

Komunikasi Pemerintah dalam Penanganan Banjir Sumatra: Analisis Respons Publik di Media Sosial

Cahya Arkania¹, Bela Annisa Putri², Diah Puspa Ningrum³, Rulinawaty⁴

^{1,2,3,4}Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Tangerang Selatan, Indonesia

E-mail: belaputri8889@gmail.com

Article Info

Article history:

Received December 19, 2025

Revised December 22, 2025

Accepted December 30, 2025

Keywords:

Government Communication, Sumatra Floods, Social Media, Digital Public Sphere, Public Response

ABSTRACT

Floods and landslides that struck the Sumatra region at the end of 2025 escalated into a large-scale humanitarian crisis, requiring rapid and effective government responses, particularly in public communication. The high penetration of social media in Indonesia has positioned digital platforms as primary channels for disseminating disaster-related information and facilitating interaction between the government and the public. This study aims to analyze government communication and public responses on social media during the handling of the Sumatra floods using Jürgen Habermas' public sphere theory. A qualitative descriptive approach was employed through literature review and discourse analysis of official reports and relevant scholarly publications. The findings indicate that social media effectively expands the reach of disaster information and encourages public participation; however, government communication remains largely one-directional with limited dialogic interaction. Public discourse is predominantly critical, emphasizing demands for transparency and accountability. This study concludes that social media functions as a digital public sphere but has not yet fully realized deliberative principles. Therefore, it is recommended that the government adopt more responsive and participatory communication strategies.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received December 19, 2025

Revised December 22, 2025

Accepted December 30, 2025

Kata Kunci:

Komunikasi Pemerintah, Banjir Sumatra, Media Sosial, Ruang Publik Digital, Respons Publik

ABSTRACT

Bencana banjir dan tanah longsor yang melanda wilayah Sumatra pada akhir tahun 2025 berkembang menjadi krisis kemanusiaan berskala besar yang menuntut respons pemerintah yang cepat dan efektif, terutama dalam komunikasi publik. Tingginya penetrasi media sosial di Indonesia menjadikan platform digital sebagai saluran utama penyampaian informasi kebencanaan sekaligus ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi pemerintah dan respons publik di media sosial dalam penanganan banjir Sumatra menggunakan perspektif teori ruang publik Jürgen Habermas. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur dan analisis wacana terhadap laporan resmi dan publikasi ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial efektif memperluas jangkauan informasi dan mendorong partisipasi publik, namun komunikasi pemerintah masih didominasi pola satu arah dengan interaksi dialogis yang terbatas. Diskursus publik yang berkembang bersifat kritis dan menuntut transparansi serta akuntabilitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial telah berfungsi sebagai ruang publik digital, tetapi belum sepenuhnya

deliberatif. Oleh karena itu, pemerintah disarankan mengembangkan komunikasi yang lebih responsif dan partisipatif.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

**Corresponding Author:**

Cahya Arkania
Universitas Muhammadiyah Jakarta
E-mail: belaputri8889@gmail.com

PENDAHULUAN

Bencana banjir dan tanah longsor yang melanda Pulau Sumatra sejak akhir November 2025 telah berubah menjadi krisis kemanusiaan yang sangat serius, mempengaruhi kehidupan jutaan warga di tiga provinsi utama: Aceh, Sumatera Utara, dan Sumatera Barat. Pergerakan cuaca ekstrem yang diperburuk oleh hujan intensitas tinggi, luapan sungai, serta longsor di daerah pegunungan telah menyebabkan ribuan desa terendam dan ratusan ribu rumah rusak. Hingga data resmi per 16 Desember 2025, setidaknya 1.030 orang dilaporkan meninggal dunia, dengan puluhan juta orang kehilangan tempat tinggal, ribuan fasilitas umum rusak, serta pelayanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan terganggu secara luas. Diantaranya, sekitar 186.000 unit rumah mengalami kerusakan berat hingga ringan, sementara 219 fasilitas kesehatan, ratusan sekolah, tempat ibadah, gedung perkantoran, dan puluhan jembatan juga menerima dampak berat akibat limpasan air dan longsor yang massif (Perdana, 2025)

Gambar 1. Data Jumlah Korban Bencana Banjir dan Tanah Longsor di Sumatra
(16 Desember 2025)



Sumber: DataIndonesia.id, diakses 16 Desember 2025

Data pada Gambar 1 diatas menunjukkan tingginya jumlah korban akibat banjir dan tanah longsor di Sumatra, yang mencerminkan besarnya skala krisis kemanusiaan yang terjadi. Dampak bencana ini terasa tidak hanya dari angka korban jiwa, tetapi juga dari kerusakan infrastruktur, terganggunya akses layanan publik, dan kebutuhan mendesak akan bantuan darurat yang terus meningkat setiap harinya.

