhadap pernyataan tersebut berkembang tidak hanya di media, tetapi juga di ruang digital. Berbagai kritik muncul yang menyoroti sensitivitas komunikasi pejabat publik dalam situasi krisis. Bahkan, dalam perkembangan selanjutnya, Kepala BNPB menyampaikan permintaan maaf setelah melihat langsung kondisi di lapangan dan menyadari besarnya dampak bencana. Peristiwa ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah tidak hanya dinilai dari isi pesan, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan realitas sosial yang dirasakan masyarakat. Dalam situasi ini, komunikasi kebencanaan tidak lagi berlangsung secara satu arah, melainkan menjadi ruang interaksi antara pemerintah, media, dan publik. Media tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membingkai pernyataan pemerintah dalam konteks yang lebih luas, sementara publik secara aktif merespons dan membangun interpretasi terhadap pesan tersebut. Hal ini memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi krisis tidak hanya ditentukan oleh akurasi informasi, tetapi juga oleh kemampuan mengelola makna di ruang publik (Liu et al., 2011).

Hubungan antara komunikasi pemerintah dan kepercayaan publik menjadi semakin penting dalam konteks ini. Kepercayaan tidak terbentuk hanya dari keberadaan informasi, tetapi dari kesesuaian antara pesan yang disampaikan dengan pengalaman yang dirasakan masyarakat (Canel & Sanders, 2012). Ketika kesesuaian tersebut tidak tercapai, maka komunikasi pemerintah berpotensi kehilangan legitimasi sebagai sumber utama informasi dalam situasi krisis. Dalam perkembangan komunikasi digital saat ini, kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah juga semakin dipengaruhi oleh dinamika informasi media sosial. Respons publik yang berkembang di ruang digital dapat membentuk evaluasi kolektif terhadap komunikasi pemerintah, terutama ketika terdapat perbedaan antar pesan resmi dan kondisi yang dipersepsikan masyarakat di lapangan (Malecki et al., (2021). Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang tidak efektif dapat memperburuk persepsi publik dan mempercepat penurunan kepercayaan terhadap pemerintah (Coombs, 2010; Sellnow & Seeger, 2013). Sehingga kajian ini yang secara spesifik menghubungkan antara pernyataan pejabat dalam situasi bencana, respons publik di ruang digital, serta implikasinya terhadap kepercayaan publik masih terbatas, khususnya dalam konteks bencana hidrometeorologi di Indonesia.

Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi kebencanaan tidak hanya ditentukan oleh penyampaian informasi, tetapi juga oleh integrasi antara pendekatan teknis dan pemahaman terhadap konteks sosial masyarakat terdampak (Andreastuti et al., 2017). Dalam konteks Indonesia, komunikasi krisis yang ideal dituntut mampu menyediakan informasi instruksional secara cepat dan jelas untuk mendorong respons publik yang efektif (Oktavia & Wardah, 2025). Namun demikian, berbagai studi juga menunjukkan adanya hambatan dalam distribusi informasi yang menyebabkan ketidakjelasan bagi masyarakat dalam situasi darurat (Pathak, 2022). Upaya membangun kepercayaan publik melalui komunikasi pemerintah menjadi semakin krusial dalam kondisi tersebut. Pendekatan komunikasi yang tidak hanya informatif tetapi juga relasional terbukti berperan dalam

meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan darurat (Apriliani et al., 2024). Selain itu, model komunikasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan juga dinilai mampu memperkuat efektivitas penyebaran informasi kebencanaan di tingkat lokal (Nurjanah, 2022).

Dalam praktiknya, sejumlah penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa komunikasi kebencanaan masih cenderung bersifat satu arah. Studi pada kasus banjir Bendungan Bili-Bili mengungkapkan bahwa pemerintah masih menempatkan masyarakat sebagai penerima informasi, bukan sebagai mitra dalam proses komunikasi krisis (Saleh et al., 2019). Kesenjangan serupa juga terlihat pada konteks lain, di mana terdapat perbedaan persepsi antara pemerintah dan masyarakat terkait kecukupan informasi kebencanaan yang disampaikan (Romo-Murphy, 2012). Perkembangan ruang digital juga memperlihatkan bahwa masyarakat semakin aktif terlibat dalam proses komunikasi kebencanaan, baik melalui penyebaran informasi, pembentukan opini publik, maupun kritik terhadap respons pemerintah. Dalam situasi krisis, media sosial membuat publik tidak lagi berada pada posisi pasif sebagai penerima informasi, tetapi turut berperan dalam membentuk dinamika komunikasi yang berkembang selama bencana berlangsung (Chen et al., 2022).

