

Komunikasi Krisis Pemerintah Pasca Aksi Massa 2025: Transparansi, Koordinasi, Empati, dan Legitimasi Politik di Indonesia

Achmad Galih Praba^{1*}, Yenny², Dhimam Abror³

¹⁻³Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Dr. Soetomo, Indonesia

Corresponding Author's e-mail : enzoayu818@gmail.com

ARMADA
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 04, No. 07 Juli, 2026

Page: 2891-2898

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v4i7.3107>

Article History:

Received: Mei 21, 2026

Revised: Juni 19, 2026

Accepted: Juli 16, 2026

Abstract : *Mass protests in August–September 2025 across Jakarta, Surabaya, and Makassar marked a major political crisis since Indonesia's Reform Era. Triggered by a controversial Rp50 million monthly housing allowance for parliament members, the unrest exposed severe weaknesses in government crisis communication and severely eroded political legitimacy. Using a qualitative descriptive approach and discourse analysis, this study evaluates official statements, media coverage, and public reactions. The findings reveal that the government's response was reactive, uncoordinated, and lacked both transparency and empathy, which ultimately exacerbated public distrust and prolonged the legitimacy crisis. To prevent future failures, the study recommends establishing a national crisis communication framework. This system must be grounded in robust cross-institutional coordination and two-way symmetrical communication, shifting the public's role from passive information consumers to active dialogue partners to ensure transparency and accountability.*

Keywords : *Crisis Communication, Political Legitimacy, Public Transparency, Mass Protest, Government Response*

Abstrak : Aksi massa besar-besaran pada Agustus–September 2025 di berbagai kota besar Indonesia dipicu oleh kebijakan tunjangan rumah anggota DPR sebesar Rp50 juta per bulan. Kebijakan ini dinilai publik sebagai bentuk ketidakpekaan sosial, sekaligus menyingkap kelemahan komunikasi krisis pemerintah dalam merespons isu sensitif. Penelitian kualitatif-deskriptif ini mengevaluasi efektivitas komunikasi krisis pemerintah melalui analisis wacana pada pernyataan resmi, berita media massa, dan opini media sosial. Fokus utamanya meliputi strategi komunikasi publik, koordinasi lintas lembaga, dan dampaknya terhadap legitimasi politik. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi krisis pemerintah cenderung reaktif, tidak terkoordinasi, minim empati, serta lambat dalam klarifikasi, sehingga memicu krisis legitimasi yang berlarut-larut. Penelitian ini merekomendasikan pembentukan sistem komunikasi krisis nasional yang terkoordinasi dan berbasis prinsip two-way symmetrical communication untuk menempatkan publik sebagai mitra dialog, bukan sekadar objek informasi.

Kata Kunci : Komunikasi Krisis, Legitimasi Politik, Transparansi Publik, Aksi Massa, Strategi Pemerintah.

PENDAHULUAN

Krisis politik yang terjadi pada tahun 2025 akibat kebijakan tunjangan rumah bagi anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) sebesar Rp50 juta per bulan merupakan manifestasi dari akumulasi ketidakpuasan publik terhadap lemahnya sensitivitas sosial elit politik terhadap realitas ekonomi rakyat. Secara konseptual, isu tunjangan ini bukanlah krisis yang disebabkan oleh faktor alam atau situasi eksternal yang tidak terduga, melainkan sebuah krisis yang lahir dari keputusan internal institusi sendiri (*internal human-error crisis*). Dalam konteks politik-komunikasi, krisis yang bersumber dari kesalahan kebijakan internal semacam ini memicu kerusakan reputasi (*reputational damage*) yang jauh lebih radikal dan instan di mata masyarakat dibandingkan krisis akibat faktor eksternal atau kecelakaan (*accident crisis*). Ketika publik mempersepsikan bahwa krisis dipicu secara sengaja oleh ketidakpekaan elit institusional, tingkat kemarahan publik (*public outrage*) akan melonjak drastis, sehingga erosi kepercayaan terhadap legitimasi negara terjadi secara serta-merta. Kebijakan tersebut direspons oleh masyarakat melalui aksi massa besar-besaran yang meluas ke lebih dari sepuluh kota besar, termasuk Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Makassar. Peristiwa ini menjadi bukti konkret bahwa komunikasi publik yang tidak terencana dan tidak mempertimbangkan persepsi masyarakat dapat berujung pada krisis legitimasi politik (PAK UNESA, 2025).

