Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi
Volume. 6, Nomor. 3, November 2026
E-ISSN : 2827-7945 ; P-ISSN : 2827-8127; Hal. 164-176
DOI: https://doi.org/10.55606/juitik.v6i3.2709
Tersedia: https://journal.sinov.id/index.php/juitik

Analisis Persepsi Publik terhadap Kinerja Pemerintah Republik Indonesia dalam Bencana Banjir Aceh dan Sumatera

(Studi Netnografi pada Komentar Pemberitaan di *Youtube* @Tribunnews)

Shalsabilla Ghea Octivani [1*], Erwin Kartinawati [2], Hasbullah Azis [3]
[1-3] Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni, Universitas Sahid Surakarta, Indonesia
Email: gheashalsabilla0@gmail.com [1], Erwin.kartinawati@usahidsolo.ac.id [2], hasbullah.azis@usahid.ac.id [3]

**Penulis Korespondensi: gheashalsabilla0@gmail.com*

Abstract*. The floods in Aceh and Sumatra in late 2025 caused significant impacts and generated public debate regarding the performance of the Government of the Republic of Indonesia. This study aims to analyze public perceptions of government performance in handling the floods through comments on @TribunNews YouTube news coverage. This study employed a descriptive qualitative approach using netnography. Data consisted of 1,285 comments from five videos uploaded between November 28 and December 5, 2025, collected through observation and documentation. Comments were categorized as positive, neutral, or negative using sentiment analysis assisted by the Support Vector Machine (SVM) algorithm and then analyzed thematically. The results showed 50.0% neutral, 41.8% negative, and 8.2% positive perceptions. The comment section serves as a virtual social space where people interact, construct meaning, and form collective perceptions of government performance. The netnographic approach not only examines public sentiment but also explores the construction of meaning, interaction, and opinions within digital communication spaces.*

Keywords*: Disaster Communication; Government Performance; Netnography; Public Perception; Youtube.*

Abstrak. Bencana banjir di Aceh dan Sumatera pada akhir 2025 menimbulkan dampak besar serta memunculkan perdebatan mengenai kinerja Pemerintah Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi publik terhadap kinerja pemerintah dalam penanganan banjir melalui komentar pemberitaan YouTube @TribunNews. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode netnografi. Data berupa 1.285 komentar dari lima video yang diunggah pada 28 November–5 Desember 2025, dikumpulkan melalui observasi dan dokumentasi. Komentar dikategorikan menjadi positif, netral, dan negatif menggunakan analisis sentimen berbantuan *Support Vector Machine* (SVM), kemudian dianalisis secara tematik. Hasil menunjukkan persepsi netral sebesar 50,0%, negatif 41,8%, dan positif 8,2%. Kolom komentar menjadi ruang sosial virtual bagi masyarakat untuk berinteraksi, membangun makna, dan membentuk persepsi kolektif mengenai kinerja pemerintah. Pendekatan netnografi tidak hanya melihat kecenderungan sentimen publik, tetapi juga memahami proses pembentukan makna, interaksi, dan opini dalam ruang komunikasi digital.

Kata Kunci: Kinerja Pemerintah; Komunikasi Bencana; Netnografi; Persepsi Publik; *Youtube.*

1. LATAR BELAKANG

Indonesia adalah negara yang rawan terjadi berbagai bencana alam (Gunawan, 2023). Pada akhir 2025, banjir bandang dan tanah longsor melanda Aceh serta sejumlah wilayah di Sumatera (Irham, 2025). Bencana tersebut menimbulkan dampak ekonomi yang besar (Daniswari, 2025) dan korban jiwa yang signifikan (Sukma, 2025). Peristiwa tersebut kemudian memunculkan perhatian publik terhadap keputusan pemerintah mengenai status bencana, distribusi bantuan, kunjungan pejabat, dan respons terhadap wilayah terdampak.

Perkembangan media digital membuat penilaian masyarakat terhadap kebijakan dan kinerja pemerintah tidak hanya muncul melalui survei atau forum tatap muka, tetapi juga melalui media sosial. *Youtube* menyediakan ruang interaksi melalui fitur komentar sehingga

Naskah Masuk: 05 Juni 2026; Revisi: 05 Juli 2026; Diterima: 01 September 2026; Terbit: 01 November 2026

khalayak dapat menyampaikan kritik, dukungan, harapan, pertanyaan, dan evaluasi secara langsung terhadap pemberitaan. Respons tersebut dapat menjadi indikator untuk melihat bagaimana masyarakat memahami suatu isu dan menilai tindakan institusi pemerintah (McQuail, 2019).

