

Komunikasi Pejabat Publik di Tengah Krisis: Analisis Gaya Bicara dan Dampaknya pada Aksi Demo 29–31 Agustus 2025

Fajar Satriyawan Wahyudi

Universitas Darussalam Gontor, Ponorogo, Indonesia

fajarsatriyawanwahyudi47@student.hes.unida.gontor.ac.id

Informasi Artikel	Abstract
E-ISSN : 3026-6874 Vol: 3 No: 9 September 2025 Halaman : 13-20	<i>This study analyzes the communication styles of public officials in responding to the political and social crisis that occurred on August 29–31, 2025, in Indonesia, when massive demonstrations erupted over the controversy surrounding the increase in House of Representatives (DPR) allowances and escalated into riots, the storming of the Regional People's Representative Council (DPRD) building, and the burning of public facilities. The purpose of this study is to identify officials' communication styles—both defensive, technocratic, and accommodative—and to examine their impact on public perception and the mobilization of mass action. The study uses a descriptive qualitative approach with a critical discourse analysis method, based on officials' statements in the media, press conferences, and social media posts, which are then combined with public responses through digital media. The results show that defensive and technocratic communication styles exacerbated public distrust, while the government's accommodative response arrived too late and failed to reduce the escalation. Social media has been shown to play a strategic role as a counter-narrative arena that accelerated the delegitimization of elite communication, by mobilizing digital solidarity into concrete action on the streets. The novelty of this study lies in the integrative analysis of officials' communication styles, digital dynamics, and the escalation of contemporary demonstrations. The implications of this research indicate the need for a more transparent, empathetic, and participatory communication model for public officials in facing crises in order to maintain political legitimacy and social stability..</i>
Keywords: Communication, Public Officials; Speaking Style; Demonstration	

Abstrak

Penelitian ini menganalisis gaya komunikasi pejabat publik dalam merespons krisis politik dan sosial yang terjadi pada 29–31 Agustus 2025 di Indonesia, ketika aksi demonstrasi besar-besaran pecah akibat kontroversi kenaikan tunjangan DPR dan menimbulkan eskalasi berupa kerusuhan, penyerbuan gedung DPRD, serta pembakaran fasilitas publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi gaya komunikasi pejabat—baik defensif, teknokratis, maupun akomodatif—serta mengkaji dampaknya terhadap persepsi publik dan mobilisasi aksi massa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis wacana kritis (Critical Discourse Analysis), berdasarkan pernyataan pejabat di media, konferensi pers, dan unggahan media sosial, yang kemudian dipadukan dengan respons publik melalui media digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi defensif dan teknokratis memperparah ketidakpercayaan publik, sementara respons akomodatif pemerintah datang terlambat dan gagal meredam eskalasi. Media sosial terbukti memainkan peran strategis sebagai arena counter-narrative yang mempercepat delegitimasi komunikasi elit, dengan memobilisasi solidaritas digital menjadi aksi nyata di jalanan. Nilai kebaruan penelitian ini terletak pada analisis integratif antara gaya komunikasi pejabat, dinamika digital, dan eskalasi demonstrasi kontemporer. Implikasi penelitian menunjukkan perlunya model komunikasi pejabat publik yang lebih transparan, empatik, dan partisipatif dalam menghadapi krisis demi menjaga legitimasi politik dan stabilitas sosial.

Kata Kunci : Komunikasi, Pejabat publik; Gaya bicara; Demonstrasi

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi krisis mendadak, sebuah negara akan mengalami dampak besar pada sektor-sektor kunci seperti ekonomi, industri, organisasi, dan pembuat kebijakan. Krisis ini umumnya dipicu oleh berbagai faktor, termasuk masalah ekonomi, kebijakan yang kurang tepat, atau kesalahan komunikasi dari pejabat publik (Aji & Purworini, 2024).

