

**KOMUNIKASI KRISIS DAN LEGITIMASI PEMERINTAH: ANALISIS WACANA
KRITIS PERNYATAAN PEJABAT PUBLIK DALAM BENCANA BANJIR DAN
LONGSOR DI SUMATERA NOVEMBER-DESEMBER 2025**

Syafira Natasy¹, Siska Novra Elvina²

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

syafiranatasya@uinib.ac.id¹, siskanovra07@gmail.com²

ABSTRACT

This study examines how the language used by public officials in disaster situations constructs the meaning of crisis, shapes public perception, and affects government legitimacy. It is grounded in the phenomenon of officials' communication that sparked public debate during the floods and landslides that struck Sumatra particularly Aceh, North Sumatra, and West Sumatra between late November and December 2025. The study employs Critical Discourse Analysis based on Norman Fairclough's model, which consists of three dimensions: text, discursive practice, and social practice. The findings reveal that the choice of words, metaphors, and communication style of officials tend to frame the crisis in administrative and rational terms, which may shift attention away from the lived experiences of victims. At the level of discursive practice, officials' statements are reproduced by the media and debated in the public sphere, generating multiple interpretations. Meanwhile, at the social level, tension emerges between public expectations of empathy and the way the state communicates the crisis. These results indicate that crisis communication is not merely about delivering information, but also about addressing emotional concerns and fostering a connection with the public. When empathy is not adequately conveyed, the distance between the government and society tends to widen, ultimately affecting public trust. Therefore, this study emphasizes the importance of more responsive, humane, and context-sensitive communication practices in maintaining government legitimacy during times of crisis.

Keywords: *crisis communication, media discourse, government legitimacy, disaster*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji bagaimana bahasa yang digunakan pejabat publik dalam situasi bencana membentuk makna krisis, memengaruhi persepsi masyarakat, dan berefek terhadap legitimasi pemerintah. Studi ini dimulai dengan fenomena komunikasi pejabat yang memicu diskusi publik saat banjir dan longsor melanda wilayah Sumatera khususnya Aceh, Sumatera Utara dan Sumatera Barat pada akhir November hingga Desember 2025. Metode yang digunakan dengan analisis wacana kritis berdasarkan model Norman Fairclough. Model ini terdiri dari tiga dimensi analisis yaitu teks, praktik diskursif, dan praktik sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kata-kata, metafora, dan cara pejabat menyampaikan krisis secara administratif dan rasional, serta cenderung mengalihkan perhatian dari pengalaman korban. Dalam praktik diskursif, pernyataan pejabat diulang oleh

media dan diperdebatkan dalam ruang publik, lalu menimbulkan berbagai interpretasi. Sementara itu, muncul ketegangan di tingkat sosial antara harapan masyarakat untuk berbagi empati dengan negara dan cara negara mengkomunikasikan situasi krisis. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis tidak hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi juga tentang menangani perasaan emosional dan membangun hubungan dengan publik. Ketika empati tidak ditunjukkan dengan baik, jarak antara pemerintah dan masyarakat cenderung meningkat dan berdampak pada tingkat kepercayaan. Akibatnya, penelitian ini menekankan bahwa metode komunikasi yang lebih responsif, manusiawi, dan kontekstual sangat penting untuk mempertahankan legitimasi pemerintah di tengah krisis.

Kata kunci: komunikasi krisis, wacana media, legitimasi pemerintah, bencana

A. Pendahuluan

Wilayah Sumatera khususnya Aceh, Sumatera Utara dan Sumatera Barat dilanda bencana banjir dan longsor pada akhir November hingga Desember 2025. Bencana ini memberikan dampak yang serius bagi masyarakat di wilayah tersebut. Mereka merasakan ketakutan dan kekhawatiran karena kehilangan keluarga dan kerabat. Tidak sedikit juga rumah mereka rusak tertimbun lumpur tebal atau bahkan hanyut. Berdasarkan data yang dihimpun dari Bnbp.go.id per 29 April 2026, jumlah korban tewas sebanyak 1208 jiwa, korban hilang 138 jiwa, total pengungsi 3.999 kepala keluarga, 301.013 rumah rusak, 215 fasilitas kesehatan rusak, 4.922 fasilitas pendidikan rusak, 813 rumah ibadah rusak, 860 jembatan terdampak, dan 2.165 jalan terdampak.

Kerusakan yang ditimbulkan mengindikasikan besarnya skala krisis kemanusiaan yang terjadi. Situasi yang memprihatinkan itu membuat perhatian publik otomatis fokus pada bantuan dan upaya perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebab, salah satu indikator utama bagi publik dalam menilai kinerja pemerintahan yang sedang berjalan sering kali dilihat dari efektivitas penanganan bencana (Nugroho et al., 2021). Kinerja pemerintahan diuji dan dipertanyakan, apalagi saat upaya yang dilakukan belum dirasakan langsung oleh masyarakat. Di sisi lain, sorotan publik mengarah pada pernyataan-pernyataan pejabat negara mengenai situasi bencana tersebut. Cara pemerintah dalam menyampaikan informasi sama pentingnya dengan tindakan yang dilakukan, sebab keduanya dapat

memengaruhi persepsi publik secara bersamaan.