Di sisi lain, perkembangan teknologi digital menghadirkan dinamika baru dalam komunikasi krisis. Media sosial memungkinkan publik untuk tidak hanya menerima, tetapi juga memproduksi dan mendistribusikan informasi secara mandiri (Houston et al., 2015). Studi di Indonesia menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dalam situasi bencana dapat mempercepat penyebaran informasi sekaligus membentuk tekanan publik terhadap pemerintah agar lebih responsif (Safitri et al., 2021). Namun demikian, evaluasi terhadap komunikasi pemerintah di ruang digital masih menunjukkan tantangan, terutama dalam aspek empati dan kecepatan respons (Rahmawati et al., 2023).

Perkembangan komunikasi digital menunjukkan bahwa media social semakin menjadi ruang utama bagi publik dalam memperoleh dan mengevaluasi informasi krisis. Dalam situasi bencana, masyarakat tidak hanya menerima informasi resmi pemerintah, tetapi juga membandingkannya dengan informasi dan pengalangan yang berkembang di ruang digital. Komunikasi ini membuat pemerintah tidak lagi dinilai semata dari kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga dari sensitivitas pesan terhadap kondisi masyarakat terdampak (Tsao et al., 2021). Meskipun berbagai penelitian tersebut telah mengkaji komunikasi kebencanaan dari berbagai perspektif, kajian yang secara spesifik menghubungkan antara pernyataan pejabat publik dalam situasi krisis, respons publik di ruang digital, serta implikasinya terhadap kepercayaan publik masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan tersebut dalam konteks bencana hidrometeorologi di Aceh dan Sumatera tahun 2025.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada komunikasi pemerintah dalam kasus bencana Aceh dan Sumatera sebagai proses yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk makna di ruang publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi komunikasi pemerintah, respons publik yang muncul, serta implikasinya terhadap kepercayaan publik dalam situasi krisis.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis komunikasi krisis pemerintah dalam penanganan bencana hidrometeorologi di Aceh dan Sumatera pada akhir tahun 2025. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemaknaan pesan, konstruksi komunikasi, serta dinamika respons publik terhadap komunikasi pemerintah dalam situasi krisis. Dalam kajian komunikasi, pendekatan kualitatif memungkinkan penelusuran terhadap bagaimana pesan diproduksi, disampaikan, dan dimaknai dalam konteks sosial tertentu (Creswell, 2014). Desain studi kasus digunakan karena penelitian berpusat pada satu peristiwa spesifik, yaitu komunikasi pemerintah dalam konteks bencana Aceh dan Sumatera 2025, khususnya pada momen munculnya pernyataan Kepala BNPB yang memicu respons publik. Studi kasus dalam penelitian komunikasi digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks nyata, terutama ketika fenomena tersebut melibatkan interaksi antara berbagai aktor dan ruang makna (Yin, 2014).

Objek penelitian ini adalah komunikasi pemerintah yang disampaikan melalui Badan Nasional Penanggulangan Bencana, khususnya pernyataan resmi Kepala BNPB terkait penanganan bencana. Fokus analisis diarahkan pada bagaimana pesan pemerintah dikonstruksi, bagaimana pesan tersebut direpresentasikan dalam pemberitaan media, serta bagaimana publik meresponsnya dalam ruang digital. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi terhadap tiga jenis sumber. Pertama, dokumen resmi BNPB yang diperoleh dari situs resmi lembaga, terutama siaran pers dan publikasi selama periode tanggap darurat. Kedua, pemberitaan media yang memuat pernyataan pemerintah serta interpretasi terhadap situasi bencana. Ketiga, respons publik yang diambil dari ruang digital, seperti komentar media sosial dan reaksi masyarakat yang muncul dalam pemberitaan. Pengumpulan data dibatasi dalam rentang waktu satu bulan sejak awal bencana, untuk menjaga fokus analisis pada fase awal krisis ketika dinamika komunikasi berkembang paling intens.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis isi kualitatif dalam kerangka komunikasi krisis. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi pola pesan, narasi komunikasi, serta makna yang muncul dalam teks komunikasi pemerintah, pemberitaan media, dan respons publik (Krippendorff, 2013). Dalam penelitian ini, analisis tidak hanya berhenti pada pengelompokan tema, tetapi juga diarahkan untuk membaca kesesuaian antara pesan pemerintah dan pengalaman publik dalam situasi krisis. Tahapan analisis dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, mengidentifikasi struktur pesan dalam komunikasi pemerintah, termasuk pilihan narasi dan penekanan informasi. Kedua, menganalisis bagaimana pesan tersebut direpresentasikan dan dibingkai dalam pemberitaan media. Ketiga, mengelompokkan respons publik berdasarkan kecenderungan makna, seperti kritik, dukungan, atau ekspresi ketidakpercayaan. Keempat, menafsirkan hubungan antara komunikasi pemerintah dan respons publik untuk melihat implikasinya terhadap kepercayaan publik.