Dalam konteks komunikasi krisis, pemerintah gagal mengantisipasi potensi reaksi publik sebelum kebijakan diumumkan. Padahal, teori *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* yang dikembangkan oleh Coombs menekankan pentingnya analisis situasional sebelum menentukan pesan dan strategi komunikasi yang tepat (Coombs & Holladay, 2002). Pemerintah Indonesia tampaknya lebih fokus pada penjelasan administratif dan pembenaran kebijakan daripada membangun dialog publik yang transparan. Krisis ini memperlihatkan adanya kesenjangan komunikasi (*communication gap*) antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Heath & O'Hair (2020), komunikasi krisis yang efektif tidak hanya membutuhkan kecepatan, tetapi juga kemampuan untuk menunjukkan empati publik dan mengakui kesalahan institusional (Heath & O'Hair, 2020). Dalam kasus 2025, pesan yang disampaikan pemerintah cenderung defensif dan terfragmentasi antar-lembaga, seperti antara Kementerian Koinfo, Sekretariat Kabinet, dan DPR, sehingga menciptakan disonansi informasi di mata publik (Ibriy, 2025).

Selain itu, media sosial menjadi arena utama penyebaran narasi tandingan terhadap pemerintah. Tanpa adanya koordinasi komunikasi yang baik, ruang digital dipenuhi oleh wacana negatif dan disinformasi yang memperparah krisis. Hal ini memperlihatkan bahwa tantangan komunikasi krisis di era digital tidak hanya terletak pada isi pesan, tetapi juga pada kecepatan dan kejelasan distribusinya (Febriansyah & Muksin, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana pemerintah Indonesia mengelola komunikasi krisis dalam situasi politik yang kompleks serta bagaimana kelemahan koordinasi dan strategi komunikasi berpengaruh terhadap legitimasi politik dan kepercayaan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, metode tersebut dipandang sebagai sejumlah pendekatan dan strategi untuk memahami kenyataan, serta langkah-langkah terstruktur untuk menyelesaikan serangkaian hubungan sebab-akibat yang terjadi (Ratna, 2004). Penggunaan metode ini bertujuan untuk memahami makna dan dinamika proses komunikasi krisis pemerintah Indonesia dalam konteks aksi massa tahun 2025. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali makna sosial, simbolik, dan interaksional yang melatarbelakangi tindakan komunikasi pemerintah terhadap publik. Menurut Moleong (2018), penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman fenomena dari perspektif partisipan dengan menelusuri konteks sosial dan budaya yang melingkupinya (Moleong, 2018). Pendekatan ini relevan dalam studi komunikasi krisis karena memberikan ruang interpretasi terhadap teks, narasi, serta strategi komunikasi yang digunakan oleh pemerintah dan diterima oleh masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus deskriptif yang berfokus pada peristiwa nyata berupa krisis komunikasi pemerintah selama periode Agustus-September 2025. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap situasi unik yang menggambarkan praktik komunikasi krisis dalam konteks politik nasional (Septiana dkk., 2024).

Yin (2017) menjelaskan bahwa studi kasus sangat tepat digunakan ketika peneliti ingin memahami fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata dan ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak jelas (Yin, 2017). Dalam hal ini, krisis komunikasi pemerintah Indonesia tidak dapat dilepaskan dari kondisi sosial-politik yang lebih luas, termasuk faktor ekonomi, media, dan opini publik.