Wahyudi (2025) menyebut bahwa dalam situasi krisis, gaya komunikasi pejabat memiliki peran sentral. Ini dapat dipahami karena sudah menjadi sesuatu yang lumrah ucapan pejabat seperti simbol kehadiran negara, apalagi dalam situasi krisis. Namun dalam kondisi bencana banjir yang melanda tersebut, yang terjadi tidak semestinya. Terdapat pernyataan pejabat yang justru menimbulkan perdebatan, bahkan dianggap sebagai sikap nirempati atas situasi sulit yang dialami oleh para korban. Penilaian tersebut tidak lepas dari kata-kata yang dipilih dan digunakan dalam pernyataan, yang kemudian membuat publik menilai situasi yang sedang terjadi.

Beberapa pernyataan dapat dilihat, misalnya dari ungkapan Presiden Prabowo Subianto yakni “ada yang teriak-teriak”. Ungkapan tersebut dinilai sebagai bentuk penyederhanaan atas kritik publik, sehingga membuat adanya potensi untuk menggeser fokus dari substansi persoalan yang dialami korban. Ia juga menekankan bahwa bencana tersebut hanya terjadi di tiga provinsi

dari 38 provinsi. Penekanan dengan proporsi wilayah tersebut cenderung mengarahkan perhatian pada skala nasional, sebagai pengganti tingkat keseriusan dampak yang dirasakan di wilayah bencana. Tidak hanya itu, ada juga pernyataan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Suharyanto, ia awalnya menyebut situasi bencana yang mencekam hanya di media sosial. Pernyataan-pernyataan mereka yang kontroversial tersebut kemudian dikonstruksi oleh media dan dipublikasikan. Dalam prosesnya, pernyataan mereka ini tidak hanya menghadirkan makna tunggal, akan tetapi berkembang melalui interpretasi yang dibentuk oleh media dan tanggapan publik.

Nurdyansa, et. al (2026) dalam penelitiannya mengode 150 artikel terkait pernyataan pejabat mengenai bencana banjir dan longsor di Sumatera dari berbagai portal berita online periode Januari-Februari 2026. Temuan penelitian menunjukkan adanya polarisasi sentimen dengan 55% berita bernada negatif, 35% positif dan 10% netral. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa media tidak hanya memberikan informasi, namun juga membingkai realitas dengan

kecenderungan tertentu. Peran tersebut semakin relevan dalam lanskap digital dengan tingkat akses internet yang tinggi. Berdasarkan Datareportal.com, pada tahun 2025 tingkat penetrasi internet mencapai 74,6 persen dari total populasi. Tingginya penetrasi internet tersebut menandakan bahwa akses informasi yang semakin luas, sehingga memperkuat jangkauan dan dominasi media dalam kehidupan masyarakat. Kondisi itu juga yang turut berimplikasi pada pembentukan persepsi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam situasi krisis. Dalam konteks ini, pengelolaan komunikasi dalam situasi krisis menjadi krusial, apalagi dalam membentuk dan mempertahankan legitimasi negara di mata publik.

Wibowo, A & Kusuma, H (2024) menyebutkan legitimasi pemerintah dapat tergerus jika media terus menerus memberitakan kegagalan, meskipun secara teknis bantuan telah disalurkan. Adapun legitimasi di sini berkaitan dengan tingkat penerimaan dan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan yang diambil pemerintah. Dalam perspektif komunikasi krisis, Coombs (2007) menjelaskan bahwa komunikasi

bukan hanya menyampaikan informasi, namun juga untuk membangun legitimasi dan menjadi instrumen untuk menurunkan ketegangan sosial. Selain itu, komunikasi krisis memiliki peran yang bertujuan untuk membangun rasa aman dan empati, guna menjaga hubungan antara negara dengan rakyatnya. Jika empati tidak tampak secara nyata dalam bahasa-bahasa yang disampaikan pejabat, maka akan membentuk jarak emosional. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi tidak dapat dipisahkan dari upaya menjaga kepercayaan publik dalam situasi bencana.

Sejumlah penelitian telah membahas terkait pemberitaan bencana, namun kajian yang menganalisis konstruksi wacana dalam pernyataan pejabat negara secara spesifik masih terbatas. Padahal, bahasa yang digunakan dalam pernyataan pejabat penting dalam membentuk makna dan arah interpretasi publik terhadap krisis. Disinilah posisi analisis wacana krisis penting untuk mengungkap bagaimana makna dibentuk, relasi kekuasaan direproduksi dan bagaimana legitimasi negara dinegosiasikan melalui bahasa.