Perubahan perilaku warga dalam mengakses dan menyebarkan informasi selama bencana sangat dipengaruhi oleh penetrasi digital Indonesia yang tinggi; diperkirakan terdapat lebih dari 143 juta identitas pengguna media sosial di Indonesia pada awal 2025, dengan jumlah yang terus meningkat setiap tahunnya, sehingga lebih dari separuh populasi aktif terhubung dan memanfaatkan platform digital untuk berdiskusi dan berbagi informasi tentang situasi darurat (Report, 2025). Fenomena ini menunjukkan kompleksitas arsitektur komunikasi risiko di era digital di mana pemerintah, lembaga penanggulangan bencana, dan warga tidak lagi berada dalam satu jalur komunikasi linear, tetapi berinteraksi dalam jaringan informasi yang dinamis dan real-time.

Peran media sosial dalam komunikasi risiko bencana di Indonesia telah semakin mendapat perhatian dalam studi ilmiah. Sebagai contoh, penelitian yang menelaah pemanfaatan Instagram oleh BNPB menegaskan bahwa penggunaan konten visual infografis, video edukatif, dan kampanye interaktif berhasil menarik perhatian publik dan meningkatkan pemahaman terhadap langkah mitigasi bencana melalui media digital, sehingga media sosial bekerja sebagai kanal komunikasi krisis yang dapat menjangkau masyarakat secara lebih cepat dan efektif (Rahmawati et al., 2025). Selain itu, kajian lain pada konteks lokal di Kota Makassar menemukan bahwa komunikasi bencana melalui platform seperti Facebook dan Instagram mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pelaporan situasi, mengakselerasi pemantauan lapangan, dan mempercepat respons komunitas terhadap informasi resmi maupun tidak resmi, meskipun tantangan seperti risiko disinformasi dan koordinasi lintas instansi masih harus diatasi (Ismail & Suldani, 2024).

Data terkait penggunaan media sosial juga menunjukkan peran penting kanal digital dalam komunikasi risiko bencana. Diperkirakan lebih dari 50,2% dari total populasi Indonesia merupakan identitas pengguna media sosial aktif, dengan rata-rata waktu penggunaan harian mencapai lebih dari 3 jam, yang menegaskan bahwa media sosial bukan hanya ruang sosial tetapi juga sumber informasi utama masyarakat saat krisis seperti banjir besar terjadi (Social & Meltwater, 2025). Statistik ini membuka wawasan bahwa strategi komunikasi pemerintah dalam situasi bencana harus mempertimbangkan pola konsumsi informasi digital yang sudah sangat melekat dan dominan di masyarakat.

Interaksi dua arah antara pemerintah dan publik di media sosial selama banjir besar Sumatra menunjukkan bahwa respons publik tidak hanya berupa penerimaan informasi tetapi juga kritik, permintaan transparansi, dan pembentukan narasi bersama tentang kondisi di lapangan. Kajian literatur terbaru menggarisbawahi bahwa strategi komunikasi risiko yang efektif tidak hanya bergantung pada penyampaian pesan kebijakan satu arah, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk mendengarkan, menanggapi, dan beradaptasi dengan umpan balik publik secara real-time serta membangun keterlibatan kolektif dalam mitigasi bencana (Rahmawati et al., 2025). Pendekatan digital semacam ini menjadi penting dalam konteks penanggulangan bencana yang semakin kompleks dan cepat berubah, di mana media sosial bukan sekadar saluran informasi tetapi juga arena partisipasi publik yang mempengaruhi persepsi dan efektivitas kebijakan pemerintah dalam menghadapi krisis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis komunikasi pemerintah dan respons publik dalam penanganan banjir besar di wilayah Sumatra pada akhir tahun 2025. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pemahaman yang