Penelitian ini berfokus pada analisis komunikasi krisis pemerintah Indonesia selama demonstrasi besar-besaran yang menolak kebijakan tunjangan DPR tahun 2025. Kajian diarahkan pada tiga lembaga utama, yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola informasi publik dan klarifikasi resmi, Sekretariat Kabinet sebagai koordinator penyusunan pernyataan resmi Presiden dan kementerian, serta Dewan Perwakilan Rakyat sebagai lembaga yang menjadi objek krisis sekaligus penyumbang pesan defensif di ruang publik (Rosalina, 2020). Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui analisis wacana terhadap pidato resmi Presiden Republik Indonesia pada 10 September 2025, siaran pers Kementerian Kominfo mengenai krisis sosial 2025, dan pernyataan pimpinan DPR. Sementara itu, data sekunder bersumber dari artikel berita nasional, jurnal ilmiah nasional dan internasional mengenai komunikasi krisis, serta buku teori komunikasi krisis karya Coombs (2002) dan Heath dan O'Hair (2020).

Pengumpulan data dilakukan dengan metode dokumentasi dan studi literatur. Dokumen yang dianalisis mencakup siaran pers, berita daring, laporan resmi pemerintah, serta publikasi ilmiah terkait komunikasi krisis pemerintahan (Amin dkk., 2022). Menurut Sugiyono (2018), metode dokumentasi merupakan cara yang efektif untuk mengumpulkan data nonreaktif, karena sumber data sudah tersedia dan dapat dianalisis tanpa memengaruhi objek penelitian (Sugiyono, 2018). Selain itu, teknik analisis wacana kritis (*Critical Discourse Analysis*) digunakan untuk menelaah makna tersembunyi di balik pernyataan resmi pemerintah, dengan memperhatikan konteks sosial dan politik yang melatarbelakanginya. Model yang digunakan mengacu pada pendekatan Fairclough (1995) yang membedakan tiga dimensi analisis, yakni: teks, praktik wacana, dan praktik sosial (Fairclough, 2013).

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2013) melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi dari berita, dokumen, serta pernyataan resmi pemerintah. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk tabel analisis, peta naratif, dan kategori strategi komunikasi krisis. Tahap akhir dilakukan melalui interpretasi data untuk mengidentifikasi pola komunikasi, strategi penanganan krisis, dan pengaruhnya terhadap legitimasi politik (Miles dkk., 2013). Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan pernyataan pemerintah, pemberitaan media, dan analisis akademik dari jurnal ilmiah nasional (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekonstruksi Analisis Wacana Kritis Tiga Dimensi Fairclough

Untuk memahami secara komprehensif struktur komunikasi krisis pemerintah selama gelombang protes Agustus–September 2025, analisis dilakukan dengan memisahkan tiga dimensi analisis wacana kritis model Norman Fairclough (2013) secara sistematis:

1. Dimensi Teks: Bedah Diksi Kebahasaan Pidato Presiden 10 September 2025

Pada dimensi mikro/teks, analisis difokuskan pada pembedahan struktur kebahasaan dan diksi yang digunakan dalam Pidato Resmi Presiden RI pada 10 September 2025. Hasil analisis tekstual menunjukkan dominasi pilihan diksi yang berorientasi pada ketertiban hukum dan formalitas birokrasi, seperti kata "*prosedural*", "*regulasi yang berlaku*", "*evaluasi terukur*", dan "*penjagaan stabilitas nasional*". Diksi-diksi ini memperlihatkan kecenderungan penyampaian pesan yang berjarak (*detached*) dan impersonal, di mana pemerintah berusaha memposisikan krisis sekadar sebagai masalah kelengkapan administratif. Penggunaan modalitas pasif dalam pidato tersebut seperti "*kebijakan ini telah disusun sesuai aturan*" secara tekstual berfungsi mengaburkan ketiadaan empati emosional terhadap tekanan ekonomi yang dialami masyarakat,

sehingga pesan resmi tersebut dipersepsikan publik sebagai pembenaran diri yang kaku (*self-justification*).