Dalam hal ini, pendekatan analisis wacana kritis yang khususnya dikembangkan oleh Norman Fairclough mampu melihat bahasa pada tiga dimensi yaitu sebagai teks, praktik diskursif dan praktik sosial. Pendekatan ini memungkinkan pengungkapan bagaimana bahasa digunakan untuk membentuk makna, memproduksi kekuasaan dan memengaruhi legitimasi negara. Oleh karena itu, analisis terhadap bahasa dalam pernyataan pejabat menjadi penting untuk memahami bagaimana krisis dikonstruksi dalam ruang publik. Pada akhirnya, mengkaji persoalan ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi krisis di Indonesia dan mendorong praktik komunikasi negara yang lebih empati.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif. Menurut Ghony & Almanshur (2012) pendekatan kualitatif ialah penelitian yang dalam penemuan-penemuannya didapatkan tidak melewati cara-cara statistik atau dengan kata lain secara kuantitas, melainkan lebih menekankan pada kualitas dari fenomena sosial. Lebih lanjut mereka menjelaskan bahwa penelitian

kualitatif menggambarkan realitas sebenarnya lewat kata-kata berdasarkan teknik dan analisis yang relevan dari situasi yang natural. Pendekatan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan, karena proses dan hasil penelitian akan dijelaskan dalam bentuk kata-kata dan tidak melewati cara-cara statistik serta lebih berfokus pada kualitas dari suatu fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis wacana kritis yang dikembangkan oleh Norman Fairclough, model ini dipilih karena Norman Fairclough memusatkan perhatian wacana pada bahasa. Norman Fairclough menggunakan wacana merujuk pada pemakaian bahasa sebagai praktik sosial. Pada model Norman Fairclough, teks dianalisis secara linguistik dengan melihat kosakata, semantik dan tata kalimat. Norman Fairclough juga mengikutsertakan koherensi dan kohesivitas, dengan melihat bagaimana antarkata atau kalimat tersebut digabung sehingga membentuk pengertian. Dengan demikian, penelitian ini mengupas wacana dalam objek penelitian kata demi kata, kalimat demi kalimat untuk menemukan suatu maksud

sesungguhnya yang ada dibalik wacana tersebut.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Berita 1

Analisis dilakukan pada berita portal berita online DetikNews pada 29 November 2025 yang berjudul “Kepala BNPB soal Banjir Sumatera Belum Bencana Nasional: Mencekamnya di Medsos”

1) Analisis Teks

Analisis ini memfokuskan pada wacana yang digunakan dengan menguraikan struktur bahasa yang terdiri dari kosakata dan semantik. Dalam berita tersebut terdapat pertanyaan seperti berikut:

“Mungkin dari skala korban ya, kemudian juga kesulitan akses, rekan-rekan media bisa bandingkan saja dengan kejadian sekarang ini. Memang kemarin kelihatannya mencekam ya, kan berseliweran di media sosial, nggak bisa bertemu segala macam. Tapi begitu sampai ke sini sekarang rekan media tadi hadir di lokasi dan tidak hujan”.

“Coba di Sumatra Utara yang kemarin kelihatannya mencekam kan sekarang yang menjadi hal yang sangat serius tinggal Tapanuli

Tengah. Daerah lainnya kelihatannya relatif masyarakatnya kita lihat lah, jadi saya tidak perlu menyampaikan apakah perlu tidaknya status darurat bencana nasional atau daerah tapi sekarang statusnya masih bencana daerah tingkat provinsi”.

Berdasarkan dua pernyataan di atas ditemukan beberapa kalimat kunci. Pertama, kalimat “kelihatannya mencekam” dapat dimaknai bahwa bencana ini diposisikan bukan sebagai realitas penderitaan, melainkan sebagai kesan. Kedua, kalimat “berseliweran di media sosial” dapat dimaknai bahwa media sosial menjadi sumber informasi yang menimbulkan kepanikan. Ketiga, kalimat “saya tidak perlu menyampaikan” seperti penegasan otoritas seorang pejabat yang menutup wadah untuk berdiskusi. Dari kalimat-kalimat kunci tersebut pernyataan yang disampaikan oleh Kepala BNPB fokus pada persepsi dan melihat bencana yang terjadi di Sumatera sebagai dinamika yang relatif. Istilah-istilah yang digunakannya mencoba ‘mengecilkan’ atau meremehkan urgensi bencana yang terjadi.

1) Analisis Praktik Wacana

Analisis ini melihat alur praktik dari sebuah wacana yang muncul dan menyebar dengan melihat proses produksi wacana, distribusi wacana hingga wacana tersebut dikonsumsi oleh publik. Berdasarkan berita di atas, wacana yang disampaikan oleh Kepala BNPB tersebut disampaikan dalam konteks penjelasan terkait status bencana terhadap bencana banjir dan longsor yang menimpa wilayah Aceh, Sumatera Utara dan Sumatera Barat. Ucapan “mencekam di medsos” menjadi fokus pemberitaan yang membuat publik merasa Kepala BNPB seperti meremehkan penderitaan yang dialami oleh para korban, sehingga menimbulkan kritik secara meluas. Kemudian, hal ini menunjukkan bahwa ucapan yang disampaikan oleh Kepala BNPB tidak hanya berhenti pada sekedar ucapan, melainkan ucapan itu menjadi hidup dan bahan perdebatan dalam ruang publik.