mendalam terhadap dinamika komunikasi risiko bencana di media sosial, khususnya dalam proses pembentukan opini publik, pola partisipasi masyarakat, serta interaksi antara pemerintah dan warga di ruang publik digital. Data penelitian bersumber dari studi literatur dan dokumentasi terhadap berbagai sumber sekunder, meliputi laporan resmi lembaga pemerintah seperti BNPB, laporan digital nasional dan global, artikel jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan isu komunikasi bencana dan media sosial. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis wacana kualitatif, melalui proses identifikasi tema-tema utama dalam komunikasi pemerintah dan respons publik di media sosial, pengelompokan pola diskursus yang berkembang, serta penafsiran makna komunikasi dalam konteks sosial dan situasi krisis bencana. Penelitian ini menggunakan teori ruang publik Jürgen Habermas sebagai kerangka analisis utama untuk menilai tingkat partisipasi, rasionalitas diskursus, inklusivitas, kebebasan berekspresi, dan kualitas komunikasi deliberatif antara pemerintah dan masyarakat. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan temuan dari berbagai laporan resmi dan kajian ilmiah yang relevan. Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan data sekunder tanpa pengumpulan data primer secara langsung, sehingga temuan penelitian bersifat interpretatif dan kontekstual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi pemerintah dalam penanganan banjir di Indonesia, termasuk di wilayah Sumatra, menunjukkan pemanfaatan media sosial secara intensif sebagai kanal utama penyampaian informasi kebencanaan. Informasi yang berkaitan dengan peringatan dini, proses evakuasi, dan penyaluran bantuan disebarluaskan melalui platform digital dan mendapatkan respons publik yang tinggi, yang tercermin dari banyaknya komentar, unggahan ulang, serta percakapan lanjutan antarwarga di ruang media sosial (Milyane et al., 2024)

Tabel 1. Temuan Penelitian Terkait Komunikasi Pemerintah dan Respons Publik di Media Sosial dalam Penanganan Banjir

Aspek	Lokasi	Keterangan
Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah	Kota Makassar	Media sosial (Facebook, Instagram, Twitter/X) digunakan sebagai kanal utama untuk peringatan dini, informasi situasi banjir, dan imbauan kepada masyarakat
Jenis informasi yang disampaikan	Kota Makassar	Informasi meliputi kondisi ketinggian air, wilayah terdampak, evakuasi, dan distribusi bantuan
Intensitas dan kecepatan penyebaran informasi	Kota Jakarta	Media sosial memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan luas dibandingkan media konvensional
Respons publik di media sosial	Kota Makassar dan Kota Jakarta	Masyarakat aktif memberikan komentar, membagikan ulang informasi, serta

		menyampaikan pengalaman dan kondisi lapangan
Pola Diskursus Publik	Indonesia	Diskusi lebih banyak terjadi antarwarga dibandingkan dialog langsung antara pemerintah dan masyarakat
Bentuk Kritik Publik	Indonesia	Kritik publik mencakup efektivitas koordinasi antarlembaga, keakuratan data wilayah terdampak, dan kecepatan distribusi bantuan

Sumber: Diolah dari (Nuzuli, 2024), (Rofiyanti et al., 2024)

Respons publik yang muncul menunjukkan keragaman pandangan. Masyarakat tidak hanya menyampaikan dukungan terhadap upaya pemerintah, tetapi juga mengemukakan kritik yang disertai argumen rasional, seperti pertanyaan mengenai efektivitas koordinasi antarlembaga, akurasi data wilayah terdampak, serta kecepatan distribusi bantuan (Merdayanty et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa diskursus publik di media sosial selama bencana banjir mengandung elemen rasionalitas kritis, meskipun tetap disertai ekspresi emosional akibat situasi krisis.

Dari aspek inklusivitas, media sosial relatif menyediakan ruang yang terbuka bagi berbagai kelompok masyarakat untuk terlibat dalam diskursus kebencanaan, termasuk warga terdampak langsung dan relawan. Ruang ini memungkinkan munculnya beragam perspektif yang melengkapi informasi resmi pemerintah. Namun demikian, keterbukaan tersebut belum sepenuhnya menjamin kesetaraan partisipasi, karena terdapat ketimpangan visibilitas suara publik. Isu yang disampaikan oleh kelompok tertentu atau wilayah terpencil cenderung kurang memperoleh perhatian dibandingkan narasi yang lebih dominan dalam percakapan media sosial (Almuqren, 2023)

Kebebasan berekspresi publik tercermin dari munculnya kritik terbuka terhadap pemerintah yang dapat disampaikan dan bertahan di ruang komentar media sosial. Masyarakat secara relatif bebas mengungkapkan ketidakpuasan, evaluasi kinerja, maupun tuntutan perbaikan kebijakan tanpa terlihat adanya pembatasan yang bersifat sistematis. Kondisi ini menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai arena ekspresi publik yang terbuka selama penanganan bencana, baik dalam konteks nasional maupun perbandingan dengan praktik di negara lain (Cheng et al., 2019). Kondisi ini menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai arena ekspresi bebas selama penanganan bencana.