Kolom komentar dapat dipahami sebagai bagian dari ruang lingkup publik digital. Masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi turut memproduksi pesan dan membangun percakapan mengenai isu publik. Interaktivitas media baru memungkinkan opini berkembang melalui komentar, balasan, dan tanda suka sehingga persepsi dapat terbentuk dan dipertukarkan melalui interaksi antarpengguna (Fatimah dkk., 2025)

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah, diantaranya Irmayani (2024) menggunakan analisis sentimen berbasis BERT untuk mengkaji komentar YouTube terkait kenaikan PPN 12% dan menemukan dominasi sentimen negatif. Herlina (2019) serta Putri dan Wicaksono mengkaji persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah melalui pendekatan survei dan *mixed methods*. Dalam konteks kebencanaan, Wahyuningsih dan Suswanta (2020) meneliti pemanfaatan media sosial dalam mitigasi banjir, sedangkan Akmal dkk. (2024) mengkaji persepsi masyarakat melalui *Systematic Literature Review*. Ula dkk. (2025) dan Arkania dkk. (2025) menyoroti konstruksi media dan komunikasi pemerintah dalam penanganan banjir, sementara Sukma, Narti, dan Putra (2025) menggunakan netnografi untuk menganalisis opini netizen dalam konteks komunikasi politik di TikTok.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah, sentimen publik di media sosial, komunikasi kebencanaan, dan penggunaan netnografi. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji komentar publik pada *Youtube* sebagai ekspresi persepsi terhadap kinerja pemerintah pusat dalam penanganan banjir Aceh dan Sumatera masih terbatas. Penelitian ini menempatkan komentar publik sebagai data utama dan menggabungkan klasifikasi sentimen berbantuan SVM dengan pembacaan tematik melalui pendekatan netnografi.

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis persepsi publik terhadap kinerja Pemerintah Republik Indonesia dalam pemberitaan penanganan bencana banjir Aceh dan Sumatera melalui kolom komentar *Youtube @TribunNews*.

2. KAJIAN TEORITIS

Media Baru dan Ruang Publik Digital

Media baru merupakan media berbasis teknologi digital yang ditandai oleh keterhubungan, akses yang luas, interaktivitas, serta kemampuan pengguna untuk menjadi penerima sekaligus pengirim pesan. Perubahan dari komunikasi satu arah menjadi komunikasi dua arah dan banyak arah membuat media sosial menjadi ruang penting dalam pembentukan opini dan persepsi publik (McQuail, 2019). Nugroho (2020) juga menekankan karakter media baru yang memungkinkan keterhubungan dan interaktivitas pengguna.

Dalam kerangka ruang publik, media sosial menyediakan arena bagi warga untuk menyampaikan pandangan mengenai persoalan bersama. Pada *Youtube*, fitur komentar memungkinkan khalayak menanggapi pemberitaan dan berinteraksi dengan pengguna lain sehingga komentar dapat dibaca sebagai jejak komunikasi publik digital (Kusumastuti & Kusuma, 2022). Interaksi pengguna di ruang digital juga memperlihatkan terbentuknya percakapan publik melalui media sosial (Muttaqien, 2023).

Persepsi Publik

Persepsi merupakan proses ketika individu menerima, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan stimulus sehingga terbentuk pemahaman atau penilaian terhadap suatu objek. Dalam penelitian ini, stimulus berupa informasi pemberitaan mengenai banjir serta tindakan pemerintah, sedangkan responsnya tampak dalam komentar pengguna *Youtube* (Alizamar, 2016).

Persepsi publik dikelompokkan pada tiga kategori, yaitu positif, netral, dan negatif. Persepsi positif menunjukkan dukungan, pujian, atau persetujuan; persepsi netral menunjukkan posisi yang tidak memihak secara tegas; sedangkan persepsi negatif menunjukkan penolakan, kritik, celaan, atau ketidaksetujuan (Kriyantono, 2018).

Persepsi Publik terhadap Kinerja Pemerintah

Kinerja pemerintah berkaitan dengan pencapaian kegiatan atau program dalam mewujudkan tujuan organisasi dan pelayanan publik. Dalam situasi bencana, publik menilai pemerintah melalui kecepatan respons, koordinasi, distribusi bantuan, transparansi, serta kemampuan menangani kebutuhan masyarakat terdampak. Kinerja yang dianggap lambat, tidak terkoordinasi, atau kurang transparan dapat memunculkan persepsi negatif (R. Nugroho, 2018).

