

## STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENGHADAPI KRITIK VIRAL DI MEDIA SOSIAL BERTAGAR #INDONESIAGELAP

M Fadli Etadhin<sup>1\*</sup>, Aura Syaziya Aulia<sup>2</sup>, Rehan Yuli Setiawan<sup>3</sup>, Azizah Marctha Syhara S.P<sup>4</sup>, M Alfarel D<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Fakultas ilmu Komunikasi, Ilmu komunikasi, Universitas Pamulang

\*E-mail: etdzn.liefe@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas Strategi komunikasi pemerintah dalam merespons kritik yang viral di media sosial. Dalam era digital yang interaktif dan cepat, media sosial menjadi ruang utama bagi publik untuk menyampaikan pendapat dan kritik secara luas. Pemerintah sering kali menghadapi tekanan besar dari opini publik yang terbentuk sebelum klarifikasi resmi dirilis, sehingga menimbulkan tantangan dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi komunikasi pemerintah saat menghadapi kritik viral, terutama #indonesiagelap dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi media sosial dan studi kasus terhadap peristiwa viral tertentu. Teori agenda setting digunakan untuk menganalisis bagaimana isu ditentukan oleh dinamika media sosial, sementara teori spiral of silence menjelaskan kecenderungan pemerintah untuk bersikap diam saat opini publik mendominasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemerintah yang pasif cenderung memperparah sentimen negatif, sedangkan pendekatan yang adaptif dengan penggunaan media sosial secara aktif, bahasa yang humanis, serta visual menarik dapat meredam kritik dan membangun kembali kepercayaan publik. Penelitian ini menegaskan pentingnya respons cepat, keterbukaan, dan penyesuaian komunikasi pemerintah terhadap karakter media digital masa kini.

Keywords: Komunikasi Pemerintah, Kritik Viral, Media Sosial, *Agenda Setting, Spiral of Silence*

### ABSTRACT

*This research discusses the strategy faced by government communication in responding to viral criticism on social media. In the current digital era, which is interactive and fast-paced, social media has become a central space for the public to express opinions and criticism widely. The government often experiences significant pressure from public opinion that forms before any official clarification is issued, creating challenges in maintaining public trust. This study aims to understand government communication strategies when dealing with viral criticism, using a descriptive qualitative approach through social media observation and case studies of specific viral events. Agenda setting theory is used to analyze how issues are shaped by social media dynamics, while the spiral of silence theory explains the tendency of the government to remain silent when public opinion dominates. The findings show that passive government communication strategies tend to worsen negative sentiment, while adaptive approaches involving active use of social media, humanistic language, and engaging visuals can ease criticism and rebuild public trust. This research highlights the importance of rapid response, transparency, and adjustment of government communication to fit the nature of today's digital media.*

Keywords : *Government Communication, Viral Criticism, Social Media, Agenda Setting, Spiral of Silence*

## PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital yang pesat, media sosial telah menjadi ruang utama komunikasi publik yang bersifat terbuka, interaktif, dan instan. Platform seperti Twitter, Instagram, TikTok, dan Facebook tidak hanya memungkinkan masyarakat menerima informasi, tetapi juga menyebarkan opini, kritik, bahkan membentuk wacana secara cepat dan luas. Kritik terhadap pemerintah yang disampaikan melalui media sosial sering kali menjadi viral dalam hitungan menit, memicu tekanan sosial dan memengaruhi kebijakan publik. Kondisi ini menciptakan tantangan serius bagi komunikasi pemerintah dalam menjaga citra, kredibilitas, dan stabilitas informasi di tengah arus opini publik yang cepat berubah (Nasrullah, 2015).

Kritik viral terhadap pemerintah tidak jarang muncul dalam bentuk unggahan netizen, video pendek, hingga utas panjang. Sayangnya, opini publik kerap terbentuk sebelum adanya klarifikasi resmi, menyebabkan munculnya distrust terhadap institusi negara (Sihombing & Wulandari, 2022). Dalam kondisi ini, strategi komunikasi pemerintah diuji untuk tetap relevan dan responsif. Fenomena ini dapat dianalisis melalui dua pendekatan utama dalam teori komunikasi massa, yaitu teori agenda setting dan spiral of silence. Teori agenda setting menjelaskan bahwa media memiliki kekuatan dalam menetapkan prioritas isu yang dianggap penting oleh masyarakat (McCombs & Shaw, 1972), sementara spiral of silence menggambarkan kondisi ketika pemerintah cenderung diam demi menghindari konfrontasi dengan opini publik dominan (Noelle-Neumann, 1974).