2) Analisis Praktik Sosial Budaya

Analisis ini melihat makna yang muncul bagi masyarakat dan negara dari sisi sosial dan budaya. Berdasarkan analisis berita tersebut pejabat negara yang seharusnya empati terutama dalam situasi

bencana, namun justru yang terjadi sebaliknya. Bahasa-bahasa yang dingin dan administratif muncul, sehingga bertabrakan dengan nilai-nilai solidaritas dan nilai-nilai kemanusiaan. Selain itu, dalam situasi bencana ini negara yang sudah sewajarnya memposisikan diri untuk mendampingi dan empati terhadap penderitaan korban, namun hanya tampak hadir semata-mata secara struktural. Akibatnya legitimasi negara beresiko turun disebabkan publik sudah merasa tidak diwakilkan secara emosional.

Analisis Berita 2

Analisis dilakukan pada berita portal berita online CNN Indonesia pada 2 Desember 2025 yang berjudul “Kepala BNPB Minta Maaf Sebut Bencana Banjir Hanya Mencekam di Medsos”

1) Analisis Teks

Pada berita tersebut terdapat pernyataan berikut:

“Saya surprise (terkejut), saya tidak mengira sebesar ini. Saya tidak mengira sebesar ini. Saya mohon maaf Pak Bupati. Bukan berarti kami tak peduli”.

Berdasarkan pernyataan tersebut ditemukan beberapa kalimat kunci. Pertama, kalimat “saya

surprise” dan “tidak mengira sebesar ini” dapat dimaknai bahwa ia tidak benar-benar memahami situasi yang terjadi atas reaksi publik. Permintaan maaf diarahkan tidak secara langsung tertuju pada korban dan masyarakat. Kedua, kalimat “bukan berarti kami tak peduli” menjadi klarifikasi defensif, bukan empati secara eksplisit. Kalimat-kalimat yang muncul bukan secara penuh menjadi pengakuan atas kesalahan moral, tapi lebih berfungsi sebagai peredam atas kritik yang meluas.

2) Analisis Praktik Wacana

Wacana permintaan maaf dari Kepala BNPB muncul setelah besarnya kritik publik atas pernyataan sebelumnya. Wacana tersebut hadir sebagai respon cepat agar situasi kritik meredam. Secara tidak langsung wacana tersebut juga sebagai klarifikasi dan hasilnya sebagian publik menerima sebagai tanggung jawab moral. Namun, sebagian lagi menilai permintaan maaf tersebut dinilai lambat dan kurang empati. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan maaf bukan hanya ekspresi personal namun juga sebagai strategi komunikasi.

3) Analisis Praktik Sosial Budaya

Bagi masyarakat Indonesia, permintaan maaf sudah menjadi budaya untuk mencerminkan empati dan ketulusan hati. Namun berbeda konteks dengan yang terjadi pada kasus ini, permintaan maaf menjadi respon yang lebih mengedepankan keterkejutan terhadap kritik. Akibatnya legitimasi negara hanya diperbaiki secara parsial. Kemudian, dari wacana permintaan maaf tersebut telah memberi kesan bahwa negara menyadari tekanan dari kritik publik, akan tetapi masih mengedepankan kehati-hatian dalam mengakui kegagalan empati lewat komunikasi yang telah terjadi sebelumnya.

Analisis Berita 3

Analisis dilakukan pada berita portal berita online DetikNews pada 15 Desember 2025 yang berjudul “Prabowo: Ada yang Teriak-teriak soal Bencana Nasional, Ini 3 dari 38 Provinsi”

1) Analisis Teks

Pada berita tersebut terdapat pernyataan berikut:

“Ada yang teriak-teriak ingin ini dinyatakan bencana nasional. Kita sudah kerahkan, ini tiga provinsi dari 38 provinsi. Jadi, situasi terkendali. Saya monitor terus, ya”.

Berdasarkan pernyataan tersebut ditemukan beberapa kalimat kunci. Pertama, kalimat “teriak-teriak” memberi kesan bahwa hal-hal yang diminta dan dituntut oleh masyarakat terutama korban menjadi tuntutan yang bersifat emosional, berlebihan dan dinilai kurang rasional. Kedua, kalimat “tiga dari 38 provinsi” menunjukkan pendekatan secara statistik dan rasional. Hal ini ingin menggeser perhatian publik bahwa penderitaan yang dialami para korban masih berskala lokal, bukan menjadi gambaran penderitaan negara secara menyeluruh. Ketiga, kalimat “situasi terkendali” seperti memberikan sinyal untuk menenangkan dan menutup ruang kekhawatiran pada publik. Keempat, kalimat “saya monitor terus” menjadi ucapan untuk menegaskan bahwa Presiden berkuasa penuh untuk memegang kendali.

1) Analisis Praktik Wacana

Wacana dari Prabowo itu muncul setelah kontroversi dari pernyataan Kepala BNPB. Wacana diproduksi dalam konteks penegasan terkait kebijakan dan disiarkan oleh berbagai media dan dijadikan sebagai pernyataan resmi Presiden. Akibat pernyataan tersebut sebagian publik ada yang merasa tenang, namun

sebagian lain merasa hal-hal yang dikeluhkan oleh masyarakat diremehkan dan ini terkesan menjadi intervensi komunikasi tingkat elit.