Netnografi Komunikasi

Netnografi merupakan bentuk penelitian secara kualitatif yang berfokus untuk memahami pengalaman budaya dalam jejak digital, praktik, dan sistem jejak online. Jejak

digial tersebut dapat berupa teks, grafik, fotografi, audiovisual, musik, iklan komersil, danlain sebagainya. Pengalaman budaya tersebut dapat diambil dengan cara peneliti memahami kemudian direfleksikan melalui tiga elemen dasar netnografi: investigasi, interaksi, dan imersi (Fadilah, 2023).

Penelitian ini juga berfokus untuk memahami interaksi sosial dan perilaku manusia pada dunia digital. Istilah netnografi itu sendiri merupakan gabungan dari "internet" dan "etnografi", yang diadaptasi dari metode etnografi tradisional ke lingkungan digital (Waruwu dkk., 2020). Netnografi bertujuan untuk menghasilkan penjelasan mendalam mengenai pengalaman dan praktik *online* secara individu dan kelompok, data yang dikumpulkan dari berbagai sumber digital seperti forum, media sosial, blog, dan situs komunitas (Urfa, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode netnografi. Netnografi merupakan adaptasi etnografi untuk memahami budaya, pengalaman, interaksi, dan jejak aktivitas masyarakat di lingkungan digital (Kozinets, 2010). Dalam penelitian komunikasi digital, pendekatan netnografi juga digunakan untuk membaca interaksi dan jejak digital secara kontekstual (Eriyanto, 2021).

Objek penelitian adalah komentar pada lima video pemberitaan akun *Youtube* @TribunNews mengenai kinerja pemerintah dalam menangani banjir Aceh dan Sumatera. Video dipilih berdasarkan kesesuaian tema dan diunggah pada rentang 28 November sampai 5 Desember 2025. Total data primer yang dianalisis berjumlah 1.285 komentar.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dalam dua tahap. Pertama, komentar diklasifikasikan dengan analisis sentimen berbantuan algoritma Support Vector Machine (SVM), melalui pembersihan teks, tokenisasi, stemming dan stop-word removal, normalisasi, serta pelabelan sentimen (Pangestu, 2024).

Tahap kedua menggunakan analisis tematik melalui familiarisasi data, pertama penyusunan kode awal lalu, pencarian tema, peninjauan tema, pendefinisian dan penamaan tema, dan terakhir penyusunan laporan (Braun dkk., 2006). Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber melalui perbandingan komentar dari lima video (Moleong, 2017).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Data Penelitian

Lima video yang dipilih merepresentasikan isu yang berbeda dalam penanganan bencana, mulai dari status bencana nasional, kunjungan Presiden, distribusi logistik oleh TNI, pernyataan mengenai pemerataan bantuan, hingga rencana kunjungan Wakil Presiden.

Tabel 1. Ringkasan kecenderungan persepsi publik pada lima video @TribunNews.

Video/isu	Negatif	Netral	Positif	Kecenderungan
1. Status bencana nasional	51,0%	45,2%	3,8%	Negatif
2. Kunjungan Presiden	83,3%	16,7%	0,0%	Negatif
3. Distribusi bantuan TNI	19,6%	58,7%	21,7%	Netral
4. Pemerataan bantuan	28,8%	62,5%	8,8%	Netral
5. Kunjungan Wakil Presiden	26,1%	67,1%	6,8%	Netral
Rata-rata	41,8%	50,0%	8,2%	Netral

Sumber: hasil analisis penelitian

Persepsi Negatif: Kritik, Kekecewaan, dan Keraguan

Video pertama mengenai alasan pemerintah tidak menetapkan banjir sebagai bencana nasional memperoleh respons yang didominasi persepsi negatif sebesar 51,0%. Komentar negatif muncul dalam bentuk kritik langsung, sindiran, kemarahan, dan kekecewaan terhadap kebijakan pemerintah.

Dominasi negatif paling kuat muncul pada video kedua mengenai kunjungan Presiden ke lokasi jembatan rusak di Aceh Tenggara. Dari enam komentar yang dianalisis, lima bernada negatif dan satu netral. Meskipun jumlah komentar pada video ini jauh lebih sedikit dibanding video lainnya, pola respons menunjukkan bahwa pengguna lebih banyak menggunakan kolom komentar untuk menyampaikan evaluasi terhadap penyebab bencana, pemulihan pascabencana, dan efektivitas tindakan pemerintah.