Berdasarkan paparan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tantangan komunikasi pemerintah muncul dan dihadapi ketika kritik viral merebak strategi di media sosial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi pemerintah dalam merespons tekanan publik di ruang digital, serta memahami peran media sosial dalam membentuk persepsi publik terhadap kebijakan atau tindakan pemerintah.

Ruang lingkup penelitian difokuskan pada kasus-kasus viral yang melibatkan institusi pemerintahan di Indonesia dalam kurun waktu 2024–2025. Yaitu tagar #indonesiagelap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan observasi pada unggahan media sosial dan dokumentasi klarifikasi resmi dari pemerintah. Dengan menggabungkan dua teori komunikasi massa sebagai pisau analisis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur komunikasi digital dan strategi komunikasi publik di era disrupsi media.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi pemerintah diuji dalam menghadapi kritik viral di media sosial. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna dari fenomena sosial yang kompleks

dengan lebih kontekstual dan menyeluruh. Penelitian kualitatif bersifat interpretatif, sehingga cocok untuk mengkaji dinamika komunikasi dan respon pemerintah dalam ranah digital yang sarat akan opini publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi dan observasi media sosial. Dokumentasi mencakup pengumpulan berita daring, siaran pers resmi pemerintah, serta tanggapan atau klarifikasi dari lembaga terkait terhadap kritik yang sempat viral. Sementara itu, observasi media sosial dilakukan dengan memantau tanggapan netizen pada platform seperti Twitter, Instagram, dan TikTok, terutama pada kolom komentar dan unggahan yang viral. Beberapa kasus yang menjadi objek pengamatan antara lain kritik terhadap kebijakan publik, ucapan pejabat, serta kontroversi kebijakan darurat.

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis isi secara kualitatif. Teknik ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola komunikasi, narasi yang berkembang, serta persepsi publik terhadap tindakan atau pernyataan pemerintah. Analisis ini dilakukan dengan mengaitkan data yang ditemukan dengan teori komunikasi massa, yakni teori agenda setting dan spiral of silence. Teori agenda setting digunakan untuk melihat bagaimana media sosial dapat menentukan isu mana yang dianggap penting oleh publik, sementara spiral of silence menjelaskan kecenderungan diamnya kelompok tertentu, termasuk pihak pemerintah, saat opini mayoritas mendominasi ruang digital.

Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk memberikan pemahaman yang utuh tentang bagaimana pemerintah berkomunikasi di tengah tekanan opini publik yang cepat dan luas penyebarannya, serta bagaimana strategi komunikasi tersebut dipengaruhi oleh dinamika media sosial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Fenomena kritik viral terhadap pemerintah di media sosial semakin menonjol pada tahun 2025, dengan munculnya berbagai tagar yang mencerminkan ketidakpuasan publik terhadap kebijakan pemerintah. Salah satu contoh yang paling mencolok adalah tagar #IndonesiaGelap, yang menjadi trending di platform X (dulu Twitter) sejak awal Februari 2025. Tagar ini telah digunakan lebih dari 465 ribu kali, mencerminkan protes terhadap kebijakan pemerintah di bawah kepemimpinan Presiden Prabowo Subianto dan Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka.

Kritik yang muncul melalui tagar ini terutama ditujukan pada kebijakan pemerintah yang dianggap tidak berpihak kepada rakyat, seperti aturan baru mengenai penjualan gas elpiji 3 kg yang menyebabkan kelangkaan, efisiensi anggaran yang berdampak pada pemutusan hubungan kerja (PHK), serta penghapusan tunjangan bagi dosen dan tenaga pendidik. Tagar #IndonesiaGelap semakin viral setelah Badan Eksekutif Mahasiswa Seluruh Indonesia (BEM SI) menggelar aksi demo secara serentak di berbagai daerah seperti Jakarta, Bandung, Lampung, Surabaya, Malang, Samarinda, Banjarmasin, Aceh, dan Bali. Dalam aksi yang berlangsung pada 17–18 Februari 2025, BEM SI mengajukan 13 tuntutan, di

antaranya menuntut pendidikan gratis, ilmiah, dan demokratis serta menolak pemangkasan anggaran pendidikan.