2. Dimensi Praktik Wacana (*Discourse Practice*): Distribusi Siaran Pers dan Kanalisasi Informasi Kominfo

Pada dimensi mesokomunikasi, analisis berfokus pada proses produksi, penyebaran, dan konsumsi wacana oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) bersama Sekretariat Kabinet. Kominfo menggunakan pola distribusi informasi searah melalui rilis siaran pers resmi dan klasifikasi "hoaks/disinformasi" terhadap konten-konten kritis masyarakat di media sosial. Kanalisasi informasi ini mengalami kemacetan substansial karena Kominfo bertindak lebih sebagai penyaring (*filter*) dan pembela kebijakan daripada sebagai fasilitator dialog dua arah. Ketidadaan keselarasan pesan antara narasi Kominfo, Sekretariat Kabinet, dan DPR memicu disonansi informasi; siaran pers yang diproduksi secara cepat namun bersifat represif-komunikatif ini gagal mengontrol arus wacana karena masyarakat mengonsumsi dan mereproduksi pesan tersebut dengan skeptisisme tinggi di ruang digital.

3. Dimensi Praktik Sosial (*Socio-cultural Practice*): Pertarungan Kuasa Elit Legislatif vs Keadilan Moral Rakyat

Pada dimensi makro, krisis komunikasi ini mencerminkan pertarungan kuasa antara hegemoni elit legislatif/eksekutif melawan tuntutan keadilan moral (*moral justice*) masyarakat di ruang siber. Pemerintah dan DPR berusaha mempertahankan legitimasi kekuasaan melalui pembingkai legal-formal. Sebaliknya, masyarakat memanfaatkan media sosial untuk meruntuhkan klaim legalitas tersebut dengan mengangkat narasi keadilan sosial dan ketimpangan ekonomi. Krisis ini membuktikan bahwa batas-batas kekuasaan wacana formal tidak lagi efektif ketika berhadapan dengan konsensus moral publik yang terkonsolidasi di jaringan digital.

Dekonstruksi Wacana Digital: Hermeneutika Tanggapan Publik di Media Sosial

Selama Agustus–September 2025, platform X dan Instagram menjadi ruang utama bagi publik untuk menantang framing administratif pemerintah secara spontan. Berdasarkan sampel narasi viral dengan tingkat keterlibatan tinggi, kritik warganet menekankan kesenjangan antara legalitas kebijakan dan moralitas publik, sebagaimana terlihat dalam pernyataan, "Legal bukan berarti moral! Jangan sembunyi di balik pasal kalau rakyat kelaparan!" yang direproduksi lebih dari 100.000 kali. Kritik serupa muncul melalui unggahan, "Gaji & tunjangan kalian Rp50 juta dari keringat rakyat yang bayar pajak, tapi respons kalian cuma bilang 'sudah sesuai prosedur'? Di mana hati nurani kalian?" Selain itu, kolom komentar Instagram Kominfo dan DPR juga dipenuhi narasi, "Pemerintah sibuk klarifikasi aturan, rakyat sibuk mikir cara bertahan hidup besok. #TolakTunjanganDPR #PemerintahButaRakyat." Berbagai respons tersebut menunjukkan bahwa publik tidak hanya mempersoalkan aspek prosedural kebijakan, tetapi juga menuntut empati, keadilan, dan tanggung jawab moral pemerintah.