Salah satu contoh komentar bernada negatif yaitu yang disampaikan oleh akun @NurAini-zz1zs yang berisi “Mualim ada uang kau utk memulihkan pasilitas di Aceh. Apa mengemis dgn. Malaysia . jembatan rumah. Warga dapur umum. Bisa kau menyaingi. NKRI penghianat miskin bermodal senjata kayu. Warga mau sandang pangan obat2 an. & Tempat tinggal BKN foto kau pakai senjata. Persiden. Aceh. Mampukah kau bisa menyaingi. Persiden. Prabowo. Subianto. Lupa mimpi. Aceh merdeka. Lepaskan jabatan kau sebagai. Gubernur. Aceh. Minta jabatan dgn. Malaysia BKN di. NKRI paham .muali. Gubernur menjijikan”

Komentar seperti kata “penghianat” “menjijikan” penggunaan frasa kurang baik ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap respons pemerintah daerah dalam menangani dampak bencana. Penggunaan kata-kata yang mengandung tuduhan, celaan, dan penghinaan merupakan bentuk tuturan yang merepresentasikan evaluasi negatif terhadap pihak yang dituju

(Muthia, 2017). Oleh karena itu, komentar tersebut dikategorikan sebagai komentar negatif karena memuat kritik yang disampaikan melalui tuturan bernada menghina dan menyalahkan.

Persepsi Netral: Harapan, Saran, Doa, dan Opini

Secara keseluruhan, persepsi netral merupakan kategori paling dominan dengan rata-rata 50,0%. Dominasi netral terutama terlihat pada video ketiga (58,7%), video keempat (62,5%), dan video kelima (67,1%). Komentar netral tidak secara tegas menunjukkan dukungan ataupun penolakan, tetapi berisi harapan, doa, saran, pertanyaan, serta opini umum mengenai kebutuhan korban dan penanganan bencana.

Salah satu contoh komentar bernada netral yaitu yang di ungkapkan oleh @ghundtzzhintink5386 mengatakan "nyesek banget ke hati 😢😢 semoga di kasih kesabaran ketabahan buat sodara sodara kita". komentar tersebut lebih menyoroti kondisi kemanusiaan akibat bencana dibandingkan memberikan penilaian terhadap langkah pemerintah atas bencana yang terjadi. Komentar yang tidak menunjukkan kecenderungan sentimen positif maupun negatif terhadap objek pembahasan dikategorikan sebagai komentar netral (Ketut & Ida, 2023).

Persepsi Positif: Apresiasi dan Dukungan

Persepsi positif memiliki proporsi paling kecil dengan rata-rata 8,2%. Pada video pertama komentar positif hanya 3,8%, sedangkan video kedua tidak ditemukan komentar positif. Proporsi positif lebih tinggi pada video ketiga, yaitu 21,7%, ketika pemberitaan menampilkan distribusi bantuan logistik melalui TNI. Komentar positif berisi apresiasi, dukungan, rasa percaya, dan terima kasih terhadap upaya aparat.

Pada video keempat dan kelima, persepsi positif masing-masing sebesar 8,8% dan 6,8%. Respons positif menunjukkan bahwa tindakan yang dipandang konkret dapat memperoleh dukungan, tetapi publik tetap menuntut efektivitas dan pemerataan penanganan.

Komentar positif yang ditemukan contohnya yaitu yang di unggah oleh @skynet8663 mengungkapkan "Hebat TNI..saatnya pemerintah lewat PT.DI ..memproduksi CN 235 buat jaga2 kayak gini" lalu komentar yang diunggah @antoksopyan6210 yang mengatakan "Bravo TNI dari rakyat untuk rakyat👍👍👍👍□□□□" dan yang diungkapkan oleh pengguna @BayuSamudro-zj9nv yang mengatakan "Mantap ini TNI" . Penggunaan ungkapan seperti *"hebat"*, *"terima kasih"*, *"bravo"*, dan *"mantap"* merupakan bentuk apresiasi, pujian, dan penghargaan atas respons yang diberikan. Ungkapan termasuk ke dalam tindak tutur ekspresif yang digunakan untuk mengungkapkan sikap atau penilaian positif terhadap pihak lain

(Hambali dkk., 2024). Sehingga komentar tersebut mencerminkan adanya dukungan dan penerimaan publik terhadap upaya penanganan bencana yang dilakukan pemerintah dan aparat.

Budaya Netnografi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolom komentar Youtube @TribunNews tidak hanya berfungsi sebagai tempat menyampaikan opini individual, tetapi juga menjadi ruang interaksi melalui tanda suka dan balasan komentar. Interaksi tersebut memperlihatkan karakter media baru sebagai ruang komunikasi banyak arah (McQuail, 2019). Aktivitas saling balas membalas komentar pada konten tersebut menunjukan bahwa masyarakat dalam bermedia sosial tidak hanya berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai produsen pesan yang aktif dalam menyampaikan pendapat, kritik, serta evaluasi. Perkembangan ini menempatkan media sosial sebagai ruang publik digital yang berpengaruh dalam pembentukan opini dan persepsi masyarakat (van Dijck, J., & Poell, 2023).