Krisis politik dan sosial yang terjadi di Indonesia pada tanggal 29–31 Agustus 2025 menjadi

salah satu momentum penting yang menunjukkan bagaimana komunikasi pejabat publik memainkan peran strategis dalam menentukan arah eskalasi atau de-eskalasi konflik. Aksi demonstrasi yang meluas di berbagai daerah dipicu oleh kekecewaan masyarakat terhadap kebijakan tunjangan dan fasilitas anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) yang dianggap berlebihan dan tidak sensitif terhadap kondisi sosial-ekonomi rakyat (Warburton dkk., 2018). Puncak ketegangan terjadi setelah insiden tragis meninggalnya seorang pengemudi ojek online akibat tertabrak kendaraan aparat, yang memperburuk sentimen publik dan memperbesar gelombang protes. Gelombang unjuk rasa tidak hanya terjadi di ibu kota, tetapi juga menyebar ke gedung-gedung DPRD daerah, menandakan bahwa isu ini menyentuh aspek fundamental kepercayaan publik terhadap lembaga legislatif dan pemerintah (Lim, 2013).

Dalam situasi krisis seperti ini, gaya komunikasi pejabat publik memegang peran sentral. Komunikasi pejabat bukan sekadar menyampaikan informasi, melainkan juga membentuk persepsi, membangun legitimasi, serta menjadi instrumen untuk meredam ketegangan sosial (Coombs, 2007). Sayangnya, respons awal yang ditunjukkan sejumlah pejabat cenderung bersifat defensif dan teknokratis, dengan pernyataan bahwa tunjangan DPR adalah hal “wajar” atau “bagian dari mekanisme kerja legislatif.” Respons ini menimbulkan persepsi publik bahwa pejabat kurang memiliki kepekaan sosial (Rachel Kathryn, 2025). Di sisi lain, ketika pemerintah akhirnya menyampaikan pernyataan akomodatif berupa pemangkasan fasilitas DPR dan pembatasan perjalanan dinas, langkah tersebut dinilai terlambat karena tensi massa sudah terlanjur meninggi (Masduki & Wendratama, 2025).

Kegagalan komunikasi dalam tahap awal krisis memperlihatkan pentingnya memahami gaya komunikasi pejabat publik. Menurut Mulyana gaya komunikasi pejabat dapat dikategorikan dalam beberapa bentuk, seperti otoriter, paternalistik, persuasif, dan partisipatif. Dalam konteks krisis, gaya komunikasi yang defensif dan otoriter cenderung memperlebar jarak antara pemerintah dan rakyat, sedangkan gaya komunikasi persuasif dan partisipatif lebih mampu menumbuhkan kepercayaan. Coombs melalui teori *Situational Crisis Communication Theory* menegaskan bahwa organisasi atau pejabat publik yang menghadapi krisis harus menyesuaikan gaya komunikasinya dengan tingkat tanggung jawab yang dirasakan publik. Jika gaya komunikasi tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat, maka krisis akan semakin membesar.

Konteks Indonesia memperlihatkan bahwa ruang komunikasi tidak hanya terbatas pada media arus utama, tetapi juga diperluas melalui media sosial. Media sosial menjadi ruang yang mempercepat penyebaran narasi dan memperkuat framing tertentu, baik yang pro maupun kontra terhadap pemerintah. Penelitian Lim menunjukkan bahwa aktivisme digital di Indonesia sering kali menjadi pemantik bagi aksi nyata di jalanan, karena publik dapat dengan cepat membandingkan gaya komunikasi pejabat dengan realitas sosial yang mereka alami. Dalam kasus demo Agustus 2025, hashtag dan unggahan viral tentang “privilege DPR” dan “elit arogan” memperkuat persepsi negatif terhadap pemerintah.