Secara hermeneutis, munculnya diksi spontan dari publik seperti "hati nurani", "legal bukan berarti moral", dan "pemerintah buta" menunjukkan adanya benturan paradigma interpretatif yang mendalam antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah membangun narasi berdasarkan rasionalitas legal-formal dengan menekankan bahwa pemberian tunjangan telah sah secara hukum dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Sebaliknya, masyarakat menafsirkan kebijakan tersebut melalui rasionalitas moral-substantif. Dalam perspektif publik, ketidakadilan sosial tidak dapat dibenarkan hanya dengan berlandaskan aturan tertulis. Perbedaan cara pandang ini memperlihatkan bahwa legitimasi hukum belum tentu menghasilkan penerimaan moral apabila kebijakan dianggap tidak peka terhadap kondisi sosial dan rasa keadilan masyarakat.

Diksi spontan warganet merepresentasikan cara pandang rakyat yang membongkar *framing* administratif pemerintah. Ketika pemerintah berusaha mengarahkan isu ke ranah kepatuhan aturan teknis, publik secara hermeneutis mengembalikan wacana tersebut ke ranah etika kepemimpinan dan rasa empati. Ketidakmampuan *framing* resmi pemerintah untuk menjawab tuntutan moral yang diekspresikan dalam diksi-diksi viral inilah yang secara bertahap meruntuhkan legitimasi narasi pemerintah dan memicu krisis kepercayaan yang semakin meluas.

Pola Umum Komunikasi Krisis Pemerintah

Hasil analisis menunjukkan bahwa pola komunikasi krisis pemerintah Indonesia pada masa aksi massa tahun 2025 cenderung reaktif dan defensif. Pemerintah lebih banyak menanggapi tekanan publik setelah isu membesar di media sosial daripada mengantisipasi potensi krisis sejak awal kebijakan diumumkan. Fenomena ini selaras dengan temuan dalam literatur komunikasi krisis di Indonesia, bahwa komunikasi pemerintah saat krisis cenderung bersifat top-down dan berorientasi pada klarifikasi resmi melalui saluran formal, alih-alih membuka dialog publik substansial (Wijayanto dkk., 2022). Akibatnya, pesan pemerintah menjadi tidak efektif dalam membentuk opini publik yang positif karena publik menilai bahwa pemerintah menunda-nunda tanggapan terhadap keresahan masyarakat. Selain itu, koordinasi antar-lembaga yang tidak terintegrasi menyebabkan munculnya disonansi informasi. Misalnya, Kementerian Kominfo, DPR, dan Sekretariat Kabinet mengeluarkan pernyataan berbeda terkait besaran tunjangan dan justifikasi kebijakan. Ketidaksinkronan ini menimbulkan persepsi bahwa pemerintah tidak memiliki narasi krisis yang jelas dan konsisten.

Strategi Komunikasi Dan Respons Publik

Berdasarkan analisis terhadap dokumen dan pemberitaan, pemerintah menggunakan tiga bentuk utama strategi komunikasi dalam merespons polemik kebijakan tunjangan DPR. Pertama, pemerintah menerapkan strategi klarifikasi administratif melalui siaran pers dan konferensi pers yang menegaskan bahwa kebijakan tersebut telah melalui mekanisme hukum yang sah dan sesuai dengan regulasi. Kedua, pemerintah menggunakan strategi pembingkai naratif atau framing strategy dengan membentuk persepsi bahwa krisis yang muncul merupakan akibat dari kesalahpahaman publik terhadap substansi kebijakan. Ketiga, pemerintah menerapkan strategi simbolik dan empatik melalui penyampaian permintaan maaf secara terbatas serta janji untuk meninjau ulang kebijakan, sebagaimana disampaikan dalam pernyataan Presiden pada 12 September 2025 (Aziz & Wicaksono, 2020).