Untuk meningkatkan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data dari dokumen resmi pemerintah, pemberitaan media, dan respons publik di ruang digital. Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa analisis mencerminkan dinamika komunikasi secara lebih utuh dalam ruang publik..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Pemerintah dalam Penanganan Bencana

Komunikasi pemerintah dalam penanganan bencana Aceh dan Sumatera pada akhir tahun 2025 menunjukkan pola yang berkembang secara bertahap, dimulai dari penyampaian data korban, penegasan langkah penanganan, pembaruan dampak, hingga munculnya koreksi narasi melalui permintaan maaf. Urutan ini penting karena memperlihatkan bahwa komunikasi krisis tidak berlangsung dalam satu fase yang statis, melainkan bergerak mengikuti dinamika situasi, pemberitaan media, serta respons yang berkembang di ruang publik.

Tabel 1. Komunikasi Pemerintah Dalam Penanganan Bencana Aceh Dan Sumatera Pada Akhir Tahun 2025

No.	Tanggal	Judul Berita	Substansi Pesan	Sumber
1	28 November 2025	Kepala BNPB: 174 Meninggal Dunia, 79 Hilang dan 12 Luka-Luka Atas Bencana Hidrometeorologi di Aceh, Sumut serta Sumbar	Penyampaian data awal korban dan kondisi darurat bencana hidrometeorologi	BNPB (website)
2	29 November 2025	Pernyataan Kepala soal Banjir Sumatera Belum Bencana Nasional: Mencekamnya di Medsos	Pernyataan Kepala BNPB	Detik
3	30 November 2025	Kepala BNPB: Korban Meninggal Dunia Atas Bencana Hidrometeorologi Aceh, Sumut dan Sumbar Jadi 303 Jiwa	Pembaruan data korban dan eskalasi dampak bencana	BNPB (website)
4	2 Desember 2025	Kepala BNPB: Saya Mohon Maaf, Tak Mengira Besarnya Dampak Banjir Sumatera	Permintaan maaf Kepala BNPB	Kompas

Sumber: BNPB, Detik, Kompas (2025)

Pada 28 November 2025, komunikasi BNPB berfokus pada penyampaian data awal korban, yaitu 174 meninggal dunia, 79 hilang, dan 12 luka-luka. Pada tahap ini, komunikasi berfungsi sebagai penyedia informasi dasar yang dibutuhkan publik untuk memahami skala kejadian. Dalam kondisi darurat, angka menjadi rujukan utama untuk membaca situasi. Namun, penekanan yang terlalu besar pada data juga menyisakan keterbatasan. Angka mampu menggambarkan besarnya dampak, tetapi belum tentu cukup untuk menjelaskan pengalaman masyarakat yang berhadapan langsung dengan kehilangan, kerusakan, dan ketidakpastian. Memasuki 29 November 2025, komunikasi pemerintah mulai bergeser dengan menekankan percepatan penanganan darurat. Pesan ini menunjukkan upaya untuk menegaskan kehadiran negara dalam mengelola krisis. Dalam praktik komunikasi pemerintahan, narasi semacam ini penting untuk menunjukkan bahwa situasi berada dalam kendali. Namun, pada fase yang sama, muncul pernyataan Kepala BNPB yang menyebut bahwa kondisi bencana “mencekam di media sosial”, namun tidak sepenuhnya demikian di lapangan (Detik.com, 2025). Pernyataan tersebut menjadi titik yang cukup menentukan, karena membuka perbedaan cara membaca situasi antara pemerintah dan publik.