Melihat fakta tersebut, penting untuk menganalisis secara sistematis bagaimana pejabat publik berkomunikasi di tengah krisis, gaya bicara apa yang dominan digunakan, serta bagaimana gaya tersebut memengaruhi eskalasi demonstrasi. Kajian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang dinamika komunikasi politik di Indonesia, tetapi juga menjadi refleksi penting bagi pengembangan strategi komunikasi krisis yang lebih responsif, empatik, dan partisipatif di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berusaha menjawab tiga pertanyaan utama: (1) bagaimana gaya komunikasi pejabat publik dalam merespons krisis demo 29–31 Agustus 2025; (2) bagaimana dampak gaya komunikasi tersebut terhadap persepsi publik dan eskalasi aksi; dan (3) model komunikasi seperti apa yang ideal untuk meredam krisis kebijakan serupa di masa depan.

Dengan mengkaji persoalan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi teoretis dalam studi komunikasi kebijakan dan komunikasi krisis, sekaligus menawarkan rekomendasi praktis bagi pejabat publik di Indonesia dalam menghadapi situasi krisis yang sarat dengan sensitivitas politik, sosial, dan moral.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis wacana kritis (Critical Discourse Analysis – CDA) untuk mengkaji gaya komunikasi pejabat publik dalam merespons aksi demonstrasi 29–31 Agustus 2025. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antara teks (pernyataan pejabat), konteks sosial-politik, serta dampaknya terhadap persepsi publik (Fairclough, 2013). Analisis difokuskan pada aspek pilihan diksi, framing, intonasi, bahasa tubuh, serta narasi yang dibangun pejabat publik ketika merespons krisis. Dengan menggunakan CDA, penelitian ini tidak hanya menilai isi pesan, tetapi juga bagaimana pesan tersebut diproduksi, disebarkan, dan diterima masyarakat dalam konteks konflik politik (L'Etang, 2006).

Sumber data utama penelitian ini adalah pernyataan resmi pejabat publik terkait krisis (pidato, konferensi pers, unggahan media sosial), yang dikumpulkan dari portal berita nasional, akun resmi pemerintah, serta rekaman siaran televisi. Data sekunder berupa pemberitaan media arus utama dan respon publik di media sosial (komentar, unggahan, hashtag) digunakan untuk memetakan dampak gaya komunikasi pejabat terhadap persepsi masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi digital dan arsip media, kemudian diverifikasi menggunakan prinsip triangulasi sumber (Yeo & Sriramesh, 2009).

Analisis data dilakukan dengan tiga tahap: (1) reduksi data dengan mengklasifikasikan pernyataan pejabat berdasarkan gaya komunikasi (defensif, akomodatif, persuasif, partisipatif), (2) analisis wacana untuk mengidentifikasi konstruksi makna dan framing yang digunakan pejabat, serta (3) interpretasi dengan menghubungkan gaya komunikasi tersebut pada dampaknya terhadap eskalasi atau de-eskalasi protes. Validitas data diperkuat dengan membandingkan hasil analisis dengan teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dan konsep gaya komunikasi pejabat publik (Rachel Kathryn, 2025). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antara gaya komunikasi pejabat dan dinamika krisis politik yang terjadi pada demo Agustus 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konteks Krisis Demo 29-31 Agustus 2025

Demonstrasi yang terjadi sejak 25 Agustus 2025 merebak dan berubah konflik hebat pada 29–31 Agustus, dipicu oleh kontroversi kenaikan tunjangan DPR dan memuncak setelah tewasnya pengemudi ojol, Affan Kurniawan, akibat tertabrak kendaraan taktis Brimob. Kerusuhan menyebar ke berbagai kota—Jakarta, Surabaya, Makassar—dengan kerusakan fasilitas umum dan rumah pejabat terlibat (Rachel Kathryn, 2025).

Situasi ini diperburuk oleh persepsi publik bahwa DPR tidak mendengarkan suara rakyat, melainkan lebih mementingkan kepentingan elite politik. Beberapa organisasi mahasiswa, serikat buruh, dan kelompok masyarakat sipil bersatu dalam menggelar aksi dengan tuntutan utama: pembatalan kebijakan DPR yang dianggap elitis. Aksi massa ini kemudian menjadi momentum perlawanan simbolik terhadap ketidakadilan kebijakan publik.