2) Analisis Praktik Sosial Budaya

Masyarakat biasanya mengharapkan empati terutama saat bencana menimpa, namun kesan yang ditimbulkan dari pernyataan Presiden seperti kontrol administratif. Bahasa-bahasa yang digunakan bergeser untuk merasionalisasikan penderitaan lewat angka yang menciptakan jarak emosional antara negara dan korban terdampak. Negara menunjukkan stabilitas dan legitimasi lewat wacana demikian, namun yang terjadi munculnya opini bahwa emosional mereka tidak diakui.

Analisis Berita 4

Analisis dilakukan pada berita portal berita online CNBC Indonesia pada 15 Desember 2025 yang berjudul “Prabowo: Saya Minta Maaf Tidak Punya Tongkat Nabi Musa”

1) Analisis Teks

Pada berita tersebut terdapat pernyataan berikut:

“Saya minta maaf saya tidak punya tongkat Nabi Musa, saya tidak bisa menyelesaikan tiga hari, lima hari, Mungkin dua, tiga bulan bulan aktivitas akan benar-benar normal.

Tapi syukur alhamdulillah, sebagian sudah... masalah listrik, sebagian besar sudah menyala. Masih ada beberapa yang harus kita percepat, masih ada beberapa yang berbahaya. Karena kabel-kabel kalau lewat air yang masih banjir itu berbahaya. Ini bisa mengakibatkan korban nyawa kalau tidak hati-hati".

Berdasarkan pernyataan tersebut ditemukan beberapa kalimat kunci. Pertama, kalimat "tongkat Nabi Musa" yang bernuansa metafora untuk menggambarkan bahwa keterbatasan negara adalah hal yang wajar dan tidak bisa dihindari. Kedua, kalimat "saya tidak bisa selesaikan tiga, lima hari" menjadi kalimat yang dapat menurunkan harapan masyarakat untuk pemulihan situasi yang lebih cepat.

2) Analisis Praktik Wacana

Wacana dari Presiden Prabowo muncul pada situasi pasca bencana, yang mana saat itu masyarakat menuntut untuk pemulihan yang cepat. Dalam penyampainnya, Presiden Prabowo berbicara sebagai otoritas tertinggi negara, sehingga ucapannya sudah jelas banyak dikutip oleh media. Dalam wacana tersebut, frasa "tongkat Nabi Musa" menjadi kalimat

yang paling menonjol dan viral. Akibatnya, sebagian masyarakat menganggap wacana ini sebagai bentuk kurang sensitifnya seorang Presiden dan terkesan tidak empatik di tengah krisis. Namun, di sisi lain ada juga sebagian masyarakat yang menganggap wacana tersebut untuk menurunkan tekanan dan mempertegas bahwa negara memiliki keterbatasan.

3) Analisis Praktik Sosial Budaya

Secara umum, situasi krisis pasca bencana membutuhkan rasa kemanusiaan yang lebih besar dari kondisi normal. Dalam situasi tersebut rasa empati baik verbal maupun nonverbal sangat dibutuhkan, apalagi dari seorang pemimpin. Wacana "tongkat Nabi Musa" memberikan kesan religius, namun memiliki resiko apabila digunakan dalam situasi bencana. Hal ini menunjukkan negara membentuk legitimasi melalui narasi-narasi yang memperlihatkan kesan bahwa negara memiliki keterbatasan dan memerlukan perbaikan yang bertahap. Selain itu, wacana yang dibungkus dengan simbol-simbol rasionalisasi dapat membuat kesan nirempati dalam pandangan masyarakat.

Pembahasan

Representasi Krisis dalam Bahasa Pejabat Publik

Komunikasi tidak hanya sebagai penyaluran informasi, namun juga sebagai sarana dalam membentuk realitas sosial. Dalam hal ini, bahasa-bahasa yang dikomunikasikan oleh pejabat negara saat situasi krisis memiliki peran utama dalam menciptakan persepsi masyarakat terhadap kondisi yang tengah terjadi. Saat krisis terjadi, bukan hanya data yang dibutuhkan oleh masyarakat, tapi juga pemahaman yang jelas agar mereka dapat memahami situasi tersebut dengan lebih baik. Makanya, pilihan kata yang diucapkan oleh para pejabat negara sangat menentukan persepsi yang terbangun secara kolektif. Keberadaan bahasa dapat membuat masyarakat lebih sadar akan urgensi krisis dan juga mereduksi makna penderitaan, dengan catatan apabila diutarakan dengan baik. Artinya, komunikasi yang dilakukan oleh pejabat negara adalah poin penting dalam menghubungkan negara dengan kondisi yang dialami oleh masyarakat terdampak bencana.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, terdapat kecenderungan pergeseran fokus bahasa yang digunakan, yakni dari pengalaman korban ke arah penilaian yang lebih abstrak. Ungkapan-ungkapan yang disampaikan mengindikasikan bahwa situasi krisis berada pada posisi yang “terlihat” atau dipersepsikan, bukan sebagai realita yang dialami secara langsung. Lalu, kritik publik yang diterima dianggap bukan sebagai bentuk aspirasi yang perlu untuk direspon secara substantif, melainkan sebagai reaksi emosional yang berlebihan dan tidak pada tempatnya. Tidak hanya itu, kata-kata dengan pendekatan yang menekankan angka dan proporsi wilayah juga digunakan untuk memperlihatkan bahwa situasi yang terjadi masih dalam batas yang wajar. Secara tidak langsung, pernyataan-pernyataan ini mengalihkan fokus dari dampak bencana yang dirasakan oleh para korban, sehingga pengalaman korban menjadi tidak terepresentasi dalam narasi yang diungkapkan.