Tidak hanya saling balas membalas, komentar publik tersebut juga dapat menerima tanda suka (*like*) pada komentar tertentu, hal ini mengindikasikan adanya dukungan atau kesepakatan dari pengguna lain terhadap opini yang disampaikan, meskipun tidak selalu merepresentasikan persetujuan secara mutlak (IDN Driver, 2024). Salah satu contoh komentar dengan tanda like dan mendapat balasan dari pengguna lain yaitu yang di unggah oleh @MocaBetta yang mengatakan "Ini musibah akibat keserakahan MANUSIA.....PEMERINTAH SUMUT harus bertanggung jawab terhadap MATERIAL warga yg HILANG.....dan kembalikan HUTAN pada mesti nya" yang mendapatkan 162 like dari pengguna lain dan mendapat balasan dari @llcn5610.

Interaksi saling membalas yang muncul tersebut tidak hanya terjadi pada video pertama saja, namun terjadi pada kelima video, Fenomena ini menunjukkan adanya engagement atau keterlibatan audiens dalam ruang digital. *Engagement* merupakan bentuk interaksi antara audiens dengan suatu konten yang diwujudkan melalui aktivitas seperti memberikan tanda suka (*likes*), menulis komentar (*comments*), membagikan konten (*share*), mengklik tautan (*link clicks*), mengunjungi profil (*profile visits*), hingga mengikuti akun (*follows*) (A. R. Choiri dkk., 2024).

Hal tersebut menunjukan bahwa, pendekatan netnografi dalam penelitian ini tidak hanya digunakan untuk melihat kecenderungan sentimen publik terhadap kinerja pemerintah, tetapi juga untuk memahami bagaimana masyarakat membangun makna, berinteraksi, serta membentuk opini dalam ruang komunikasi digital. Kolom komentar YouTube TribunNews menjadi ruang sosial virtual yang memperlihatkan bagaimana pengguna media sosial

memberikan interpretasi terhadap pemberitaan mengenai penanganan bencana banjir Aceh dan Sumatera tahun 2025.

Berdasarkan hasil observasi terhadap lima video pemberitaan, ditemukan bahwa komentar publik tidak hanya berisi penilaian terhadap tindakan pemerintah, tetapi juga menunjukkan pola komunikasi digital yang mencerminkan pengalaman, emosi, nilai, serta harapan masyarakat terhadap pemerintah dalam situasi bencana. Interaksi tersebut menunjukkan bahwa pengguna YouTube berperan sebagai khalayak aktif yang tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memproduksi pesan, memberikan evaluasi, dan memengaruhi opini pengguna lainnya.

Pola Kritik Publik terhadap Respons Pemerintah

Temuan pertama dalam kajian netnografi ini adalah munculnya budaya kritik publik terhadap respons pemerintah dalam menangani bencana. Kritik yang ditemukan tidak hanya berbentuk pernyataan langsung, tetapi juga menggunakan bahasa simbolik berupa sindiran, satire, dan ekspresi emosional. Pada video pertama mengenai keputusan pemerintah yang tidak menetapkan banjir Aceh dan Sumatera sebagai bencana nasional, sebagian pengguna mempertanyakan keputusan tersebut melalui komentar bernada sindiran. Komentar seperti "baru tahu kalau musibah itu harus ada syaratnya" menunjukkan adanya ketidaksetujuan publik terhadap kebijakan pemerintah melalui penggunaan bahasa kiasan.

Bentuk kritik tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai aspek administratif kebijakan pemerintah, tetapi juga menggunakan perspektif kemanusiaan dalam memahami bencana. Bagi sebagian pengguna, status bencana nasional dipahami bukan hanya sebagai persoalan regulasi, tetapi juga simbol perhatian dan keberpihakan negara kepada masyarakat terdampak.

Dengan demikian, ruang komentar YouTube menjadi tempat masyarakat melakukan evaluasi terhadap pemerintah secara terbuka. Kritik yang muncul memperlihatkan adanya tuntutan publik agar pemerintah menunjukkan respons yang cepat, transparan, dan sesuai dengan kondisi masyarakat di lapangan.

Ekspresi Emosi Kolektif dalam Komunikasi Digital

Selain kritik, hasil analisis menunjukkan adanya ekspresi emosi kolektif yang muncul dalam komentar publik. Dalam konteks bencana, komentar masyarakat tidak selalu berisi penilaian rasional terhadap kebijakan, tetapi juga memperlihatkan rasa kecewa, marah, sedih, empati, dan kepedulian. Ekspresi kemarahan terlihat pada beberapa komentar yang menggunakan bahasa keras terhadap pemerintah, sedangkan ekspresi empati terlihat melalui komentar yang menyampaikan doa dan keprihatinan terhadap korban bencana. Fenomena ini

menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai ruang pelepasan emosi publik *(emotional expression)*. Masyarakat menggunakan kolom komentar sebagai sarana untuk menyampaikan perasaan yang muncul akibat pemberitaan bencana, baik dalam bentuk kritik maupun dukungan.

