



## Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Meredam Ketegangan dan Konflik Budaya Antara Elite dan Masyarakat Kelas Bawah di Indonesia

INFO PENULIS	ARTIKEL
Muhammad Sowi Alhijry Universitas Esa Unggul <a href="mailto:sowimuhammad0301@gmail.com">sowimuhammad0301@gmail.com</a>	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 1, April 2026 <a href="https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh">https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</a>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### Saran Penulisan Referensi

Alhijry, M. S. (2026). Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Meredam Ketegangan dan Konflik Budaya Antara Elite dan Masyarakat Kelas Bawah di Indonesia. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (1), 1341-1348.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran komunikasi pemerintah dalam meredam ketegangan konflik budaya antara elite dan masyarakat kelas bawah di Indonesia, dengan studi kasus gelombang demonstrasi nasional 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa studi literatur, analisis dokumen, pemberitaan media, serta data survei persepsi publik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan komunikasi pemerintah dalam menghadapi demonstrasi cenderung sifatnya satu arah, teknokratis, dan defensif, sehingga kurang efektif dalam membangun dialog lalu meredam ketegangan konflik sosial. Gaya komunikasi pemerintah dalam situasi krisis lebih menekankan pada legitimasi kebijakan dan stabilitas negara, namun minim empati terhadap aspirasi dan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi pemerintah belum sepenuhnya berfungsi sebagai mekanisme integrasi sosial dan peredam konflik budaya.

**Kata Kunci:** Komunikasi Pemerintah, Konflik Budaya, Persepsi Masyarakat Kelas Bawah.

### Abstract

This study aims to analyze the role of government communication in reducing the tension of cultural conflict between the elite and the lower class in Indonesia, with a case study of the 2025 national demonstration wave. This study uses a descriptive qualitative method approach with data collection techniques in the form of literature studies, document analysis, media reports, and public perception survey data. The results of this study show that government communication in dealing with demonstrations tends to be one-way, technocratic, and defensive, so that it is less effective in building dialogue and reducing social conflict tensions. The government's communication style in crisis situations emphasizes policy legitimacy and state stability, but lacks empathy for the aspirations and socio-economic conditions of the community. This study concludes that government communication has not fully functioned as a mechanism of social integration and a reduction of cultural conflicts.

**Keywords:** Government Communication, Cultural Conflicts, Perceptions of the Lower Class.

## A. Pendahuluan

Berbagai konflik kebijakan di Indonesia menunjukkan bahwa ketegangan antara elit politik dan masyarakat kelas bawah itu sering dipicu oleh sebuah kegagalan komunikasi pemerintah yang eksklusif. Indonesia sudah kita ketahui bersama menjadi negara beraneka ragam dimana menjadi kekayaan sosial, tapi dalam implementasinya menjadi sumber ketegangan dan konflik budaya jika tidak dikelola secara efektif melalui komunikasi yang sensitif dan inklusif. Konflik sering muncul ketika pergeseran nilai-nilai budaya yang berbeda saling bertemu tanpa ada pemahaman bersama, yang implikasinya pada perubahan persepsi masyarakat terhadap sebuah kebijakan publik dan peran pemerintah dalam menyelesaikan atau mereduksi ketegangan tersebut (Efendi, 2024).

Proses pembangunan nasional di Indonesia hingga saat ini masih banyak menghadapi tantangan, diantaranya juga ketimpangan ekonomi yang diatur oleh beberapa elit politik hingga akhirnya berdampak pada masyarakat kelas bawah. Menurut data pada bulan Maret 2025, kesenjangan ekonomi di Indonesia masih signifikan, ditandai oleh ketimpangan pendapatan dan kekayaan yang mencolok antar kelompok kaya dan miskin, serta perbedaan wilayah antara perkotaan dan pedesaan dengan rasio Gini stabil pada angka 0,375-0,39 yang menandakan roda ekonomi belum sepenuhnya merata ada perbaikan di beberapa daerah. (<https://www.bps.go.id> Diakses Januari 2026).

Keadaan ini diperparah oleh sebuah pergeseran nilai sosial akibat ketimpangan ekonomi yang dialami oleh masyarakat kelas bawah, kelompok ini sering kali memiliki pengalaman hidup yang jauh drastis berbeda dibanding narasi ekonomi membaik yang dikeluarkan oleh pemerintah atau elit politik. Narasi resmi yang tidak sesuai dan pengalaman secara langsung masyarakat kelas bawah dapat memperdalam rasa tidak percaya terhadap pemerintah dan ini akan menimbulkan kuatnya konflik budaya di tingkat lokal. Fenomena ini menunjukkan kepada kita sebuah disonansi budaya yang ada ketidaksimbangan antara sistem nilai dan narasi komunikasi elit dengan sebuah gambaran realitas sosial masyarakat kelas bawah (Mas'ud, 2025).