Pada 30 November 2025, pembaruan jumlah korban menjadi 303 jiwa memperlihatkan bahwa dampak bencana berkembang lebih serius dari perkiraan awal. Dalam situasi seperti ini, pembaruan data tidak lagi sekadar informasi, tetapi juga menjadi penanda bahwa krisis yang terjadi memiliki konsekuensi yang semakin besar. Di titik ini, publik tidak hanya membaca angka sebagai data, tetapi juga sebagai representasi kondisi yang mereka lihat dan rasakan. Ketika bahasa komunikasi tidak mengikuti perubahan tersebut, potensi jarak antara pesan pemerintah dan pengalaman masyarakat menjadi semakin terlihat. Perkembangan berikutnya muncul pada 2 Desember 2025, ketika Kepala BNPB menyampaikan permintaan maaf dan mengakui bahwa besarnya dampak bencana tidak sepenuhnya terbayangkan pada tahap awal (Kompas.com, 2025). Pernyataan ini memperlihatkan adanya penyesuaian dalam cara pemerintah memahami situasi. Permintaan maaf tersebut penting karena menunjukkan pengakuan atas realitas yang berkembang di lapangan. Namun, dalam konteks komunikasi krisis, klarifikasi yang muncul pada tahap lanjutan tidak selalu mampu menghapus persepsi awal yang sudah terlanjur terbentuk.

Dinamika Pemberitaan Media dalam Krisis Bencana

Dinamika tersebut kemudian berlanjut dalam pemberitaan media, yang tidak hanya mereproduksi informasi dari pemerintah, tetapi juga membentuk cara publik memahami situasi krisis. Media memainkan peran penting dalam mengartikulasikan kembali pernyataan pemerintah, sekaligus menghadirkan perspektif lain yang dapat memperkuat maupun menggeser makna dari pesan yang disampaikan.

Tabel 2. Dinamika Pemberitaan Media dalam Krisis Bencana

No.	Tanggal	Judul Berita	Substansi Pesan	Sumber
1	13 Desember 2025	Sederet Kontroversi Kepala BNPB Perihal Bencana Sumatera	Kritik terhadap pernyataan pejabat	Tempo
2	30 November 2025	Banjir Sumatera Tidak Ditetapkan sebagai Bencana Nasional, Ini Penjelasan BNPB	Penjelasan kebijakan pemerintah	OkeZone
3	30 November 2025	Ketidakpekaan Pejabat Publik di Tengah Derita Korban Bencana Sumatera	Kritik publik terhadap komunikasi pemerintah	Kompas

Sumber: Tempo, OkeZone, Kompas (2025)

Pemberitaan pada 30 November 2025 mengenai keputusan tidak menetapkan banjir Sumatera sebagai bencana nasional menunjukkan bagaimana media berfungsi sebagai penyampai kebijakan dalam kerangka formal. Dalam pemberitaan ini, fokus utama diarahkan pada penjelasan pemerintah terkait dasar pengambilan keputusan. Namun, dalam situasi di mana dampak bencana terus berkembang, informasi tersebut tidak berhenti sebagai penjelasan administratif. Publik membaca pesan tersebut sebagai representasi sikap pemerintah terhadap kondisi yang sedang terjadi. Di titik ini, media tidak hanya menyampaikan kebijakan, tetapi juga membuka ruang bagi interpretasi mengenai sensitivitas pemerintah dalam merespons krisis. Pada hari yang sama, pemberitaan mengenai ketidakpekaan pejabat publik di tengah derita korban bencana memperlihatkan pergeseran arah pemberitaan. Media tidak lagi hanya menyampaikan informasi, tetapi mulai menempatkan komunikasi pemerintah sebagai objek evaluasi. Narasi yang dibangun berfokus pada ketidaksesuaian antara pernyataan pejabat dan kondisi yang dirasakan masyarakat. Dengan demikian, pemberitaan tidak hanya menggambarkan situasi bencana, tetapi juga mengangkat dimensi komunikasi sebagai bagian dari persoalan krisis itu sendiri. Dalam konteks ini, media berperan dalam memperluas makna krisis, dari sekadar peristiwa menjadi isu komunikasi publik.