Dalam perspektif netnografi, pola tersebut menunjukkan adanya budaya komunikasi digital yang memungkinkan individu membangun pengalaman bersama melalui interaksi daring. Pengguna yang memiliki pengalaman atau kepedulian yang sama dapat memperkuat suatu pandangan melalui komentar, tanda suka, maupun balasan komentar.

Pembentukan Solidaritas dan Dukungan Digital

Selain munculnya kritik, penelitian ini juga menemukan adanya bentuk solidaritas digital masyarakat terhadap korban bencana dan apresiasi terhadap aparat pemerintah. Hal ini terlihat terutama pada pemberitaan mengenai distribusi bantuan oleh TNI.

Komentar seperti *"Bravo TNI dari rakyat untuk rakyat"* atau ucapan terima kasih kepada pemerintah menunjukkan adanya persepsi positif terhadap tindakan nyata pemerintah dalam kondisi darurat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi publik tidak sepenuhnya negatif. Ketika masyarakat melihat adanya tindakan langsung berupa distribusi bantuan, keterlibatan aparat, dan kehadiran pemerintah di lokasi bencana, muncul respons berupa penghargaan dan dukungan. Artinya, persepsi publik terhadap pemerintah terbentuk berdasarkan pengalaman dan informasi yang diterima masyarakat melalui media. Kecepatan respons dan bentuk tindakan nyata menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik.

Kolom Komentar sebagai Ruang Publik Digital

Berdasarkan pengamatan terhadap aktivitas komentar, ditemukan adanya interaksi antar pengguna berupa balasan komentar, pemberian tanda suka, serta perdebatan mengenai isu bencana dan kinerja pemerintah. Hal ini membuktikan bahwa kolom komentar YouTube tidak hanya menjadi tempat menyampaikan opini individu, tetapi juga berkembang menjadi ruang diskusi publik. Komentar yang mendapatkan banyak tanda suka menunjukkan adanya bentuk dukungan sosial dari pengguna lain terhadap opini tertentu. Misalnya, terdapat komentar mengenai penyebab bencana dan tanggung jawab pemerintah yang memperoleh banyak respons dari pengguna lain.

Dalam konteks komunikasi digital, aktivitas tersebut menunjukkan proses pembentukan opini publik secara daring. Pengguna tidak hanya menyampaikan pandangan pribadi, tetapi juga melakukan negosiasi makna dengan pengguna lain melalui diskusi dan pertukaran argumentasi. Hal ini sejalan dengan konsep ruang publik digital, yaitu ruang komunikasi yang

memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam membicarakan isu yang berkaitan dengan kepentingan bersama. Dalam penelitian ini, isu bencana menjadi ruang bagi masyarakat untuk mendiskusikan kualitas pelayanan publik, tanggung jawab pemerintah, serta harapan terhadap penanganan bencana.

Pola Persepsi Publik terhadap Kinerja Pemerintah

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis netnografi, persepsi publik terhadap kinerja pemerintah dalam menangani banjir Aceh dan Sumatera tahun 2025 terbentuk melalui beberapa aspek utama, yaitu mengenai kecepatan respons, distribusi bantuan, transparansi kebijakan, kepedulian pemerintah dan pencegahan bencana. Pada kecepatan respons dapat dilihat dari reaksi publik yang mempertanyakan apakah pemerintah bergerak cepat dalam situasi darurat. Pada distribusi bantuan, publik menilai pentingnya bantuan yang merata dan tepat sasaran. Kemudian pada transparansi kebijakan, dapat dilihat dari adanya perdebatan mengenai status bencana nasional. Selanjutnya tentang kepedulian pemerintah dilihat dari kehadiran pejabat dan aparat dalam menghasilkan respons positif. Terakhir dalam hal pencegahan bencana, publik mengaitkan bencana dengan persoalan lingkungan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa komentar publik bukan hanya menunjukkan sentimen terhadap pemerintah, tetapi juga menggambarkan harapan masyarakat terhadap tata kelola bencana yang lebih responsif.

Dengan demikian, kajian netnografi memperlihatkan bahwa YouTube TribunNews berfungsi sebagai ruang interaksi sosial digital tempat masyarakat membangun persepsi, melakukan evaluasi, serta menyampaikan aspirasi terhadap kinerja pemerintah dalam menangani bencana.