Maka sejalan dengan apa yang sudah terjadi, literatur komunikasi menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif itu bukan hanya sekedar penyampain sebuah informasi, jauh dari pada ada penerimaan, pemahaman, dan dialog partisipatif antara pemerintah dan masyarakat publik, terutama kelompok yang terkategori kelas bawah. Tanpa adanya mekanisme komunikasi yang efektif dan kekuatan dari budaya setempat, pesan dari pemerintahan tanpa sadar justru hanya memperburuk ketegangan dan budaya konflik sosial (Indah, 2024).

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana komunikasi pemerintah berperan dalam meredakan ketegangan dan konflik budaya antara elite dan masyarakat kelas bawah di Indonesia, termasuk efektivitas strategi komunikasi yang digunakan, hambatan budaya yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap pesan pemerintah. Tujuan Penelitian untuk Menganalisis peranan komunikasi pemerintah dalam meredakan ketegangan dan konflik budaya antara elite dan masyarakat kelas bawah di Indonesia dan Mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi pemerintah yang berpotensi menimbulkan disonansi budaya dan konflik sosial.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Komunikasi Pemerintah

Komunikasi pemerintah merupakan bagian dari kajian komunikasi publik dan komunikasi politik yang berfokus kepada sebuah proses penyampaian kebijakan, program, serta narasi negara kepada masyarakat. Tujuan utama dari komunikasi ini membangun pemahaman publik, memperoleh legitimasi, serta menjaga stabilitas sosial. Dalam konteks pemerintahan, model ini menegaskan bahwa komunikasi bukan hanya sekedar penyampaian informasi, tapi sebuah instrumen yang strategis dalam memiliki konsekuensi sosial, termasuk terbentuknya penerimaan, resistensi, maupun konflik di tengah masyarakat (Laswell, Harold, 1948).

Komunikasi pemerintah ini menjalankan fungsi informasional, persuasif dan integratif dalam pelaksanaan kebijakan publik. Fungsi informasinya berkaitan dengan penyampaian sebuah data, kebijakan dan keputusan pemerintah kepada masyarakat terbuka. Fungsi persuasif ini mengarahkan kepada Pembangunan dalam mendukung dan memperoleh legitimasi publik

terhadap kebijakan yang dijalankan. Kemudian fungsi integratif menempatkan pemerintah ini dalam berkomunikasi sebagai sarana untuk menjembatani perbedaan kepentingan, nilai, dan latar belakang sosial dalam masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh (James, E, 1984) untuk menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang simetris antara institusi dan masyarakat publik gunanya dalam membangun kepercayaan serta hubungan yang berkelanjutan, dalam konteks pemerintahan bahwa pendekatan ini menuntut adanya sebuah dialog yang terbuka, partisipasi masyarakat dan kepekaan terhadap kondisi sosial dan budaya, terutama bagi kelompok-kelompok masyarakat kelas bawah.

Berbagai kajian menunjukkan bahwa praktik berkomunikasi pemerintah masih kerap berlangsung secara satu arah, bersifat elitis, dan lebih menonjolkan kepentingan simbolik dari sebuah kekuasaan. Pola komunikasi ini cenderung kurang merepresentatif pengalaman hidup dari masyarakat kelas bawah. Ketidaksihinggaan narasi pemerintah dengan realitas sosial yang dialami masyarakat kelas bawah berujung timbulnya disonansi makna dan menurunkan tingkat kepercayaan publik. Dalam situasi tersebut, komunikasi pemerintah tidak lagi berfungsi sebagai sarana integrasi sosial, melainkan beresikunya pelebaran jarak kultural elit dan masyarakat (Emerging, 2012). Oleh sebab itu, pada kajian ini komunikasi pemerintah dipahami sebagai arena sebuah pertarungan makna yang menentukan apakah ketegangan dan konflik budaya dapat diredam atau justru semakin menguat.