Pada hari kedua, 30 Agustus 2025, eskalasi meningkat dengan blokade jalan utama dan bentrokan sporadis antara aparat keamanan dan demonstran di beberapa titik. Pihak kepolisian menurunkan pasukan tambahan, yang menambah tensi di lapangan. Kondisi ini membuat isu DPR tidak lagi sekadar persoalan kebijakan, melainkan melebar menjadi persoalan legitimasi kelembagaan negara.

Puncak demonstrasi terjadi pada 31 Agustus 2025 ketika ribuan massa mengepung kompleks DPR/MPR RI. Narasi “elit arogan, rakyat ditinggalkan” mendominasi ruang publik, baik di jalanan maupun media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa krisis yang terjadi bukan hanya krisis kebijakan, tetapi juga krisis komunikasi antara penguasa dan rakyat (Ninie Karmini & Achmad Ibrahim, 2025).

Dengan demikian, konteks krisis ini dapat dipahami sebagai kombinasi dari kebijakan publik yang kontroversial, lemahnya komunikasi politik DPR, dan ketidakmampuan pejabat publik dalam merespons keresahan rakyat secara tepat waktu.

B. Identifikasi Gaya Komunikasi Pejabat

Respons pejabat publik awal cenderung defensif dan teknokratis: misalnya, pernyataan bahwa tunjangan Rp50-juta per bulan adalah “kompensasi wajar atas beban hidup di Jakarta” yang tidak disertai empati. Pada tahap lanjutan, muncul gaya akomodatif, seperti pengumuman oleh Presiden Prabowo dan pimpinan DPR bahwa tunjangan akan dipangkas dan ekspor kebijakan fasilitas diulas ulang (Stefano Sulaiman & Gayatri Suroyo, 2025). Namun, gaya komunikasi tersebut telah terlambat, karena eskalasi massa sudah massif. Jika dianalisis secara wacana kritis (CDA), pilihan diksi seperti “perbaikan internal” atau “evaluasi kebijakan” mencerminkan komunikasi yang berjarak, bukan yang membumi dan membaur dengan publik. Penampilan pejabat dalam konferensi pers (seperti raut wajah tegang, gestur defensif di podium) memperkuat kesan tidak siap, tidak responsif—yang amat sensitif dalam konteks media visual dan kamera langsung.

Sebaliknya, ada juga pejabat yang mencoba mengambil posisi akomodatif, misalnya dengan menyatakan “kami akan memangkas beberapa pos anggaran” dalam konferensi pers yang digelar pada 30 Agustus 2025. Meskipun terlambat, gaya komunikasi akomodatif ini sedikit menurunkan ketegangan. Namun publik menilai langkah tersebut lebih sebagai reaksi politis ketimbang bentuk empati tulus.

Analisis bahasa tubuh dan gestur pejabat saat konferensi pers juga memperlihatkan ketegangan. Beberapa pejabat tampak kaku, menghindari kontak mata dengan kamera, atau menunjukkan ekspresi defensif dengan nada suara tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi non-verbal memperkuat persepsi publik tentang arogansi atau ketidaktulusan pejabat dalam menghadapi krisis.

Dengan demikian, gaya komunikasi pejabat publik dalam krisis ini memperlihatkan keterputusan antara elit politik dan aspirasi rakyat. Alih-alih menenangkan situasi, gaya komunikasi defensif dan teknokratis justru memperkuat ketidakpercayaan publik (Frances Vinall, 2025). seperti contoh :

1. Wakil Ketua Komisi III DPR, Inisial AS, dalam kunjungan kerja ke Polda Sumatera Utara pada 22 Agustus 2025, melontarkan pernyataan keras yang berbunyi, “Orang yang hanya bilang bubarin DPR itu adalah mental orang tolol sedunia”. Ungkapan ini dianggap merendahkan dan memicu kemarahan masyarakat, dianggap sebagai bukti gaya komunikasi pejabat yang kasar dan ofensif (*Sahroni Balas Kritik Desak Bubarkan DPR: Mental Orang Tolol Sedunia*, 2025).