Namun, hasil sintesis menunjukkan bahwa interaksi dialogis antara pemerintah dan publik masih terbatas. Pemerintah cenderung memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi satu arah, sementara respons langsung terhadap komentar publik relatif minim (Setiadi et al., 2023). Diskusi yang berkembang lebih sering terjadi antarwarga, bukan antara pemerintah dan masyarakat secara langsung.

Secara keseluruhan, opini publik yang terbentuk di media sosial selama penanganan banjir cenderung kritis. Isu dominan yang muncul dalam diskursus publik meliputi efektivitas kebijakan, transparansi informasi, dan akuntabilitas pemerintah, sebagaimana juga tercermin dalam pemberitaan media arus utama.

PEMBAHASAN

Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa media sosial telah berfungsi sebagai **ruang publik digital** sebagaimana dikonsepsikan oleh Jürgen Habermas. Tingginya partisipasi publik menunjukkan bahwa masyarakat tidak lagi berada pada posisi pasif sebagai penerima informasi, melainkan terlibat aktif dalam proses pembentukan opini publik melalui diskursus kebencanaan. Hal ini sejalan dengan argumen (Wiley, 2024) dan (Almuqren, 2023) yang menegaskan relevansi teori ruang publik Habermas dalam konteks media digital.

Diskursus publik yang berkembang selama penanganan banjir Sumatra menunjukkan adanya **rasionalitas kritis**, meskipun tidak sepenuhnya terlepas dari ekspresi emosional. Dalam perspektif Habermas, rasionalitas diskursus merupakan syarat utama pembentukan opini publik yang sehat. Temuan lain juga menunjukkan bahwa kritik publik terhadap komunikasi pemerintah kerap disertai argumentasi berbasis pengalaman dan tuntutan kebijakan, sehingga dapat dipahami sebagai bentuk diskursus rasional dalam situasi krisis (Ramlan et al., 2025).

Namun demikian, keterbatasan dialog antara pemerintah dan publik menunjukkan belum terpenuhinya prinsip deliberasi ideal. Habermas menekankan bahwa ruang publik seharusnya menjadi jembatan antara masyarakat sipil dan sistem politik. Minimnya respons pemerintah terhadap kritik publik menyebabkan opini publik berkembang secara paralel tanpa adanya proses negosiasi makna atau klarifikasi kebijakan. Kondisi ini berpotensi memperlemah legitimasi kebijakan penanganan bencana, sebagaimana tercermin dalam dominasi opini kritis di media sosial (Setiadi et al., 2023).

Lebih lanjut, ketimpangan visibilitas suara publik menunjukkan bahwa ruang publik digital belum sepenuhnya inklusif. Meskipun akses terbuka tersedia, struktur algoritmik media sosial dan dominasi aktor tertentu berpotensi membatasi kesetaraan partisipasi, sebuah kritik yang juga sering diarahkan terhadap konsep ruang publik Habermas dalam konteks modern (Wiley, 2024).

Dengan demikian, berdasarkan teori ruang publik Jürgen Habermas, komunikasi pemerintah dalam penanganan banjir Sumatra dapat dinilai telah berhasil membuka ruang partisipasi dan ekspresi publik, namun belum optimal dalam mendorong komunikasi yang dialogis, deliberatif, dan setara. Untuk memperkuat legitimasi dan efektivitas kebijakan kebencanaan, komunikasi pemerintah perlu bergerak dari pendekatan informatif satu arah menuju model komunikasi yang lebih responsif dan partisipatif di ruang publik digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial telah memainkan peran sentral dalam komunikasi pemerintah selama penanganan banjir dan longsor di wilayah Sumatra pada akhir tahun 2025. Tingginya penetrasi digital di Indonesia menjadikan media sosial sebagai kanal utama penyampaian informasi kebencanaan sekaligus ruang interaksi publik yang dinamis, di mana masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga aktif membentuk opini, menyampaikan kritik, dan menuntut transparansi serta akuntabilitas pemerintah.

Berdasarkan analisis wacana kualitatif, komunikasi pemerintah di media sosial terbukti efektif dalam menjangkau publik secara luas dan cepat, khususnya dalam penyebaran informasi terkait peringatan dini, evakuasi, dan penyaluran bantuan. Namun demikian, temuan penelitian juga mengungkap bahwa praktik komunikasi tersebut masih didominasi oleh pola satu arah. Interaksi dialogis antara pemerintah dan masyarakat relatif terbatas, sehingga diskursus publik

yang berkembang lebih banyak berlangsung antarwarga tanpa keterlibatan langsung pemerintah dalam menanggapi kritik atau klarifikasi kebijakan.