Pemberitaan lanjutan pada 13 Desember 2025 yang merangkum kontroversi pernyataan Kepala BNPB memperlihatkan bagaimana media menyusun kembali rangkaian peristiwa menjadi satu narasi yang utuh. Berbagai pernyataan, respons publik, dan perkembangan situasi dikaitkan dalam satu alur pemberitaan yang memperlihatkan dinamika komunikasi pemerintah secara menyeluruh. Proses ini menunjukkan bahwa media tidak hanya bekerja pada level peristiwa, tetapi juga pada level konstruksi makna. Satu pernyataan tidak lagi berdiri sendiri, melainkan menjadi bagian dari diskursus yang terus berkembang dan membentuk persepsi publik dalam jangka waktu yang lebih panjang. Dari rangkaian tersebut, terlihat bahwa pemberitaan media dalam kasus ini bergerak dari penyampaian informasi menuju pembentukan narasi yang lebih kompleks. Media tidak hanya menjadi saluran

informasi, tetapi juga ruang di mana makna krisis dibentuk, diperdebatkan, dan diperluas. Ketika media menyoroti ketidaksesuaian antara pesan pemerintah dan kondisi di lapangan, perhatian publik bergeser dari substansi kebijakan menuju cara komunikasi pemerintah itu sendiri.

Dalam kerangka komunikasi kebencanaan, dinamika ini menunjukkan bahwa proses komunikasi berlangsung dalam interaksi antara pemerintah, media, dan publik, di mana makna pesan tidak bersifat tetap, melainkan terus dinegosiasikan (Liu et al., 2011). Dengan demikian, media tidak hanya berfungsi sebagai perantara, tetapi juga sebagai aktor yang memiliki peran dalam memperkuat atau menggeser narasi yang dibangun pemerintah.

Respons Publik dan Implikasinya terhadap Kepercayaan

Konstruksi makna yang terbentuk melalui komunikasi pemerintah dan pemberitaan media kemudian berinteraksi dengan pengalaman publik, yang pada akhirnya memunculkan berbagai bentuk respons di ruang digital. Respons ini tidak hanya mencerminkan penerimaan atau penolakan, tetapi juga memperlihatkan bagaimana publik menilai kesesuaian antara pesan yang disampaikan dengan realitas yang mereka rasakan.

Tabel 3. Respons Publik dan Implikasinya terhadap Kepercayaan

No.	Tanggal	Judul Berita	Kutipan Respons Publik	Sumber
1	30 November 2025	Alasan Kepala BNPB Banjir Sumatera Belum Masuk Bencana Nasional: Mencekamnya Hanya di Medsos	“Mencekamnya hanya di medsos” kata2 itu sangat menyakitkan pak buat seluruh korban, dengan mudahnya kata2 itu bapak keluarkan karena bukan bapak ataupun keluarga bapak yang merasakan bencananya.	TikTok iNews Official
2	30 November 2025	Alasan Kepala BNPB Banjir Sumatera Belum Masuk Bencana Nasional: Mencekamnya Hanya di Medsos	“Gw lebih percaya Medos daripada omongan bapak ini”	TikTok iNews Official
3	30 November 2025	Alasan Kepala BNPB Banjir Sumatera Belum Masuk Bencana Nasional: Mencekamnya Hanya di Medsos	”Serius orang BNPB ngomong gini???”	TikTok iNews Official

Sumber: Tiktok iNews (2025)

Respons pertama yang muncul dari publik, seperti *“mencekamnya hanya di medsos itu sangat menyakitkan...”*, menunjukkan adanya reaksi emosional yang kuat terhadap pernyataan pemerintah. Kutipan ini tidak sekadar menolak isi pesan, tetapi menyoroti cara pesan tersebut disampaikan. Pernyataan *“mencekam di media sosial”* dibaca sebagai bentuk pengabaian terhadap pengalaman korban. Reaksi ini memperlihatkan bahwa publik tidak hanya menilai benar atau salahnya informasi, tetapi juga sensitivitas komunikasi dalam situasi krisis. Hal ini terhubung langsung dengan temuan sebelumnya, di mana komunikasi pemerintah cenderung berbasis data dan indikator formal, sehingga tidak sepenuhnya menjangkau dimensi emosional yang dirasakan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa publik tidak hanya menilai isi informasi pemerintah, tetapi juga sensitivitas komunikasi dalam merepresentasikan kondisi korban bencana. Respons publik yang berkembang memperlihatkan adanya persepsi bahwa komunikasi pemerintah belum sepenuhnya selaras dengan pengalaman masyarakat terdampak. Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian Rahmawati et al. (2023) yang menunjukkan bahwa aspek empati dan sensitivitas komunikasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik di ruang digital.