## 2. Komunikasi Budaya dan Konflik Sosial

Komunikasi budaya merupakan proses pertukaran makna yang dipengaruhi oleh sebuah nilai, norma, simbol, serta pengalaman sosial yang berkembang dalam suatu kelompok masyarakat. Pada konteks masyarakat multikultural seperti Indonesia, komunikasi budaya memiliki peran yang sangat strategis dikarenakan menjadi sarana utama dalam membangun pemahaman lintas identitas sekaligus mengelola nilai keberagaman. Perbedaan latar belakang budaya, kelas sosial, dan pengalaman hidup sering kali membentuk cara pandang yang berbeda terhadap realitas sosial. Apabila perbedaan tersebut tidak dikelola melalui proses komunikasi yang efektif, kondisi ini berpotensi berkembang menjadi konflik sosial (Efendi, 2024). Dengan penjelasan diatas, ini menegaskan bahwa konflik dalam masyarakat seperti halnya Indonesia kerap berakar pada kegagalan memahami sebuah perbedaan dan implikasinya komunikasi antar budaya menjadi kunci dalam meredam kesalahpahaman tersebut.

Dalam perspektif konflik sosial, budaya tidak dapat dipisahkan dari sebuah relasi kuasa dan struktur sosial yang mencakupnya. Budaya berfungsi sebagai arena simbolik tempat makna diproduksi, dinegosiasikan, diperebutkan oleh beberapa kelompok dengan posisi sosial yang berbeda. Ketimpangan ekonomi dan sosial ini akhirnya memperbesar potensi akan konflik sosial budaya, karena kelompok elite dan masyarakat kelas bawah kerap memiliki kerangka makna yang berbeda dalam menginterpretasikan kebijakan, pembangunan dan kesejahteraan. Sudah berbagai kajian mengenai konflik sosial era modern menunjukkan bahwa kesenjangan ekonomi memberikan kontribusi signifikan terhadap munculnya konflik, mengingat perbedaan status sosial, mempengaruhi akses, tingkat partisipasi, serta rasa keadilan dalam lingkup kehidupan sosial. Dalam konteks ini, konflik tidak hanya bersifat material, tetapi juga simbolik, yakni konflik atas pengakuan, representasi, dan makna (Rachmadani, 2024).

Dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat, konflik budaya dapat muncul ketika komunikasi kebijakan tidak memperhatikan pengalaman hidup masyarakat kelas bawah. Penyampaian kebijakan dengan bahasa teknokratis dan sudut pandang elite berpotensi membuat pesan tidak dipahami secara utuh, bahkan memicu penolakan dari masyarakat yang memiliki realitas sosial berbeda. Situasi ini menimbulkan disonansi budaya, yaitu ketidaksihinggaan antara makna yang dibangun oleh elite dan makna yang dipahami oleh masyarakat. Berbagai studi mengenai persepsi publik terhadap perubahan sosial menunjukkan bahwa kebijakan publik sering ditafsirkan secara beragam, bergantung pada sejauh mana masyarakat merasa dilibatkan, didengar, dan diakui dalam proses komunikasi kebijakan tersebut (Muzdalifah, 2025).

Dengan demikian, komunikasi budaya berperan penting dalam menentukan apakah perbedaan sosial dan ekonomi akan berkembang menjadi konflik terbuka atau dapat diredam melalui dialog dan pemahaman bersama. Konflik sosial dalam masyarakat multikultural bukan semata-mata akibat perbedaan budaya, melainkan hasil dari kegagalan komunikasi dalam menjembatani perbedaan makna, kepentingan, dan pengalaman hidup antar kelompok. Oleh karena itu, kajian komunikasi budaya dalam makalah ini diposisikan sebagai landasan konseptual untuk memahami bagaimana komunikasi pemerintah dapat berfungsi sebagai

mekanisme peredam konflik budaya, khususnya dalam relasi antara elite dan masyarakat kelas bawah.

### 3. Persepsi Masyarakat dalam Komunikasi Publik

Persepsi masyarakat dalam komunikasi publik merujuk pada cara individu atau kelompok menafsirkan, menilai, dan memaknai pesan-pesan yang disampaikan oleh institusi publik, termasuk pemerintah. Proses pembentukan persepsi tidak bersifat netral, melainkan dipengaruhi oleh latar belakang sosial, budaya, dan ekonomi, serta pengalaman hidup yang dimiliki masyarakat. Dalam konteks kebijakan publik, persepsi masyarakat menjadi faktor yang sangat penting karena menentukan tingkat penerimaan, penolakan, maupun resistensi terhadap kebijakan yang dikomunikasikan oleh pemerintah. Berbagai penelitian mengenai peran komunikasi dalam pembentukan persepsi menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses pembentukan makna sosial yang dapat menghasilkan persepsi positif maupun negatif terhadap suatu kebijakan (Pratami, 2025).