Dalam kajian komunikasi krisis, situasi ini terdapat kesenjangan antara pesan dan kebutuhan emosional masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Irwanti (2023) bahwa

krisis sering dianggap sebagai periode yang penuh ketidakpastian, ketegangan dan memiliki cikal bakal untuk menimbulkan kerusakan yang besar. Maka dari itu Coombs & Holladay (2006) menyebutkan dalam situasi krisis perlu untuk dihadirkan komunikasi. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi efektif yang bukan hanya tentang bagaimana cara menyampaikan pesan yang tepat waktu dan akurat, namun juga terkait pemahaman pada audiens dan respon secara empatik (Fink, 2013).

Norman Fairclough melalui analisis wacana kritis yang dikembangkannya menilai bahwa bahasa tidak pernah netral. Bahasa selalu berkaitan dengan praktik sosial dan kekuasaan. Cara pengungkapan suatu peristiwa dapat berpengaruh pada makna peristiwa tersebut yang ditangkap oleh publik. Di sini dapat dipahami bahwa istilah yang digunakan dapat melemahkan atau memperkuat makna suatu krisis. Bahasa tidak hanya alat yang digunakan untuk merepresentasikan realitas namun juga membentuk realitas itu sendiri. Inilah alasan yang menyebabkan bahwa pilihan kata yang dikomunikasikan oleh pejabat dapat menimbulkan dampak luas.

Selain itu, kondisi ini juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, sensitivitas dalam mengungkap bahasa menjadi hal yang krusial, sebab bahasa yang dikomunikasikan dengan tepat akan memperkuat legitimasi, sebaliknya bahasa yang kurang tepat dapat memicu resistensi.

Produksi dan Sirkulasi Wacana dalam Media dan Ruang Publik

Ketika pernyataan disampaikan oleh pejabat publik, pernyataan tersebut tidak berhenti hanya pada saat pernyataan tersebut dikomunikasikan. Pernyataan tersebut berubah dan terus berkembang dalam ruang publik. Dalam prosesnya, media menjadi perantara utama dalam penyebaran informasi tersebut kepada masyarakat. Apalagi ditambah dengan kemajuan teknologi yang membuat penyebaran informasi tersebut menjadi lebih cepat dan meluas. Akibatnya, setiap pernyataan berpotensi untuk disorot oleh publik dalam waktu singkat. Di sisi lain, media juga berperan dalam menentukan bagian mana yang perlu untuk ditonjolkan. Hal ini membuat

wacana mengalami perubahan yang lebih kompleks, sehingga maknanya pun dapat berubah bersama dengan proses penyebarannya.

Berdasarkan hasil analisis ditemukan adanya bagian dari pernyataan pejabat yang disorot dan menjadi fokus utama dalam pemberitaan. Kata-kata tertentu dinilai kontroversial dan menarik untuk diangkat dan disebarluaskan secara intensif. Hal ini membuat publik fokus pada bagian tersebut dan membuat konteks pernyataan secara keseluruhan menjadi kurang difokuskan. Alhasil, situasi ini membuat publik tidak menangkap makna yang sama dengan maksud awal pernyataan tersebut. Tidak hanya itu, reaksi yang beragam ditimbulkan oleh publik juga membuat interpretasi terhadap wacana menjadi lebih berkembang. Hal ini menandakan bahwa wacana menjadi sesuatu yang dinamis dan terus berubah.

Penyebaran informasi melalui media sangat strategis dalam komunikasi krisis. Coombs & Holladay (2006) mengatakan bahwa dalam situasi krisis, komunikasi tidak hanya membantu mendapatkan informasi tetapi juga membangun pemahaman

bersama di antara para pemangku kepentingan. Pemahaman publik dapat berubah ketika pesan berubah selama proses penyebaran. Oleh karena itu, penting bagi pejabat untuk mempertimbangkan bagaimana media akan menginterpretasikan dan menerima pesan mereka. Kesalahan dalam pengiriman pesan dapat berdampak besar karena proses pengiriman informasi berjalan sangat cepat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam situasi krisis harus direncanakan dengan baik.