Gaya komunikasi yang kasar seperti ini memperbesar jurang antara rakyat dan elit legislatif. Direktur Eksekutif IPR (Noval Nurhadi, 2025) menyebut, pernyataan “tolol sedunia” melebar menjadi simbol “elit arogan” dan justru menambah frustrasi publik di tengah krisis kebijakan tunjangan DPR (PopRed, 2025). Menurut pakar komunikasi digital Universitas Indonesia, gaya bicara seperti itu justru membuat masyarakat semakin apatis dan enggan terlibat dalam politik.

2. Kasus Figur Publik Lain (Inisila EP, UK dan NU)

Fenomena komunikasi oleh figur publik tak terbatas pada AS. EP dan UK pun, misalnya, muncul dalam sorotan tengah aksi unjuk rasa; kemudian menyampaikan permintaan maaf yang terkesan “terlambat dan teatrikal”, bahkan setelah rumah mereka dirusak oleh massa—sebuah contoh gaya politis reaktif yang cenderung dramatis (*August 2025 Indonesian protests*, 2025). NU pun melakukan serupa, “mohon maaf”, namun tetap mendapat kritik karena ketidaktulusan gestur tersebut.

Literatur akademis menyoroti gaya komunikasi “temperamental” oleh pejabat publik sebagai bentuk retorika deliberatif yang emosional dan konfrontatif. Dalam beberapa studi ditemukan bahwa sebagian audiens menolak (*latitude of rejection*), sebagian lain mengabaikannya (*latitude of noncommitment*). Hal ini mempertegas bahwa gaya kasar justru bisa memperburuk legitimasi pejabat di mata publik.

C. Dampak Gaya Komunikasi pada Persepsi Publik dan Eskalasi Demonstrasi

Gaya defensif memperparah ketidakpercayaan publik, menegaskan persepsi bahwa elit politik abai terhadap penderitaan rakyat yang terlihat melalui tagar “elit arogan” dan meme viral di media sosial.

Gaya akomodatif, meski secara retorik meredam, dinilai publik sebagai reaktif dan oportunistik tidak memberi ruang dialog, sehingga respons dianggap simbolik belaka. Hal ini menciptakan gap antara komunikasi pejabat elit dan aspirasi rakyat, teramplifikasi oleh viralitas media digital. Momen-momen kritis ini semakin memperlebar kesenjangan kepercayaan antara negara dan warga (Bayu Pratama, 2025).

Gaya komunikasi pejabat publik yang defensif misalnya menyebut tunjangan DPR sebagai "wajar" atau "bukan hal besar"—telah memperparah ketidakpercayaan publik. Rakyat merasa diabaikan dan tidak dihargai, sehingga rasa sakit dan ketidakadilan yang sudah ada semakin memuncak. Hal ini tampak jelas dalam gelombang protes yang berujung pada aksi anarkis, mulai dari perusakan halte, pembakaran kendaraan dinas, hingga penyerbuan gedung DPRD di beberapa kota besar. Graham & Avery (2013) menegaskan bahwa komunikasi pemerintah yang tertutup dan normatif dalam situasi krisis justru melemahkan legitimasi institusi dan memperburuk reaksi publik.

Ketika pejabat kemudian mencoba mengambil langkah akomodatif—seperti pengumuman pemangkasan tunjangan atau pembekuan perjalanan dinas—publik menilainya sebagai respons reaktif yang terlambat. Masyarakat sudah kadung melihat pejabat sebagai elit arogan, apalagi setelah demonstrasi berkembang menjadi kerusuhan dengan pembakaran gedung DPRD di Makassar, Surabaya, dan Medan, yang melambangkan delegitimasi lembaga perwakilan rakyat. Austin, Fisher Liu & Jin (Austin dkk., 2012) menyatakan lewat *social-mediated crisis communication model* bahwa respon yang tidak proaktif biasanya tidak mampu meredam krisis; justru sering kali memperluas konflik karena tidak membangun kepercayaan saat paling dibutuhkan.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa gaya teknokratis juga menyumbang dispersi komunikasi. Ketika pejabat berargumen dalam bahasa birokratis, penuh jargon dan data statistik, publik merasa bahwa masalah serius seperti kemiskinan, ketidakadilan, dan maraknya tunjangan elit tidak ditangani secara manusiawi. An & Gower (An & Gower, 2009) menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang terlalu teknis dan rasional tanpa menyentuh sisi emosional, menyebabkan audiens tidak merasa terlibat, dan justru memperlebar jarak komunikasi antara pejabat dan rakyat.