Pada masyarakat dengan stratifikasi sosial yang kuat, seperti perbedaan antara kelompok elit dan masyarakat kelas bawah, persepsi terhadap komunikasi pemerintah kerap saja dipengaruhi oleh pengalaman hidup yang tidak selalu sejalan dengan narasi atau kebijakan negara. Masyarakat kelas bawah cenderung menilai pesan pemerintah berdasarkan dampak nyata kebijakan terhadap kehidupan sehari-hari, bukan semata pada isi pesan yang terkesan normatif disampaikan. Berbagai studi mengenai persepsi publik terhadap perubahan kebijakan pembangunan menunjukkan bahwa kebijakan itu dapat dimaknai secara beragam, tergantung pada sejauh mana masyarakat itu dilibatkan, memperoleh nilai manfaat atau justru malah sebaliknya yaitu mengalami marginalisasi dalam proses kebijakan tersebut (Indah, 2024). Dalam hal ini tentu menegaskan bahwa komunikasi publik yang tidak mempertimbangkan akan konteks sosial masyarakat maka berpotensi menimbulkan kesenjangan akan makna antara pemerintah dan masyarakat.

Akumulasi persepsi negatif terhadap komunikasi pemerintah dapat berkontribusi pada meningkatnya ketegangan dan potensi konflik sosial. Persepsi yang terbentuk dari pengalaman ketimpangan ekonomi dan sosial memperkuat anggapan bahwa komunikasi pemerintah cenderung berpihak pada kepentingan elite. Berbagai studi mengenai konflik sosial kontemporer menunjukkan bahwa kesenjangan sosial dan ekonomi tidak hanya memicu konflik yang bersifat material, tetapi juga konflik simbolik, yang tercermin dalam menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi serta narasi resmi negara.

### 4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam makalah ini didasarkan pada asumsi bahwa ketegangan dan konflik budaya antara kelompok elite dan masyarakat kelas bawah tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan terbentuk melalui proses sosial dan komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan. Ketimpangan sosial dan ekonomi berfungsi sebagai konteks struktural yang membentuk perbedaan pengalaman hidup antara kedua kelompok tersebut. Dalam situasi ini, pemerintah sebagai aktor dominan memproduksi narasi kebijakan dan narasi ekonomi melalui komunikasi publik yang umumnya berangkat dari perspektif elite.

Narasi komunikasi pemerintah tersebut kemudian diterima dan dimaknai oleh masyarakat kelas bawah berdasarkan pengalaman hidup yang mereka alami. Ketika terdapat ketidaksesuaian antara narasi resmi pemerintah dan realitas sosial masyarakat, muncul disonansi makna yang memengaruhi persepsi publik. Persepsi negatif yang terbentuk dapat berkembang menjadi ketidakpercayaan sosial, resistensi, serta ketegangan budaya antara elite dan masyarakat kelas bawah. Dalam konteks ini, komunikasi pemerintah memiliki fungsi ganda: sebagai sarana integrasi sosial yang mampu meredam konflik budaya apabila dijalankan secara empatik dan dialogis, atau sebaliknya menjadi pemicu konflik apabila bersifat elitis, satu arah, dan mengabaikan konteks sosial-budaya masyarakat.

Berdasarkan kerangka tersebut, makalah ini memposisikan komunikasi pemerintah sebagai variabel kunci yang menjembatani hubungan antara struktur ketimpangan sosial, persepsi masyarakat kelas bawah, dan dinamika konflik budaya di Indonesia. Oleh karena itu, analisis komunikasi pemerintah tidak hanya difokuskan pada isi pesan kebijakan, tetapi juga pada proses pemaknaan oleh masyarakat serta dampaknya terhadap munculnya ketegangan dan konflik budaya.