Respons berikutnya, *“Gw lebih percaya medsos daripada omongan bapak ini”*, memperlihatkan pergeseran kepercayaan publik terhadap sumber informasi. Dalam kutipan ini, kepercayaan tidak lagi otomatis melekat pada otoritas formal, tetapi berpindah ke ruang digital yang dianggap lebih merepresentasikan kondisi di lapangan. Pergeseran ini tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan berkaitan dengan dinamika pemberitaan media yang sebelumnya telah membuka ruang kritik terhadap komunikasi pemerintah. Ketika media menyoroti ketidaksesuaian antara pernyataan pejabat dan kondisi aktual, legitimasi pesan pemerintah mulai dipertanyakan, dan publik mencari referensi lain yang dianggap lebih dekat dengan realitas.

Temuan ini memperlihatkan adanya pergeseran sumber legitimasi informasi dalam situasi krisis. Publik tidak

lagi sepenuhnya bergantung pada komunikasi resmi pemerintah, tetapi mulai menjadikan media sosial sebagai ruang pembanding terhadap kondisi di lapangan. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Tsao et al. (2021) yang menunjukkan bahwa media sosial memiliki pengaruh besar dalam membentuk persepsi publik terhadap komunikasi krisis pemerintah.

Sementara itu, respons seperti “*Serius orang BNPB ngomong gini???*” menunjukkan bentuk ketidakpercayaan yang lebih reflektif. Pertanyaan tersebut bukan sekadar ekspresi kaget, tetapi mengandung keraguan terhadap kredibilitas institusi. Dalam konteks ini, publik tidak hanya merespons isi pernyataan, tetapi juga mempertanyakan kelayakan komunikasi yang disampaikan oleh aktor pemerintah. Reaksi semacam ini menunjukkan bahwa dalam situasi krisis, satu pernyataan dapat memengaruhi persepsi terhadap institusi secara keseluruhan, terutama ketika dianggap tidak selaras dengan ekspektasi publik. Jika dibaca secara keseluruhan, respons publik dalam kasus ini memperlihatkan bahwa komunikasi krisis tidak hanya dinilai dari keakuratan informasi, tetapi juga dari kesesuaian antara pesan dan pengalaman yang dirasakan masyarakat. Hal ini sejalan dengan dinamika yang sebelumnya terlihat dalam pemberitaan media, di mana fokus tidak lagi hanya pada kebijakan, tetapi juga pada cara komunikasi pemerintah itu sendiri dipahami dan diperdebatkan di ruang publik.

Dalam konteks ini, kepercayaan publik tidak terbentuk secara otomatis dari informasi yang disampaikan, melainkan dari bagaimana informasi tersebut mampu merepresentasikan realitas yang dihadapi masyarakat (Canel & Sanders, 2012). Ketika komunikasi dipersepsikan tidak selaras dengan kondisi di lapangan, maka jarak antara pemerintah dan publik menjadi semakin nyata. Sebaliknya, komunikasi yang mampu menangkap dimensi pengalaman publik berpotensi memperkuat legitimasi pemerintah dalam situasi krisis. Dengan demikian, respons publik dalam kasus ini tidak dapat dipahami sebagai reaksi spontan semata, tetapi sebagai bagian dari proses evaluasi yang lebih luas terhadap komunikasi pemerintah. Respons tersebut terbentuk melalui interaksi antara pesan resmi, pemberitaan media, dan pengalaman langsung masyarakat. Dalam kondisi seperti ini, komunikasi krisis tidak hanya menjadi alat penyampaian informasi, tetapi juga menjadi ruang di mana kepercayaan publik dibangun, diuji, dan dalam beberapa kasus, dipertanyakan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah dalam situasi bencana tidak hanya dinilai berdasarkan kecepatan informasi, tetapi juga berdasarkan kemampuan pesan dalam merepresentasikan kondisi sosial masyarakat terdampak. Temuan ini memperkuat sejumlah penelitian sebelumnya yang menempatkan sensitivitas komunikasi sebagai elemen penting dalam menjaga kepercayaan publik selama masa krisis.