***Youtube* sebagai Ruang Evaluasi Kinerja Pemerintah**

Informasi pemberitaan menjadi stimulus yang kemudian diinterpretasikan pengguna berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan penilaian masing-masing. Interpretasi tersebut diwujudkan dalam komentar positif, netral, atau negatif. Dengan demikian, komentar *Youtube* dapat dibaca sebagai salah satu sumber untuk memahami ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan respons, pemerataan bantuan, koordinasi antarlembaga, transparansi, serta kualitas komunikasi pemerintah dalam situasi bencana.

Dominasi persepsi netral yang disertai proporsi negatif cukup besar menunjukkan bahwa pemerintah perlu memperhatikan bukan hanya sentimen penolakan, tetapi juga komentar yang berisi harapan dan saran. Kategori netral menyimpan informasi mengenai kebutuhan publik, sedangkan kritik negatif menunjukkan titik ketidakpuasan yang perlu direspons melalui tindakan nyata dan komunikasi publik yang lebih jelas.

Persepsi netral tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa masyarakat tidak secara jelas mendukung atau menolak tehadap kinerja pemerintah yang diambil. Komentar yang dikategorikan netral tetap menunjukkan adanya perhatian serta respons masyarakat terhadap penanganan bencana. Dalam penelitian ini, persepsi netral dapat mengindikasikan adanya kehati-hatian masyarakat dalam mengekspresikan kritik di ruang publik digital (Helsyanto & Puspitasari, 2025). Kondisi ini juga bisa terjadi karena adanya tekanan sosial dan ancaman hukum yang menyebabkan masyarakat cenderung membatasi atau menyaring pendapatnya di ruang digital.

Selain itu, setiap pengguna dapat menyampaikan opini melalui bahasa yang tidak secara langsung menunjukkan dukungan maupun penolakan. Doa, harapan, pertanyaan, atau masukan yang disampaikan dengan pilihan kata yang halus dapat mengandung perhatian sekaligus evaluasi bagi pemerintah dalam menangani bencana alam tersebut. Maka dari itu, makna sebuah komentar tidak hanya dapat dilihat dari kecenderungan sentimennya, tetapi juga perlu dipahami berdasarkan konteks dan bentuk komunikasi yang digunakan oleh setiap pengguna.

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa media sosial, khususnya kolom komentar *Youtube*, tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang publik digital yang memungkinkan masyarakat mengekspresikan persepsi, berdiskusi, bertukar pendapat, serta berpartisipasi dalam memberikan tanggapan terhadap isu-isu publik. Oleh karena itu, kolom komentar *Youtube* dapat dipahami sebagai representasi persepsi publik sekaligus menjadi sumber informasi yang dapat dimanfaatkan pemerintah sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan penanganan bencana di masa mendatang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kolom komentar YouTube @TribunNews bukan sekadar wadah penyampaian opini individu, tetapi telah berkembang menjadi ruang budaya komunikasi digital *(digital communication culture)* yang memungkinkan masyarakat membangun makna bersama mengenai penanganan bencana. Melalui aktivitas memberikan komentar, membalas komentar, serta memberikan tanda suka *(like)*, pengguna secara kolektif membentuk persepsi terhadap kinerja pemerintah. Dengan demikian, persepsi publik dalam media sosial tidak terbentuk secara individual, melainkan merupakan hasil interaksi sosial yang secara terus-menerus berlangsung pada komunitas digital. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan netnografi mampu mengungkap dinamika komunikasi, pola partisipasi, serta

konstruksi makna yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui analisis sentimen semata. Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa media sosial, khususnya YouTube, telah berkembang menjadi ruang publik digital yang memungkinkan masyarakat tidak hanya mengonsumsi informasi, tetapi juga memproduksi, mendiskusikan, serta mengonstruksi makna terhadap kebijakan pemerintah. Dalam konteks komunikasi bencana, persepsi publik terbentuk melalui proses komunikasi dua arah yang berlangsung secara partisipatif di ruang digital.

Penelitian ini masih terbatas menganalisis pada komentar netizen di Youtube dan dapat dikembangkan oleh peneliti lain dari sudut pandang yang berbeda antara lain mengaitkan opini publik di dalam kolom komentar dengan framing media, atau melakukan komparasi dengan media sosial yang lain seperti Instagram dan Facebook.