Dalam studi komunikasi, konsep framing dapat digunakan untuk memahami proses ini. Media dapat mempengaruhi pemahaman publik tentang realitas dengan menyoroti aspek tertentu dari suatu peristiwa. Media secara tidak langsung menciptakan narasi yang berkembang di masyarakat dengan memilih bagian tertentu untuk ditampilkan. Dengan cara ini, masyarakat tidak hanya memperoleh informasi tetapi juga memperoleh interpretasi yang sudah dibuat. Media memainkan peran penting dalam menciptakan makna sosial dalam situasi ini. Oleh karena itu, dalam situasi krisis, hubungan antara

pejabat, media, dan publik semakin erat.

Dalam kerangka analisis Norman Fairclough, proses ini termasuk dalam dimensi praktik diskursif. Wacana tidak hanya dibuat, tetapi juga didistribusikan dan dikonsumsi oleh berbagai kelompok dengan berbagai latar belakang. Bagaimana makna dibentuk dan dipahami dipengaruhi oleh setiap langkah dalam proses ini. Oleh karena itu, wacana berfungsi sebagai tempat di mana orang-orang dari berbagai sudut pandang berbicara satu sama lain. Ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam keadaan krisis tidak selalu mudah dipahami. Proses sosial yang kompleks merupakan hasil dari wacana yang berkembang.

Wacana, Empati, dan Legitimasi Pemerintah dalam Komunikasi Krisis

Dalam situasi krisis, komunikasi pejabat publik tidak hanya dinilai dari apa yang mereka katakan, tetapi juga dari cara mereka menyampaikan pesan. Masyarakat mengharapkan orang mengalami empati untuk mengakui situasi mereka. Ketika empati tidak ditunjukkan dalam komunikasi, pesan yang disampaikan dapat terasa kaku

dan jauh dari realitas sosial, yang dapat memengaruhi cara publik melihat kehadiran pemerintah dalam situasi krisis. Oleh karena itu, empati sangat penting untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, untuk menjadi komunikasi yang efektif, seseorang harus mampu menggabungkan aspek emosional dan rasional.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam beberapa pernyataan pejabat, ada kecenderungan untuk menekankan pendekatan administratif dan rasional. Dalam beberapa situasi tertentu, respons yang diberikan berfungsi sebagai pembelaan atau klarifikasi terhadap kritik yang muncul. Selain itu, pihak yang terdampak tidak selalu menerima permintaan maaf secara langsung. Selain itu, menggunakan metafora tertentu menunjukkan upaya untuk menjelaskan keterbatasan, tetapi juga dapat menghasilkan interpretasi yang berbeda. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi belum memenuhi harapan publik sepenuhnya. Akibatnya, orang percaya bahwa empati tidak selalu ada.

Empati sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan publik

dari sudut pandang komunikasi krisis. Perbawaningsih (2016) menyebutkan bahwa dampak negatif yang ditimbulkan krisis pada reputasi institusi. Risiko kehilangan kepercayaan meningkat ketika komunikasi tidak mampu menunjukkan empati. Ini karena masyarakat tidak hanya menilai tindakan pemerintah tetapi juga cara mereka berkomunikasi. Akibatnya, komunikasi dalam situasi krisis harus dirancang dengan mempertimbangkan aspek emosional masyarakat. Sebab, empati berfungsi sebagai penghubung antara persepsi dan tindakan.

Penggunaan pendekatan komunikasi yang bersifat defensif juga dapat dianggap sebagai upaya untuk menjaga reputasi institusi. Pejabat mungkin memberikan klarifikasi untuk meredam kritik. Namun, metode ini mungkin tidak berhasil tanpa disertai dengan pengakuan terhadap situasi yang dialami oleh masyarakat. Akibatnya, persepsi negatif dapat diperkuat melalui komunikasi yang dimaksudkan untuk memperbaiki keadaan. Ini menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi harus disesuaikan dengan situasi krisis. Komunikasi dapat menjadi kurang

efektif jika digunakan pendekatan yang terlalu defensif.

Dalam hal legitimasi, komunikasi sangat penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Legitimasi diperoleh melalui interaksi yang menumbuhkan kepercayaan, bukan hanya melalui prosedur formal. Legitimasi dapat terganggu ketika komunikasi tidak menunjukkan kepedulian. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa masyarakat menilai pemerintah berdasarkan kebijakan dan cara mereka berkomunikasi. Oleh karena itu, bahasa yang digunakan dalam komunikasi krisis merupakan salah satu komponen yang menentukan legitimasi pemerintah. Komunikasi yang kurang sensitif dapat melemahkan legitimasi, sementara komunikasi yang empatik dapat memperkuatnya.

D. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahasa yang digunakan oleh pejabat publik tidak netral. Sebaliknya, mereka secara aktif berkontribusi pada pemahaman masyarakat tentang kerusakan. Adanya konstruksi makna yang tidak sepenuhnya berpihak pada dimensi

kemanusiaan ditunjukkan oleh penggunaan kata-kata yang cenderung merasionalisasi, menyederhanakan, atau mengalihkan perhatian dari pengalaman korban. Ini menunjukkan bagaimana teks menjadi bagian dari kebiasaan sosial yang memperhatikan hubungan kekuasaan. Ini dilakukan dalam konteks analisis wacana kritis. Bahasa administratif dan statistik yang digunakan untuk menggambarkan krisis memperkuat gagasan bahwa negara berfokus pada kontrol daripada empati. Akibatnya, pemerintah dan masyarakat yang terkena dampaknya menjadi kurang akrab. Situasi ini menunjukkan bahwa, meskipun upaya teknis telah dilakukan, persepsi publik dapat dipengaruhi secara signifikan oleh kegagalan komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi krisis tidak hanya tentang memberikan informasi, tapi juga tentang membangun dan memahami realitas.

Wacana yang dibuat dan disebarluaskan melalui media juga menunjukkan bahwa pernyataan pejabat berkembang menjadi diskursus publik yang dinamis yang melampaui batas institusional. Masyarakat dan media memperluas,

menafsirkan, bahkan mengkritisi pesan, memecah makna yang sudah ada. Dalam situasi ini, legitimasi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh tindakan yang dilakukan, tetapi juga oleh cara mereka dikomunikasikan dan diterima. Kepercayaan publik cenderung menurun ketika bahasa yang digunakan tidak menunjukkan empati. Sebaliknya, menanggapi situasi sosial dan emosional masyarakat dengan lebih hati-hati mungkin memperkuat legitimasi tersebut. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis harus dipahami sebagai tindakan strategis yang melibatkan aspek linguistik, sosial, dan kultural secara bersamaan. Tujuannya agar negara tidak hanya hadir secara struktural tetapi juga dirasakan secara emosional oleh masyarakat, dan dalam hal ini diperlukan pendekatan yang lebih sadar terhadap penggunaan bahasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bnbpoid. (2026). *Geoportal Data Bencana Indonesia*.
<https://gis.bnbp.go.id/bansorsumat era2025/>
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing Crisis Communication: Planning,*

- Managing, and Responding* (5 th). SAGE Publications.
- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Developmnet 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. (2006). Unpacking the Coorespondence Theory of Crisis: An Integrative Approach to Crisis Management. *Journal of Public Relations Research*, 18(3), 213–232.
- Fink, S. (2013). *Crisis Communication*. McGraw-Hill Education.
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hamdi, K. R., & Arrazi, M. (2024). Kesalahpahaman Konsep Hakimiyah dalam Memahami Makna dari Alquran Tentang Konsep Kedaulatan dan Legitimasi Pemerintah dalam Tata Negara Islam. *Madania: Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan Islam*, 14(1), 44–57.
- Harjudin, L. (2020). Dilema Penanganan Covid-19: Antara Legitimasi Pemerintah dan Kepatuhan Masyarakat. *Jurnal Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*, 1(1), 90–97.
- Irwanti, M. (2023). *Manajemen Krisis Komunikasi (Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Widina Media Utama.
- Kemp, S. (2026). *Digital 2025: Indonesia*.
<https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>
- Nugroho, R., Putri, D. A., & Susanto, H. (2021). Akuntabilitas pemerintah daerah dalam penanggulangan bencana: Studi kasus di Jawa Tengah. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(3), 245-260.
<https://doi.org/10.24258/jba.v17i3.890>
- Nurdyansa, et, al. (2026). Representasi Kinerja Pemerintah dalam Penanganan Bencana Banjir Sumatera 2025 (Analisis Isi Kuantitatif Sentimen Berita pada Media Nasional. *Core: Journal of Communication Research*, 4(1), 1–10.
- Perbawaningsih, Y. (2016). *Komunikasi Krisis: Strategi Pemulihan Citra Presiden RI*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Puspitasari. (2016). *Komunikasi Krisis: Strategi Mengelola dan Memenangkan Citra di Mata Publik*. Jakarta: Libri.
- Roihanah, et. al. (2022). Legitimasi dan Komunikasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal Education and Development*, 10(3), 94–99.
<https://doi.org/10.37081/ed.v10i3.3832>
- Soeparna, I, I. (2015). The Polemic of Giving Direct Effect of WTO Law and DSB Decision to Domestic Law for Individual's Judicial Protection. *Mimbar Hukum*, 27(3), 517–535.
- Sumitro, & Yorman. (2024). *Legitimasi Pemerintah dalam Perspektif Demokrasi Modern: Analisis atas*

Partisipasi Publik dan Akuntabilitas Politik. Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum.
<https://doi.org/10.55681/seikat.v3i5.1578>

- Wahyudi, F. S. (2025). Komunikasi Pejabat Publik di Tengah Krisis: Analisis Gaya Bicara dan Dampaknya pada Aksi Demo 29-31 Agustus 2025. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 3(9), 14–20.
<https://doi.org/10.62504/jimr1362>
- Wibowo, A., & Kusuma, H. (2024). Dampak pemberitaan negatif terhadap legitimasi pemerintah daerah pasca bencana. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 28(1), 78–92.
<https://doi.org/10.22146/jsp.2024.2801.06>