## B. Metodologi

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini disusun menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada kajian komunikasi budaya dan komunikasi publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami makna, narasi, serta persepsi yang berkembang dalam praktik komunikasi pemerintah, serta bagaimana makna tersebut ditafsirkan oleh masyarakat, khususnya masyarakat kelas bawah. Pendekatan ini dinilai tepat untuk mengkaji dinamika konflik budaya yang tidak dapat dijelaskan melalui pengukuran kuantitatif semata, melainkan memerlukan pemahaman kontekstual terhadap kondisi sosial, budaya, dan pengalaman hidup masyarakat. Pendekatan komunikasi budaya digunakan untuk menganalisis proses produksi, penyebaran, dan pemaknaan pesan-pesan komunikasi pemerintah dalam relasi antara elite dan masyarakat kelas bawah. Melalui pendekatan ini, komunikasi dipahami tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai ruang pembentukan makna dan relasi kuasa yang dapat berfungsi sebagai mekanisme integrasi sosial atau, sebaliknya, memicu konflik sosial.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis tematik dan interpretatif. Data yang diperoleh dari literatur dan dokumen dianalisis dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan:

- Pola komunikasi pemerintah dalam menyampaikan kebijakan.
- Representasi konflik budaya dan ketegangan sosial dalam komunikasi publik.
- Persepsi masyarakat kelas bawah terhadap narasi komunikasi pemerintah.

Proses analisis dilakukan melalui tahap pengelompokan data, penafsiran makna, serta penarikan kesimpulan berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disusun pada Bab sebelumnya. Analisis ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara komunikasi pemerintah, persepsi masyarakat, dan dinamika konflik budaya secara konseptual dan kritis, sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

## C. Hasil dan Pembahasan

### Narasi Komunikasi Pemerintah dan Representasi Realitas Ekonomi

Gelombang demonstrasi yang berlangsung sepanjang tahun 2025 akhir di Indonesia menjadi sebuah contoh nyata konflik sosial yang tidak hanya bersifat politis, tetapi kultural. Konflik ini muncul ketika makna yang dibangun melalui komunikasi pemerintah berhadapan langsung dengan pengalaman hidup dari masyarakat kelas bawah (Wijaya & Jayasuriya, 2026). Pada halaman berita Tempo dijelaskan bahwa ada sebuah tagar bertajuk *#IndonesiaGelap* dari organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Seluruh Indonesia (BEM SI) yang dimulai pada bulan Februari dan mencapai puncaknya itu bulan Agustus-September 2025 yang dimaknai sebagai ketakutan warga Indonesia terhadap nasib masa depan bangsa Indonesia (Hendrik YaputraRizki, 2025).

Tidak hanya hastag tersebut yang membuat gelombang demonstrasi bisa semasif itu, ada sebuah tuntutan utama dalam aksi tersebut mencakup kebijakan yang kontroversial, seperti halnya kenaikan tunjangan anggota parlemen, kalimat yang tidak pantas dikeluarkan oleh salah satu anggota parlemen ketika diwawancari perihal tajuk *bubarkanDPR*, serta kritik terhadap pengelolaan ekonomi pemerintah di tengah meningkatnya tekanan biaya hidup. Demonstrasi ini tidak hanya melibatkan mahasiswa saja, melainkan seluruh elemen masyarakat seperti pekerja, pengemudi ojek online, influencer baik dalam negeri atau luar negeri, kelompok sipil lainnya dengan kisaran masa yang mencapai ribuan dan akhirnya dalam beberapa peristiwa berujung pada bentrokan dengan aparat keamanan hingga ada yang tewas dilindas.(Rahmawati & Wiryany, 2026).

Pada perspektif sosial budaya, fenomena ini mencerminkan konflik makna antara narasi elit politik dan kebijakan pemerintah dengan realitas kehidupan sehari-hari masyarakat luas. Demonstarasi tidak hanya merepresentasikan tuntutan material, seperti isu ekonomi dan perpajakan, tetapi harus menjadi ruang ekspresi kolektif bagi masyarakat kelas bawah untuk bisa menyuarakan rasa tidak puas terhadap apa yang mereka anggap itu penuh ketidakadilan struktural. Pada rasa tidak puas ini mencakup kesenjangan ekonomi, gaya hidup para elite

politik yang mewah disaat masyarakatnya menjerit kelaparan, respon pemerintah ini dinilai kurang sensitif dan tidak kontekstual dengan kondisi masyarakat. Fenomena ini sesuai dengan konsep Deprasi Relatif yang dipopulerkan oleh Ted Robert Gur mengenai kesenjangan antara harapan yang memberikan interpretasi terhadap hal ini bahwa konflik sosial itu sering kali dipicu bukan oleh kemiskinan absolut, tetapi oleh perasaan ketidakadilan yang muncul ketika masyarakat membandingkan kondisi mereka dengan kelompok elite yang memiliki kekuasaan dan akses lebih besar (Canetti, 2011).