Pemerintah disarankan memanfaatkan respons publik di media sosial sebagai salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan kecepatan respons, pemerataan distribusi bantuan, koordinasi antarlembaga, transparansi informasi, dan kualitas komunikasi kebencanaan. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan platform berbeda atau mengombinasikan netnografi dengan metode lain. Keterbatasan penelitian ini adalah penggunaan komentar dari lima video dalam satu kanal dan perbedaan jumlah komentar antarvideo, sehingga hasil tidak dimaksudkan sebagai generalisasi seluruh masyarakat Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

Alizamar, dan N. C. (2016). Psikologi Persepsi dan Desain Informasi. In *A psicanalise dos contos de fadas. Tradução Arlene Caetano*. Yogyakarta: Penerbit Media Akademi.

Anshary Madya Sukma. (2025, December 11). Update Data Korban Jiwa Banjir Sumatra-Aceh (12/12): 990 Meninggal Dunia. *Bisnis.Com*. https://kabar24.bisnis.com/read/20251212/15/1936243/update-data-korban-jiwa-banjir-sumatra-aceh-1212-990-meninggal-dunia.

Braun, Virginia, Clarke, & Victoria. (2006). Using Thematic Analysis In Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Choiri, A. R., Ariescy, R. R., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (2024). *Analisis Pengaruh Media Sosial Dalam Meningkatkan Engagement Pelanggan*. *9*(204), 3742–3751.

Dini Daniswari. (2025, December 5). Banjir Bandang Aceh: Kerugian Tembus Rp 2,04 Triliun, Lebih Besar dari PNBP Tambang. *Kompas.Com*. https://www.kompas.com/sumatera-utara/read/2025/12/05/144500788/banjir-bandang-aceh--kerugian-tembus-rp-2-04-triliun-lebih-besar.

Eriyanto. (2021). *Metode Netnografi: Pendekatan Kualitatif Dalam Memahami Budaya Pengguna Media Sosial*. Pt Remaja Rosdakarya,.

Fatimah, Veteran, & Siti. (2025). *Volume 19 Nomor 1 Juni 2025 Transformasi Ruang Publik Digital : Tantangan Sosial dan Konstitusional dalam Demokrasi Era Media Baru*. *19*(1), 67–86.

Gunawan, H. (2023). Analisis Peran Masyarakat Pesisir Terhadap Ketahanan Pasca Bencana Alam Di Desa Pesisir. *Jurnal Kelautan Dan Perikanan Terapan (JKPT)*, *1*, 47. https://doi.org/10.15578/jkpt.v1i0.12062

Hambali, A. J., Risdianto, F., & Rahma, S. S. (2024). *Rethinking On Expressive Speech Act Realization in the Comments Section on Youtube Channel*. *06*(01), 53–73. https://doi.org/10.18326/jopr.v6i1.53-73

Helsyanto, D., & Puspitasari, M. (2025). *Digital Literacy as a Strategy for Democratic Resilience : Countering Disinformation and Reducing Self-Censorship*. *79*, 91–102.

IDN Driver. (2024). *Memahami psikologi like, comment, & share*. IDN Driver.

Ketut, N., & Ida, A. (2023). *Variasi Dan Karakteristik Komentar Netizen Di Media Sosial*. *November*, 7–9.

Kozinets, R. (2010). *Netnography: Doing Ethnographic Research Online* (2nd ed.). SAGE Publications.

Kusumastuti, & Kusuma. (2022). Angkringan Sebagai Ruang Publik Dan Sarana Interaksi Sosial Di Kota Bogor. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, *5*(1), 91–105. https://doi.org/https://doi.org/10.32509/pustakom.v5i1.1850

McQuail, D. (2019). *McQuail's Mass Communication Theory* (6th ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt Remaja Rosdakarya,.

Muhammad Irham. (2025). Jalan aspal berubah jadi sungai, Sumatra Utara masih porak poranda dua pekan usai banjir dan longsor – "Pemda kehabisan alat berat." *BBC NEWS Indonesia*. https://www.bbc.com/indonesia/articles/c8657l8l11xo

Muthia, R. (2017). *Kajian pragmatik terhadap tuturan penghinaan dan pencemaran nama baik dalam bahasa indonesia*. *50*, 329–334.

Muttaqien, M. (2023). Konsep Komunikasi Jurgen Habermas Dalam Ide Demokrasi Deliberatif Dan Tindakan Komunikatif. *Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi*, *6*(1), 51–64.

Nugroho, A. A. (2020). (2020). *Governance dan Persepsi Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Nugroho, R. (2018). *Public Policy*. (6th ed.). PT Elex Media Komputindo.

Pangestu, J. A. (2024). *Penerapan Algoritma Support Vector Machine Untuk Analisis Sentimen Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat*. *V*, 40–47.

Van Dijck, J., & Poell, T. (2023). The platform society: Public values in a connective world. *Oxford University Press.*