Dari ketiga strategi tersebut, hanya strategi ketiga yang relatif berhasil menurunkan tensi publik, terutama karena mengandung unsur empati dan pengakuan moral. Hal ini sejalan dengan temuan Zuhdi dan Ayuningtyas (2024) bahwa komunikasi empatik dalam situasi krisis efektif untuk memulihkan kepercayaan publik karena menunjukkan adanya tanggung jawab moral pemerintah terhadap dampak sosial dari kebijakan yang dikeluarkan (Zuhdi & Ayuningtyas, 2024). Namun, strategi empatik tersebut diterapkan terlambat, setelah krisis mencapai puncaknya di media sosial. Penundaan ini memperkuat persepsi publik bahwa komunikasi pemerintah tidak responsif. Dalam teori SCCT, keterlambatan pengakuan tanggung jawab dapat memperparah *reputational damage* dan memperpanjang fase krisis (Coombs, 2007).

Peran Media Sosial Dalam Pembentukan Persepsi Publik

Media sosial menjadi arena utama penyebaran opini publik dan pembentukan narasi tandingan terhadap versi resmi pemerintah. Analisis konten pada platform X (Twitter) dan Instagram menunjukkan dominasi tagar seperti #TolakTunjanganDPR dan #PemerintahButaRakyat, yang menandakan polarisasi opini dan meningkatnya distrust terhadap lembaga negara. Hasil ini memperkuat temuan Maulida (2023) bahwa dalam era digital, legitimasi pemerintah sangat bergantung pada persepsi publik di media sosial dan pada kemampuan pemerintah untuk menghadirkan komunikasi yang cepat, terbuka, dan konsisten (Maulida, 2023). Pemerintah yang gagal mengontrol arus informasi di ruang digital berisiko kehilangan *agenda setting* dan membiarkan wacana publik dibentuk oleh opini spontan masyarakat atau aktor oposisi.

Dalam konteks ini, pendekatan *two-way symmetrical communication* belum sepenuhnya diimplementasikan. Alih-alih mendengarkan aspirasi publik secara aktif, pemerintah justru memperbanyak siaran pers dan klarifikasi sepihak yang memperlihatkan dominasi pesan vertikal. Padahal, menurut teori Grunig dan Hunt, efektivitas komunikasi krisis meningkat ketika institusi publik membuka saluran dialog dan *feedback loop* yang berkelanjutan dengan masyarakat (Grunig & Hunt, 1984).

Krisis Legitimasi Dan Kepercayaan Publik

Krisis komunikasi yang tidak tertangani dengan baik akhirnya bertransformasi menjadi krisis legitimasi politik. Data analisis wacana menunjukkan bahwa pemberitaan media nasional pada pertengahan September 2025 menggunakan diksi seperti “krisis kepercayaan”, “kemarahan

publik”, dan “elit abai terhadap rakyat”, yang memperkuat persepsi delegitimasi moral terhadap institusi DPR dan pemerintah (Cusdiawan, 2025).



Gambar 1. Akumulasi kemarahan publik yang tergambar dengan masifnya gelombang protes pada Agustus 2025
(Sumber foto: Kumparan)

Seperti yang dijelaskan oleh Suchman (1995), legitimasi dapat dipulihkan melalui tiga strategi: *pragmatic legitimacy* (kinerja nyata yang menguntungkan publik), *moral legitimacy* (tindakan yang sesuai nilai masyarakat), dan *cognitive legitimacy* (pemahaman bersama atas rasionalitas tindakan pemerintah) (Suchman, 1995). Dalam kasus ini, pemerintah cenderung mengandalkan *pragmatic legitimacy* melalui janji evaluasi kebijakan tetapi mengabaikan *moral legitimacy*, yaitu permintaan maaf yang tulus dan empati publik. Akibatnya, pemulihan legitimasi berlangsung lambat meskipun aksi massa mulai mereda.