### **Respon Pemerintah Sebagai Peredam Konflik**

Dalam konteks gelombang demonstrasi tersebut, komunikasi pemerintah menunjukkan kecenderungan bersifat reaktif dan dominan satu arah, sehingga kurang efektif dalam menjembatani konflik budaya antara elite dan masyarakat kelas bawah. Sejumlah aksi di Jakarta dan berbagai kota lain memperlihatkan penggunaan gas air mata dan meriam air oleh aparat keamanan untuk membubarkan massa, yang kemudian diikuti oleh pernyataan resmi pemerintah dan parlemen yang menegaskan legitimasi kebijakan tanpa membuka ruang dialog yang memadai. Bentrokan antara aparat dan massa, serta penggunaan pendekatan represif, kerap dipersepsikan sebagai indikator kegagalan komunikasi pemerintah dalam meredakan ketegangan dan menciptakan komunikasi yang inklusif (Kurniawan, 2025).

Berbagai laporan media dan analisis pengamat menilai bahwa gaya komunikasi pejabat publik sering kali ambigu atau kontroversial, bahkan cenderung memperburuk situasi ketika disampaikan tanpa empati. Sejumlah pernyataan anggota legislatif terkait peserta demonstrasi mendapat kritik luas karena dianggap tidak menghargai aspirasi masyarakat (Fikri, 2025). Respon pemerintah dalam menghadapi gelombang demonstrasi cenderung krisis yang belum optimal dalam meredakan ketegangan konflik sosial dan budaya, gaya komunikasi yang cenderung defensive, teknokratis, dan kurang empati terhadap pengalaman hidup masyarakat yang terlibat pada aksi massa.

Kemudian komunikasi pemerintah yang disampaikan melalui konferensi pers, pernyataan media, dan kanal digital cenderung hanya satu arah dan belum menyiapkan ruang dialog yang memadai publik. Pada kondisi ini memperkuat persepsi masyarakat bahwa pemerintah menyampaikan sebuah pesan dari sudut pandang elit yang terpisah dari sebuah realitas kehidupan sebenarnya yang dialami oleh masyarakat. Implikasinya pesan komunikasi pemerintah yang seharusnya meredakan konflik justru dipahami oleh masyarakat sebagai pembelaan diri dan memperlebar jarak secara simbolik antara pemerintah dan masyarakat. Dalam pandangan komunikasi budaya, pola semacam ini berkontribusi munculnya disonansi makna, yang ketidaksesuaian antara narasi yang pemerintah sampaikan dan pengalaman hidup masyarakat khususnya kelas bawah, dan pada akhirnya meningkatkan potensi konflik budaya dan ketegangan sosial (Wahyudi Setyawan, 2025).

### **Persepsi Masyarakat Kelas Bawah Terhadap Narasi dan Pesan Pemerintah**

Persepsi publik terhadap komunikasi pemerintah selama gelombang demonstrasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman sosial dan ekonomi para peserta demonstrasi. Masyarakat kelas bawah cenderung menggunakan pengalaman hidup sehari-hari sebagai tolok ukur dalam menilai pesan pemerintah, terutama ketika narasi resmi pemerintah menonjolkan stabilitas ekonomi atau perbaikan indikator makro yang tidak sejalan dengan realitas yang mereka rasakan. Mengecewakan publik yang merasakan tekanan biaya hidup tinggi dan ketidakpastian kerja, pesan semacam itu dapat memperkuat persepsi bahwa pemerintah berbicara dari posisi elite, yang tidak sepenuhnya memahami atau mewakili kondisi masyarakat kelas bawah (Pratama, 2025).

Salah satu lembaga survei nasional merilis bahwa ada 643 responden pengguna sosial media Indonesia dengan 85,8% mengetahui demonstrasi saat itu, ini menandakan bahwa bukan hanya peristiwa pinggiran semata, melainkan isu publik utama yang membentuk persepsi masyarakat terhadap pemerintah dan elite politik. Dan ditemukan juga penyebab utama dari demonstrasi ini kenaikan tunjangan dan gaji DPR (30,2%), perilaku para pejabat elit legislatif yang arogan (9,8%), sikap pemerintah yang dianggap tidak peduli kepada rakyat (8,1%), dan kebijakan yang memberatkan ekonomi masyarakat (6,8%). Dalam konteks evaluasi terhadap kinerja pemerintah, survei menilai persepsi publik cenderung terpolarisasi, namun lebih