KESIMPULAN

Penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi krisis pemerintah dalam penanganan bencana Aceh dan Sumatera tahun 2025 tidak berhenti pada penyampaian informasi semata. Sejak awal, komunikasi yang dibangun memang telah memenuhi fungsi dasar melalui penyajian data dan pembaruan situasi. Namun, seiring berkembangnya kondisi di lapangan, muncul jarak antara apa yang disampaikan dan apa yang dirasakan masyarakat. Jarak ini tidak selalu berasal dari kesalahan informasi, melainkan dari cara realitas krisis diterjemahkan ke dalam bahasa komunikasi pemerintah. Situasi tersebut kemudian berkembang melalui pemberitaan media, yang tidak hanya menyampaikan kembali informasi resmi, tetapi juga memberi penekanan pada aspek tertentu yang dianggap relevan oleh publik. Dalam beberapa pemberitaan, perhatian tidak lagi tertuju pada kebijakan itu sendiri, melainkan pada bagaimana pemerintah berkomunikasi di tengah krisis. Di titik ini, komunikasi menjadi bagian dari peristiwa yang dinilai, bukan sekadar alat untuk menjelaskan peristiwa.

Respons publik yang muncul di ruang digital memperlihatkan hal yang serupa. Reaksi yang berkembang tidak hanya berkaitan dengan isi informasi, tetapi juga dengan cara pesan disampaikan dan sejauh mana pesan tersebut dianggap mewakili kondisi yang dihadapi masyarakat. Dari sini terlihat bahwa kepercayaan publik tidak terbentuk secara otomatis dari keakuratan data, tetapi dari kesesuaian antara pesan, konteks, dan pengalaman yang dirasakan. Temuan ini mengarah pada satu hal penting: komunikasi krisis dalam konteks pemerintahan perlu dipahami sebagai proses yang dinamis, yang melibatkan interaksi antara pemerintah, media, dan publik. Ketika salah satu elemen tidak berjalan selaras, maka ruang interpretasi menjadi terbuka dan berpotensi memunculkan beragam respons yang tidak selalu sejalan dengan tujuan awal komunikasi.

Dalam konteks kebijakan, penguatan komunikasi krisis tidak cukup dilakukan dengan meningkatkan kecepatan dan akurasi informasi. Yang dibutuhkan adalah kemampuan untuk membaca situasi secara lebih utuh, termasuk memahami bagaimana masyarakat mengalami krisis tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat

kapasitas komunikasi pejabat publik, terutama dalam menyusun pesan yang tidak hanya informatif tetapi juga peka terhadap kondisi sosial yang berkembang. Selain itu, ruang digital dapat dimanfaatkan bukan hanya sebagai saluran distribusi informasi, tetapi juga sebagai sumber umpan balik yang membantu pemerintah menyesuaikan komunikasi secara lebih responsif.

Dengan demikian, komunikasi krisis tidak hanya berperan dalam menyampaikan informasi, tetapi juga dalam menjaga relasi antara pemerintah dan publik. Dalam situasi krisis yang kompleks, kemampuan untuk menyampaikan pesan yang selaras dengan pengalaman masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan publik. Ke depan, kajian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan melihat variasi kasus dan konteks bencana yang berbeda, sehingga pemahaman mengenai komunikasi krisis dalam pemerintahan dapat semakin mendalam dan relevan dengan dinamika yang terus berubah.