Reaksi publik di media sosial menunjukkan dampak nyata gaya komunikasi pejabat terhadap opini kolektif. Tagar seperti #BakarDPRD, #ElitArogan, dan #TolakTunjangan menjadi viral, mengokohkan narasi bahwa pejabat kehilangan kepekaan sosial. Situasi ini mempercepat eskalasi di lapangan: massa yang awalnya turun untuk long march berubah menjadi kelompok yang marah, melakukan pembakaran pos polisi dan perusakan fasilitas publik.

Akhirnya, gaya komunikasi yang tidak adaptif, defensif, atau lambat merespons menimbulkan delegitimasi politik yang nyata. Demonstrasi tidak hanya soal tunjangan—melainkan protes atas cara pejabat berbicara, berperilaku, dan menunjukkan keterasingan dari rakyat. Kim & Liu (Kim & Liu, 2012) menemukan bahwa keberhasilan komunikasi krisis tergantung pada kecepatan, ketulusan, dan empati, bukan sekadar konten kebijakan; tanpa itu, pejabat rentan terhadap efek backlash yang mengganggu stabilitas sosial.

D. Peran Media Sosial dalam Memperkuat Narasi Demonstrasi

Media sosial berperan sebagai arena utama pertarungan narasi selama krisis 29–31 Agustus 2025. Hashtag seperti #TolakElitArogan, #ReformasiDikorupsiLagi, dan #BakarDPRD menjadi katalis mobilisasi opini publik yang kemudian beresonansi dengan aksi massa di jalanan. Narasi kritis yang lahir di ruang digital tidak berhenti sebagai wacana, melainkan menciptakan amplifikasi krisis yang berujung pada pembakaran gedung DPRD di berbagai kota, penyerangan Polres, serta penjarahan fasilitas publik. Hal ini memperlihatkan bagaimana media sosial menghubungkan ruang diskursif digital dengan aksi kolektif fisik.

Media sosial tidak hanya menjadi ruang mediasi, tetapi juga memperkuat counter-narrative terhadap pernyataan pejabat. Misalnya, ketika ada pejabat menyebut tunjangan DPR sebagai "kebutuhan operasional", publik segera memproduksi meme, video satir, dan data perbandingan dengan kondisi rakyat yang kesulitan biaya hidup. Dalam hitungan menit, konten tersebut tersebar luas di TikTok, Instagram, dan X (Twitter), mempercepat siklus delegitimasi

komunikasi elit. Dengan demikian, otoritas simbolik pejabat publik digeser oleh otoritas digital yang dikendalikan oleh publik.

Aktivis digital, mahasiswa, dan tokoh masyarakat menggunakan media sosial untuk menciptakan narasi tandingan yang lebih emosional dan persuasif. Framing digital yang dihasilkan dalam waktu singkat mampu menggusur framing resmi pemerintah atau DPR. Akibatnya, pejabat kehilangan kontrol atas opini publik, karena masyarakat lebih percaya pada narasi horizontal (sesama warga) ketimbang narasi vertikal (dari pejabat). Fenomena ini sesuai dengan temuan Bruns & Highfield (Black, 2016) bahwa media sosial dalam krisis politik sering menjadi alat hegemoni tandingan yang mampu menandingi framing media arus utama.