mengarah kepada pada ketidakpuasan, sebanyak 51,0% responden mengungkapkan tidak puas terhadap cara pemerintah menangani aksi demonstrasi dan perilaku komunikasi yang begitu buruk. Alasan paling utama rasa tidak puas ini berkaitan dengan persepsi masyarakat bahwa pemerintah ini lambat merespon keinginan para masyarakat dan Tindakan aparat yang dianggap represif terhadap masyarakat dan aksi demonstrasi hingga ada yang meninggal dunia karena dilindas, serta tidak adanya kebijakan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan makna antara narasi pemerintah yang menekankan pengendalian situasi dan stabilitas nasional dengan harapan masyarakat kelas bawah terhadap komunikasi yang lebih empatik, dialogis, dan berorientasi pada solusi nyata. Dengan demikian, persepsi masyarakat kelas bawah terhadap narasi pemerintah dalam peristiwa demonstrasi tahun 2025 menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah belum sepenuhnya berfungsi sebagai mekanisme peredam konflik budaya, melainkan masih dipandang sebagai bagian dari persoalan yang memperkuat ketegangan sosial (Aropi, n.d. 2025).

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pada pembahasan sebelumnya dengan analisis empiris, dapat disimpulkan bahwa komunikasi pemerintah memiliki peran sentral dalam membentuk persepsi masyarakat serta mempengaruhi arah dari eskalasi maupun peredaman ketegangan dan konflik budaya antara elite dan masyarakat kelas bawah. Namun, dalam konteks gelombang demonstrasi nasional yang mencapai puncaknya pada Agustus–September 2025, komunikasi pemerintah belum sepenuhnya menjalankan fungsi integratif dan dialogis sebagaimana dibutuhkan dalam masyarakat yang multikultural dan memiliki stratifikasi sosial yang kuat. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa konflik budaya yang muncul tidak semata-mata dipicu oleh kebijakan ekonomi atau keputusan politik tertentu, melainkan oleh ketidaksesuaian makna antara narasi resmi pemerintah dan pengalaman hidup masyarakat kelas bawah.

Berbagai temuan akademik menunjukkan bahwa gaya komunikasi pejabat publik dalam situasi krisis cenderung menegaskan legitimasi kebijakan dan stabilitas negara, namun minim empati terhadap aspirasi serta emosi publik. Akibatnya, komunikasi pemerintah tidak dipersepsikan sebagai ruang dialog, melainkan sebagai instrumen kekuasaan yang justru memperkuat ketidakpercayaan masyarakat kelas bawah terhadap elite politik. Selain itu, hasil survei persepsi publik mempertegas bahwa masyarakat kelas bawah membentuk pandangan mereka terhadap pemerintah berdasarkan pengalaman hidup sehari-hari serta arus informasi di media sosial, bukan semata-mata melalui saluran komunikasi resmi. Tingginya tingkat ketidakpuasan terhadap penanganan demonstrasi, disertai dominasi media sosial sebagai sumber informasi utama, menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah menghadapi tantangan serius dalam menjaga kredibilitas dan legitimasi di ruang publik digital. Dalam kondisi ini, persepsi negatif terhadap narasi pemerintah berpotensi memperkuat konflik budaya dan ketegangan sosial secara berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi pemerintah dalam kasus demonstrasi nasional 2025 belum berfungsi optimal sebagai mekanisme peredam konflik budaya, melainkan masih menyisakan ruang besar bagi eskalasi ketegangan akibat kegagalan menjembatani perbedaan makna antara elite dan masyarakat kelas bawah. Makalah ini menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh kejelasan pesan kebijakan, tetapi juga oleh kemampuan membangun komunikasi yang empatik, dialogis, dan sensitif terhadap konteks budaya serta pengalaman sosial masyarakat.

#### **E. Referensi**

- Aropi, A. A. R. P. I. (N.D.). *Pers Rilis Median Bedah Persepsi Publik Terhadap Unjuk Rasa Agustus-Sept & Isu Kontemporer* (Issue 08121379579).
- Canetti, D. (2011). *Much Ado About Religion: Religiosity, Resource Loss, And Support For Political Violence Daphna*. 47(5), 575–587. <https://doi.org/10.1177/0022343310368009>.
- Efendi, S., Sunjaya, H., Purwanto, E., & Widiyanarti, T. (2024). *Peran Komunikasi Antar Budaya Dalam Mengatasi Konflik Di Lingkungan Multikultural*. 4, 1–6.
- Emerging, A., Canel, M. J., & Sanders, K. (2012). *Government Communication: An Emerging Field In Political Communication Research*. 85–96.