REFERENSI

- Andreastuti, S., Paripurno, E. T., Gunawan, H., & Budianto, A. (2017). Integrating scientific and local knowledge in disaster risk reduction: A case study from Indonesia. *International Journal of Disaster Risk Reduction*.
- Apriliani, T., Nugroho, R., & Putri, D. A. (2024). Government public relations and trust building in disaster communication. *Jurnal Komunikasi*.
- Austin, L., Fisher Liu, B., & Jin, Y. (2017). How audiences seek out crisis information. *Journal of Applied Communication Research*, 45(2), 188–207.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2025). Kepala BNPB fokuskan percepatan penanganan darurat bencana di Sumatra. <https://www.bnpb.go.id>
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2025). Kepala BNPB: 174 meninggal dunia akibat bencana hidrometeorologi di Aceh dan Sumatera. <https://www.bnpb.go.id>
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2025). Korban meninggal dunia atas bencana hidrometeorologi di Aceh dan Sumatera mencapai 303 jiwa. <https://www.bnpb.go.id>
- BBC Indonesia. (2025). Banjir Sumatera dan respons pemerintah. <https://www.bbc.com/indonesia>
- Canel, M. J., & Sanders, K. (2012). Government communication: An emerging field in political communication research. *The International Journal of Press/Politics*, 17(1), 85–96.
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176.
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2022). Effects of social media engagement on crisis perception and public response during emergencies. *Public Relations Review*, 48(2), 102189.
- Detik.com. (2025). Kepala BNPB soal banjir Sumatera belum bencana nasional: Mencekamnya di medsos. <https://news.detik.com>
- Faustyna, R. (2024). Pemanfaatan TikTok sebagai media komunikasi krisis oleh instansi publik di Medan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Hanif, M., Pratama, A., & Kurniawan, D. (2023). Efektivitas konten video pendek dalam komunikasi publik pemerintah. *Jurnal Komunikasi Digital*.
- Houston, J. B., et al. (2015). Social media and disasters: A functional framework for social media use in disaster planning, response, and research. *Disasters*, 39(1), 1–22.
- Hutapea, R., & Pasaribu, R. (2020). Komunikasi BNPB dalam penanganan bencana di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*.
- Kompas.com. (2025, 2 Desember). Kepala BNPB: Saya mohon maaf tak mengira besarnya dampak banjir Sumatera. <https://nasional.kompas.com>
- Kompas.id. (2025). Ketidakpekaan pejabat publik di tengah derita korban bencana Sumatera.
- Liu, B. F., Austin, L., & Jin, Y. (2011). How publics respond to crisis communication strategies. *Public Relations Review*, 37(4), 345–353.
- Malecki, K. M. C., Keating, J. A., & Safdar, N. (2021). Crisis communication and public perception of COVID-19 risk in the era of social media. *Clinical Infectious Diseases*, 72(4), 697–702.
- Maulana, R., et al. (2021). Social media use during flood disaster in Jakarta: A case of #Banjir2020. *Jurnal Komunikasi*.
- Nurjanah. (2022). Kolaborasi multipihak dalam komunikasi kebencanaan di Indonesia. *Jurnal Penanggulangan Bencana*.

- Okezone.com. (2025). Banjir Sumatera tidak ditetapkan sebagai bencana nasional. <https://news.okezone.com>
- Oktavia, N., & Wardah, S. (2025). Komunikasi krisis kebencanaan di Indonesia: Tinjauan literatur. *Jurnal Komunikasi*.
- Pathak, S. (2022). Crisis communication challenges in disaster management. *Journal of Disaster Studies*.
- Purworini, D., et al. (2019). Chaos theory in disaster communication in Indonesia. *Jurnal Komunikasi*.
- Rahmawati, L., et al. (2023). Evaluasi komunikasi pemerintah dalam media sosial saat krisis. *Jurnal Komunikasi*.
- Rochim, A., et al. (2020). Community-based disaster communication in Indonesia. *Jurnal Komunikasi*.
- Safitri, N., et al. (2021). The role of social media in disaster communication in Indonesia. *Jurnal Komunikasi*.
- Salah, A., et al. (2019). Pola komunikasi pemerintah dalam krisis banjir Bendungan Bili-Bili. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Santoso, B., et al. (2023). Trust in government communication during disaster: Case of BMKG. *Jurnal Komunikasi*.
- Setyorini, D. (2022). Government communication in the era of TikTok. *Jurnal Komunikasi Digital*.
- Tempo.co. (2025). Sederet kontroversi kepala BNPB perihal bencana Sumatera. <https://www.tempo.co>
- Tsao, S. F., Chen, H., Tisseverasinghe, T., Yang, Y., Li, L., & Butt, Z., A. (2021). What social media told us in the time of COVID-19: A scoping review. *The Lancet Digital Health*, 3(3), e175–e194.

PROFIL PENULIS

Septa Dewi Anggraeni merupakan seorang Aparatur Sipil Negara di Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, menjabat sebagai Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Madya dan bertugas di Pusat Kebijakan Strategis Komdigi. Dalam kapasitas tersebut, terlibat dalam perumusan, analisis, dan penguatan kebijakan publik di sektor komunikasi dan digital, khususnya pada aspek tata kelola komunikasi pemerintah. Bidang keahlian dan minat penelitiannya berada pada irisan komunikasi publik dan kebijakan (policy-communication nexus), dengan fokus pada komunikasi krisis, peran media dalam konstruksi kebijakan, serta dinamika pembentukan kepercayaan publik di era digital. Ia juga berkontribusi dalam pengembangan strategi komunikasi berbasis kebijakan (evidence-based communication strategy) untuk mendukung efektivitas penyampaian kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Melalui keterlibatannya dalam berbagai isu strategis nasional, secara aktif mengkaji hubungan antara komunikasi pemerintah, respons publik, dan legitimasi kebijakan, khususnya dalam konteks krisis dan transformasi digital.