Selain narasi politik, media sosial juga membuka ruang partisipasi kultural dalam mengkritisi gaya komunikasi pejabat. Potongan video pejabat yang menggunakan diksi kasar, tertawa saat diwawancara, atau bahkan berjoget di forum resmi beredar luas di TikTok dan YouTube. Publik merespons dengan parodi, editan video, dan komentar sinis yang memperkuat kesan arogansi elit. Kritik semacam ini menegaskan bahwa di era digital, gaya komunikasi tidak hanya dinilai berdasarkan isi, tetapi juga pada gaya, gestur, dan ekspresi visual.

Dengan demikian, media sosial berfungsi bukan sekadar kanal informasi, melainkan arena politik baru yang menyeimbangkan dominasi wacana pejabat publik dengan counter-narrative rakyat. Gelombang demonstrasi Indonesia 29–31 Agustus 2025 menunjukkan bukti konkret: narasi digital yang viral berkontribusi pada mobilisasi massa yang berujung pada penjarahan, pembakaran Polres, dan penghancuran gedung DPRD. Hal ini menandakan bahwa legitimasi komunikasi pejabat kini sangat rentan, karena ruang digital telah menjadi ruang oposisi politik sekaligus ruang mobilisasi sosial.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa gaya komunikasi pejabat publik memiliki dampak langsung terhadap dinamika krisis politik. Gaya defensif dan teknokratis yang ditunjukkan oleh sejumlah pejabat selama demonstrasi 29–31 Agustus 2025 justru memperlebar jarak dengan rakyat, memicu ketidakpercayaan, dan mempercepat eskalasi konflik. Sementara itu, upaya akomodatif yang dilakukan pemerintah terbukti datang terlambat sehingga tidak efektif meredakan ketegangan massa.

Media sosial berperan penting dalam memperkuat counter-narrative publik terhadap wacana resmi pemerintah. Melalui hashtag, meme, dan konten digital lainnya, publik berhasil mendeligitimasi komunikasi elit dan memobilisasi opini menjadi aksi nyata di jalanan. Fenomena ini menunjukkan bahwa komunikasi pejabat publik tidak lagi dapat dipisahkan dari dinamika digital, karena ruang daring telah menjadi arena politik baru yang setara dengan ruang fisik.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan model komunikasi pejabat publik yang lebih responsif, empatik, dan partisipatif. Pejabat perlu mengutamakan transparansi dan bahasa yang membumi agar dapat membangun kembali kepercayaan publik serta mencegah krisis serupa di masa depan. Rekomendasi ini relevan tidak hanya bagi konteks Indonesia, tetapi juga bagi negara-negara lain yang menghadapi krisis politik di era digital.

REFERENCES

- Aji, A. R., & Purworini, D. (2024). *STRATEGI RESPON KOMUNIKASI KRISIS KEMENKEU PADA KASUS PEJABAT PAJAK RAT (ANALISIS BERITA CNN INDONESIA DAN KOMPAS.COM)*. 9(3).
- An, S.-K., & Gower, K. K. (2009). How do the news media frame crises? A content analysis of crisis news coverage. *Public Relations Review*, 35(2), 107–112. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2009.01.010>
- August 2025 Indonesian protests. (2025, Agustus 25). [Wikipedia the Free Encyclopedia]. https://en.wikipedia.org/wiki/August_2025_Indonesian_protests?utm_source=chatgpt.com
- Austin, L., Fisher Liu, B., & Jin, Y. (2012). How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model. *Journal of Applied Communication Research*, 40(2), 188–207. <https://doi.org/10.1080/00909882.2012.654498>