- Fikri, A. (2025, September). Gaya Komunikasi Pemerintah Yang Gagal: Pemicu Meluasnya Kerusuhan Demonstrasi 2025. *Siaran Berita*. <https://Siaran-Berita.Com/Gaya-Komunikasi-Pemerintah-Yang-Gagal-Pemicu-Meluasnya-Kerusuhan-Demonstrasi-2025>
- Hendrik Yaputrarizki Dewi Ayuraden Putri Alpadillah Ginanjar. (2025). Menilik Asal Usul Tagar Indonesia Gelap Yang Trending Di X. *Tempo*. <https://Www.Tempo.Co/Politik/Menilik-Asal-Usul-Tagar-Indonesia-Gelap-Yang-Trending-Di-X-1209005>
- Indah, T. R. (2024). *Peranan Proses Komunikasi Pemerintahan The Role Of Governmet Communication Processes*.
- James, E, G. (1984). *Managing Public Relations*.
- Kurniawan, W. (2025). Unjuk Rasa Dpr Di Jakarta Berakhir Rusuh, Polisi Tembakan Gas Air Mata Ke Arah Massa. *Abc*. [https://Doi.Org/https://Www.Abc.Net.Au/Indonesian/2025-08-26/Polisi-Gunakan-Air-Mata-Untuk-Bubarkan-Unjuk-Rasa-Di-Gedung-Dpr/105697642?Utm\\_Campaign=Abc\\_News\\_Web&Utm\\_Content=Link&Utm\\_Medium=Content\\_Shared&Utm\\_Source=Abc\\_News\\_Web](https://Doi.Org/https://Www.Abc.Net.Au/Indonesian/2025-08-26/Polisi-Gunakan-Air-Mata-Untuk-Bubarkan-Unjuk-Rasa-Di-Gedung-Dpr/105697642?Utm_Campaign=Abc_News_Web&Utm_Content=Link&Utm_Medium=Content_Shared&Utm_Source=Abc_News_Web)
- Laswell, Harold, D. (1948). *The Structure And Function Of Communication In Society*.
- Mas'ud, F. (2025). *Multikulturalisme Di Indonesia: Analisis Toleransi Dan Konflik Sosial Dalam Masyarakat Beragam*. 10.
- Muzdalifah, S., Purnamawati, N., Nofiard, F., Qubayla, F., & Bhakti, S. (2025). *Persepsi Masyarakat Terhadap Perubahan Lahan Permukiman Menuju Desa Wisata Di Kelurahan Kuin Utara Kota Banjarmasin*. 15, 80–97.
- Pratama, Z. R., Romadhan, M. S., Abdurrahman, U. I. N. K. H., & Pekalongan, W. (2025). *Analisis Sentimen Publik Terhadap Isu Tunjangan Dpr Menggunakan Brand24 : Studi Kasus Strategi Komunikasi Publik Dalam Menghadapi Konflik Di Media Sosial*. 2(2), 1002–1011.
- Pratami, D., Putri, L. E., & Rosiana, N. (2025). *Peran Komunikasi Dalam Membentuk Persepsi Masyarakat Mengenai Patokan Usia Pernikahan*. 4, 5280–5294.
- Rachmadani, K. (2024). *Analisis Konflik Sosial Di Era Modern : Studi Kasus Tentang Kesenjangan*. 3(4), 621–633.
- Rahmawati, N., & Wiriany, D. (2026). *Analisis Framing Berita Demonstrasi Gaji Dan Tunjangan Dpr Pada Website Tempo . Co Dan Kompas . Com*. 6130–6142.
- Wahyudi Setyawan, F. (2025). *Komunikasi Pejabat Publik Di Tengah Krisis : Analisis Gaya Bicara Dan Dampaknya Pada Aksi Demo 29 – 31 Agustus 2025*.
- Wijaya, T., & Jayasuriya, K. (2026). Contextualising The 2025 Indonesian Protests : Authoritarian Statism , Militarisation , And The Crisis Of Social Reproduction Contextualising The 2025 Indonesian Protests : Authoritarian Statism , Militarisation , And The Crisis Of. *Journal Of Contemporary Asia*, 56(1), 149–160. <https://Doi.Org/10.1080/00472336.2025.2564143>