Fenomena ini menunjukkan bagaimana media sosial memainkan peran dominan dalam menetapkan isu yang dianggap penting oleh publik, sesuai dengan teori agenda setting. Dalam konteks ini, warganet, influencer, dan akun-akun populer turut membentuk persepsi publik melalui unggahan mereka. Pemerintah tidak bisa lagi sepenuhnya mengendalikan narasi, dan justru harus mampu beradaptasi dengan pola komunikasi digital yang kolaboratif dan cepat. Ketidakmampuan dalam menyusun agenda tandingan atau klarifikasi yang efektif dapat menyebabkan persepsi negatif berkembang tanpa kontrol.

Sementara itu, teori spiral of silence menjelaskan bagaimana pemerintah kadang memilih diam atau bersikap pasif saat opini publik di media sosial menunjukkan kecenderungan yang sangat kuat terhadap satu arah. Ketika mayoritas pengguna media sosial menunjukkan sikap kontra terhadap suatu kebijakan atau pejabat, pemerintah bisa merasa tertekan untuk tidak menyampaikan pandangan berbeda karena khawatir menimbulkan reaksi yang lebih keras. Ini memperlihatkan bagaimana tekanan sosial di ruang digital menciptakan efek keheningan bahkan pada institusi yang seharusnya menjadi sumber informasi utama.

Namun demikian, beberapa strategi komunikasi pemerintah yang bersifat adaptif juga mulai terlihat. Beberapa instansi mulai menggunakan kanal media sosial resmi untuk menyampaikan klarifikasi secara langsung, menggunakan gaya bahasa yang lebih ringan dan visual yang menarik. Pendekatan ini terbukti lebih efektif dalam meredam gejolak kritik, karena lebih sesuai dengan karakteristik media sosial yang mengutamakan kecepatan, kejelasan, dan kedekatan emosional.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kritik viral di media sosial menjadi tantangan nyata bagi komunikasi pemerintah di era digital. Media sosial telah menggeser pola komunikasi satu arah menjadi lebih terbuka dan cepat, sehingga opini publik dapat terbentuk secara spontan tanpa menunggu klarifikasi resmi. Dalam kondisi seperti ini, pemerintah sering kali mengalami kesulitan untuk mengimbangi kecepatan informasi dan arus persepsi yang berkembang.

Teori agenda setting menjelaskan bagaimana media sosial kini memiliki kekuatan dalam menentukan isu yang dianggap penting oleh masyarakat. Pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya pihak yang dapat mengarahkan perhatian publik. Sementara itu, teori spiral of silence memperlihatkan bagaimana tekanan opini publik di media sosial dapat membuat pemerintah enggan menyampaikan pandangan berbeda secara terbuka, sehingga memilih sikap diam atau tanggapan yang defensif.

Untuk menjawab tantangan ini, pemerintah perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih adaptif, responsif, dan sesuai dengan karakter media digital. Penggunaan media sosial secara aktif dan profesional, bahasa komunikasi yang dekat

dengan masyarakat, serta keterlibatan dalam dialog publik menjadi langkah penting agar komunikasi pemerintah tetap efektif dan dipercaya oleh publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Goeritman, H. I. N. (2020). Komunikasi krisis pemerintah Indonesia di masa pandemi COVID-19 melalui media sosial. *Jurnal Iptekkom*, 22(2), 85–100.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022, Agustus 31). Pengalihan subsidi BBM agar lebih tepat sasaran dan bermanfaat bagi masyarakat.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024, Mei 1). [HOAKS] Tarif listrik resmi mengalami kenaikan mulai bulan Mei 2024.
- McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (1972). The agenda-setting function of mass media. *Public Opinion Quarterly*, 36(2), 176–187.
- Nasrullah, R. (2015). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Noelle-Neumann, E. (1974). The spiral of silence: A theory of public opinion. *Journal of Communication*, 24(2), 43–51.