Refleksi Terhadap Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi krisis pemerintah Indonesia masih didominasi oleh paradigma birokratis, bukan paradigma partisipatif. Pemerintah lebih menonjolkan aspek pembenaran administratif daripada pendekatan emosional dan partisipatif yang menumbuhkan rasa saling percaya. Hal ini sejalan dengan kritik dari Siswanto & Abraham (2016), humas pemerintah masih cenderung menjalankan fungsi *penyampai informasi* secara satu arah, sehingga peran sebagai *fasilitator komunikasi* antara pemerintah dan masyarakat belum optimal (Siswanto & Abraham, 2016). Untuk itu, ke depan diperlukan sistem komunikasi krisis nasional yang menekankan *transparency management*, *digital responsiveness*, dan *empathy-based leadership* dalam menghadapi krisis publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa krisis komunikasi pemerintah Indonesia pada masa aksi massa tahun 2025 mencerminkan lemahnya tata kelola komunikasi publik, terutama dalam aspek koordinasi lintas lembaga, kecepatan tanggapan, dan empati komunikasi terhadap publik. Isu tunjangan rumah DPR terbukti merupakan bentuk *internal human-error crisis* yang memicu *reputational damage* secara radikal dan instan. Pemerintah lebih fokus pada aspek klarifikasi administratif ketimbang pengelolaan persepsi publik yang berorientasi pada dialog. Hasil analisis wacana kritis tiga dimensi model Fairclough memperlihatkan bahwa pada tingkat teks, pidato pemerintah cenderung kaku dan defensif; pada tingkat praktik wacana, kanalisasi informasi Kominfo bersifat searah; dan pada tingkat praktik sosial, terjadi benturan narasi antara rasionalitas legal-formal elit dengan rasionalitas keadilan moral masyarakat. Kegagalan *framing* administratif pemerintah yang diruntuhkan oleh wacana spontan warganet di media sosial menunjukkan perlunya perubahan fundamental dalam strategi komunikasi krisis negara.

Untuk mereformasi tata kelola komunikasi krisis dan mengantisipasi terulangnya krisis serupa pada masa depan, penelitian ini mengajukan beberapa rekomendasi taktis. Pertama, pemerintah disarankan segera membentuk Joint Crisis Communication Committee atau Komite

Komunikasi Krisis Bersama yang mempertemukan Biro Humas DPR, Sekretariat Kabinet, Kementerian Kominfo, serta kementerian dan lembaga terkait secara setara dalam satu forum koordinasi. Pembentukan komite ini bertujuan untuk menyatukan narasi pemerintah sebelum pesan disampaikan kepada publik sehingga dapat mencegah disonansi informasi, pernyataan kontradiktif antar-lembaga, serta pola komunikasi yang satu arah dan reaktif. Selain itu, pemerintah perlu mentransformasi paradigma komunikasinya dari pola top-down menjadi model komunikasi dua arah simetris atau two-way symmetrical communication. Model ini dapat diterapkan melalui optimalisasi instrumen digital listening agar pemerintah mampu membaca dinamika sentimen publik dan memberikan respons secara cepat, jujur, empatik, serta akurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan, kritik, dan saran yang telah diberikan selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak penyedia literatur yang telah menyediakan berbagai referensi ilmiah sebagai landasan dalam penyusunan dan penyempurnaan karya ini. Semoga segala bantuan dan kontribusi yang telah diberikan memperoleh balasan yang setimpal serta memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. F., Ramdhani, M., & Oxcygentri, O. (2022). *Analisis Framing Pemberitaan Aksi Teror Mabes Polri Pada Media Online Kumparan Dan Tirto.Id. Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 221–230. <https://doi.org/10.23969/linimasa.v5i2.5229>
- Aziz, M. S., & Wicaksono, M. A. (2020). *Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia Dalam Penanganan Covid-19. Masyarakat Indonesia*, 46.
- 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. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). *Helping Crisis Managers Protect Reputational Assets: Initial Tests of the Situational Crisis Communication Theory. Management Communication Quarterly*, 16(2), 165–186. <https://doi.org/10.1177/089331802237233>
- Cusdiawan. (2025, Oktober 3). *Krisis Legitimasi: Merefleksikan Gelombang Protes Agustus 2025* [Website Berita]. *Kumparan*. <diakses pada tanggal 3 November 2025> <https://kumparan.com/cusdiawan14001/krisis-legitimasi-merefleksikan-gelombang-protes-agustus-2025-25wnzduYCw3>
- Fairclough, N. (2013). *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language* (2, cetak ulang, direvisi ed.). Routledge.
- Febriansyah, F., & Muksin, N. N. (2020). *Fenomena Media Sosial: Antara Hoax, Destruksi Demokrasi, Dan Ancaman Disintegrasi Bangsa*. <https://doi.org/https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i2.1091>
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Heath, R. L., & O'Hair, H. D. (2020). *Handbook of Risk and Crisis Communication* (1 ed.). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781003070726>
- Ibriy, A. C. (2025, Agustus 30). *Demo Agustus 2025: Alarm Keras Suara Rakyat*. <diakses pada tanggal 1 Oktober 2025> <https://www.nu.or.id/opini/demo-agustus-2025-alarm-keras-suara-rakyat-uCzCG>
- Irhamdhika, G., Hidayah, N. I. E., Ariska, Y., Ningtyas, D. A., & Sari, A. (2025). *Krisis Kepercayaan Publik: Fenomena #Kaburajadulu Dan Peran Humas Pemerintah Dalam Merespons Cancel Culture*. 6.
- Maulida, R. (2023). *Strategi Komunikasi Krisis Kebijakan Pembelajaran Jarak Jauh melalui Media Sosial. Jurnal Riset Komunikasi*, 6(1), 109–122. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v6i1.583>