- Bayu Pratama. (2025, Agustus 25). *Demo Tolak Kenaikan Tunjangan DPR Ricuh di Depan Gedung Parlemen* [Mediamassa.co.id].
- Black, J. (2016). 'As British as fish and chips': British newspaper representations of Mo Farah during the 2012 London Olympic Games. *Media, Culture & Society*, 38(7), 979–996. <https://doi.org/10.1177/0163443716635863>
- 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>
- Fairclough, N. (2013). Critical discourse analysis and critical policy studies. *Critical Policy Studies*, 7(2), 177–197. <https://doi.org/10.1080/19460171.2013.798239>
- Frances Vinall. (2025, Agustus 30). *Four dead, Buildings ablaze as Indonesians demands goverment accountability* [Washingtonpost]. https://www.washingtonpost.com/world/interactive/2025/indonesia-protests-jakarta-prabowo/?utm_source=chatgpt.com
- Kim, S., & Liu, B. F. (2012). Are All Crises Opportunities? A Comparison of How Corporate and Government Organizations Responded to the 2009 Flu Pandemic. *Journal of Public Relations Research*, 24(1), 69–85. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2012.626136>
- L'Etang, J. (2006). Public relations and sport in promotional culture. *Public Relations Review*, 32(4), 386–394. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2006.09.006>
- Lim, M. (2013). Many Clicks but Little Sticks: Social Media Activism in Indonesia. *Journal of Contemporary Asia*, 43(4), 636–657. <https://doi.org/10.1080/00472336.2013.769386>
- Masduki, & Wendratama, E. (2025). Digital Activism for Press Freedom Advocacy in Post-Authoritarian Indonesia. *Journalism and Media*, 6(3), 101. <https://doi.org/10.3390/journalmedia6030101>
- Niniek Karmini, & Achmad Ibrahim. (2025, Agustus 30). *Tensions soar in Indonesia as protests over police brutality and lawmakers' allowances continue* [Apnews]. <https://apnews.com/article/indonesia-students-protests-2b4ad65b836a3b38b6a037b2f45cb309>
- Noval Nurhadi. (2025, Agustus 24). *IPR Kritik Ahmad Sahroni: Pernyataan Soal 'Orang Tolol Sedunia' Bisa Picu Kemarahan Publik* [Islamtoday.id]. https://islamtoday.id/news/20250824162430-200208/ipr-kritik-ahmad-sahroni-pernyataan-soal-orang-tolol-sedunia-bisa-picu-kemarahan-publik/?utm_source=chatgpt.com
- PopRed. (2025, Februari 26). *Gaya Bicara Pejabat Makin Kasar, Bikin Rakyat Makin Jauh?* [POPERS.ID]. https://popers.id/2025/02/26/h-20457/gaya-bicara-pejabat-makin-kasar-bikin-rakyat-makin-jauh?utm_source=chatgpt.com
- Rachel Kathryn. (2025, Agustus 30). 11 Fakta Demo 28-29 Agustus 2025 yang Tewaskan Affan Kurniawan. *IDN Times*. https://www.idntimes.com/news/indonesia/11-fakta-demo-28-29-agustus-2025-yang-tewaskan-affan-kurniawan-00-f48mr-thr5rc?utm_source=chatgpt.com
- Sahroni Balas Kritik Desak Bubarkan DPR: Mental Orang Tolol Sedunia*. (2025, Agustus 22). [CNN Indonesia]. https://www.cnnindonesia.com/nasional/20250822195736-32-1265453/sahroni-balas-kritik-desak-bubarkan-dpr-mental-orang-tolol-sedunia?utm_source=chatgpt.com

- Stefano Sulaiman, & Gayatri Suroyo. (2025, Agustus 31). *Deadly Indonesia protests force U-turn on lawmakers' pay* [Reuters]. https://www.reuters.com/world/asia-pacific/deadly-indonesia-protests-force-u-turn-lawmakers-pay-2025-08-31/?utm_source=chatgpt.com
- Warburton, E., Aspinall, E., & Post-doctoral research fellow at the Asia Research Institute, National University of Singapore. (2018). Explaining Indonesia's Democratic Regression: Structure, Agency and Popular Opinion. *Contemporary Southeast Asia*, 41(2), 255–285. <https://doi.org/10.1355/cs41-2k>
- Yeo, S. L., & Sriramesh, K. (2009). Adding value to organizations: An examination of the role of senior public relations practitioners in Singapore. *Public Relations Review*, 35(4), 422–425. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2009.08.003>