Dalam perspektif teori ruang publik Jürgen Habermas, media sosial selama penanganan banjir Sumatra dapat dipahami sebagai ruang publik digital yang memungkinkan terwujudnya kebebasan berekspresi dan rasionalitas diskursus, meskipun belum sepenuhnya memenuhi prinsip deliberasi ideal dan inklusivitas yang setara. Ketimpangan visibilitas suara publik serta minimnya respons pemerintah menunjukkan bahwa ruang publik digital masih dipengaruhi oleh struktur algoritmik dan praktik komunikasi institusional yang belum sepenuhnya adaptif terhadap tuntutan partisipasi dua arah.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi pemerintah dalam penanganan bencana di era digital perlu bergerak melampaui fungsi informatif menuju model komunikasi yang lebih dialogis, responsif, dan partisipatif. Penguatan kapasitas pemerintah dalam mendengarkan dan merespons opini publik secara real-time di media sosial menjadi kunci untuk meningkatkan legitimasi kebijakan, membangun kepercayaan publik, serta memperkuat efektivitas penanggulangan bencana di tengah kompleksitas krisis yang semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Almuqren, A. (2023). The Contemporary Public Sphere-Habermas' Perspective. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 10(6), 183–192. <https://doi.org/10.14738/assrj.106.14848>
- Cheng, X., Han, G., Zhao, Y., & Li, L. (2019). Evaluating social media response to urban flood disaster: Case study on an East Asian City (Wuhan, China). *Sustainability (Switzerland)*, 11(19). <https://doi.org/10.3390/su11195330>
- Ismail, & Suldani. (2024). Komunikasi Bencana dalam Penanganan Banjir Melalui Media Sosial oleh Diskominfo dan BPBD Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Komunikasi (Studia Komunika)*, 7(2).
- Merdayanty, D., Subhan, R., Da, E. O., & Fadlun, L. (2025). *The Role of Media in Policy Communication for Flood Management in Banjarmasin City*. 4, 1175–1182. <https://doi.org/10.59525/jess.v4i2.1041>
- Milyane, T. M., Djuwita, A., Parsono, S., & Mukhlisiana, L. (2024). Disaster Communication among Flash Flood Victims in Garut Regency. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 17(2), 286–301. <https://doi.org/10.29313/mediator.v17i2.3437>
- Nuzuli, A. K. (2024). Model Komunikasi dalam Mitigasi Bencana Banjir di Kabupaten Kerinci dan Sungai Penuh. *Jurnal PIKMA : Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 7(1), 134–147. <https://doi.org/10.24076/pikma.v7i1.1772>
- Perdana, R. K. (2025). *Update Banjir Sumatra 16 Desember 2025: 1.030 Korban Jiwa, 186 Ribu Rumah dan 219 Faskes Rusak*.

- Rahmawati, S., Nur, Z., Lubis, S., & Hamdi, F. (2025). *PERAN MEDIA SOSIAL DALAM EDUKASI DAN MITIGASI BENCANA DI ERA DIGITAL*. 19, 23–33.
- Ramlan, A. F., Mustofa, M. U., Suhaini, Z. I., Azizi, N. Q. S., Mohd Norizam, W. A. H., & Solihah, R. (2025). Meninjau Kembali Ruang Publik: Tinjauan Literatur Tentang Media Sosial Dan Pembentukan Agenda Politik Melalui Lensa Habermas. *Sosioglobal : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Sosiologi*, 9(2), 201–210.
<https://doi.org/10.24198/jsg.v9i2.62982>
- Report, G. O. (2025). *DIGITAL 2025*.
- Rofiyanti, E., Agustina, D., & Firzah, M. (2024). Analisis Peran Media Sosial sebagai Platform Komunikasi dan Penyebaran Informasi Kebencanaan di DKI Jakarta. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 192–201.
<https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3366>
- Setiadi, S., Sumaryana, A., Bakti, H., & Sukarno, D. (2023). Public Policy Communication for Flood Management. *The Journal of Society and Media*, 7(2), 300–312.
<https://doi.org/10.26740/jsm.v7n2.p300-312>
- Social, W. A., & Meltwater. (2025). *Digital 2025 Data Report: Social Media Use in Indonesia*. We Are Social Ltd.
- Wiley, E. (2024). The Public Sphere in the Digital Age: Exploring the Continued Relevance of Habermas' Theory of the Public Sphere. *Communications Undergraduate Journal*, 3(1), 13–16.