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third Edition). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi ; Cetakan ketiga puluh delapan). Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- PAK UNESA. (2025, September 9). *Protes Besar-besaran di DPR atas Tunjangan Rumah Rp 50 Juta Memicu Kemarahan Publik*. <diakses pada tanggal 29 September 2025> <https://pak.feb.unesa.ac.id/post/protes-besar-besaran-di-dpr-atas-tunjangan-rumah-rp-50-juta-memicu-kemarahan-publik?>
- Ratna, N. K. (2004). *Teori, Metode, Dan Teknik Penelitian Sastra*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rosalina, I. F. (2020). *Upaya Penanganan Krisis Relasi Media DPR dalam Kontroversi UU MD3*.
- Septiana, N. N., Khoiriyah, Z., & Shaleh. (2024). *Metode Penelitian Studi Kasus Dalam Pendekatan Kualitatif*. 10, 233–243. <https://journal.stkipsubang.ac.id/index.php/didaktik/article/view/5181>
- Siswanto, B. D. L., & Abraham, F. Z. (2016). *Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan*. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 19(1), 55–68. <https://doi.org/10.20422/jpk.v19i1.64>
- Suchman, M. C. (1995). *Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches*. *Academy of Management Review*, 20.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widyanto, G., Putri, N. A., & Putri, N. A. (2022). *Analisis Strategi Kemnaker RI Dalam Merespon Terjadinya Krisis Berdasarkan Teori Scct (Studi Kasus Penolakan Penerbitan Permenaker RI Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua)*. *BroadComm*, 4(2), 40–50. <https://doi.org/10.53856/bcomm.v4i2.241>
- Wijayanto, W., Martini, R., & Elsitra, G. N. (2022). *Kajian Kritis Komunikasi Krisis: Belajar dari Kerumitan Komunikasi Pemerintah Menghadapi Pandemi Covid-19*. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*, 13(1), 149–166. <https://doi.org/10.14710/politika.13.1.2022.149-166>
- Yin, R. K. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. SAGE Publications.
- Zuhdi, I. N., & Ayuningtyas, F. (2024). *Penerapan Komunikasi Empatik Pada Penanganan Krisis Studi kasus Meledaknya Depo Pertamina Plumpang*. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 1–21. <https://doi.org/10.21009/COMM.032.01>