

Informasi Banjir di Aceh Tamiang: *Citizen-Generated Content* Versus Klarifikasi Pemerintah

Armelia Agustina ^{1*}, Annisa Fitra Laila ², Erick Prasyawan ³, Rahmanita Ginting ⁴

^{1*,2,3,4} Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Corresponding Email: armeliaagustina27@gmail.com ^{1*}

Histori Artikel:

Dikirim 22 November 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 20 Desember 2025; *Diterima* 1 Januari 2025; *Diterbitkan* 10 Januari 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis framing pemerintah dan citizen-generated content terhadap informasi banjir di Aceh Tamiang serta membandingkan konstruksi makna, tanggung jawab, dan rekomendasi penanganan yang dibangun kedua aktor dalam ruang komunikasi digital. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan desain analisis framing model Robert Entman, menggunakan data berupa konten TikTok yang terdiri atas klarifikasi resmi pemerintah dan konten masyarakat pada periode November–Desember 2025, yang dikumpulkan melalui observasi nonpartisipatif dan dokumentasi, lalu dikategorikan berdasarkan fungsi pendefinisian masalah, diagnosis penyebab, penilaian moral, dan rekomendasi solusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa framing pemerintah cenderung menekankan stabilitas, pengendalian persepsi, dan legitimasi institusional dengan mereduksi krisis sebagai situasi terkendali, sementara citizen-generated content menampilkan realitas krisis kemanusiaan, ketimpangan penanganan, keterlambatan respons, serta kerusakan sosial dan ekologis sebagai pusat makna, sehingga membentuk kontra-narasi yang kuat di ruang publik digital. Perbandingan kedua framing tersebut memperlihatkan pertarungan makna antara narasi stabilitas negara dan pengalaman langsung penyintas yang memengaruhi resepsi audiens dan kepercayaan publik. Penelitian ini merekomendasikan reposisi komunikasi kebencanaan pemerintah menuju pendekatan yang lebih transparan, empatik, dan partisipatif, penguatan komunikasi risiko berbasis pengalaman lapangan oleh lembaga penanggulangan bencana, serta pengembangan riset lanjutan yang mengintegrasikan analisis framing dengan studi resepsi audiens dan dinamika platform digital.

Kata Kunci: Informasi Banjir di Aceh Tamiang; Citizen-Generated Content; Klarifikasi Pemerintah; Tiktok.

Abstract

This study aims to analyze the framing of the government and citizen-generated content on flood information in Aceh Tamiang and compare the construction of meaning, responsibility, and handling recommendations built by the two actors in the digital communication space. The method used is qualitative research with Robert Entman's framing analysis design, using data in the form of TikTok content consisting of official government clarifications and public content in the November-December 2025 period, which is collected through non-participatory observation and documentation, then categorized based on the function of problem definition, causal diagnosis, moral assessment, and solution recommendations. The results show that government framing tends to emphasize stability, perception control, and institutional legitimacy by reducing crises as controlled situations, while citizen-generated content displays the reality of humanitarian crises, inequality of handling, delayed responses, and social and ecological damage as the center of meaning, thus forming a strong counter-narrative in the digital public space. The comparison of the two framing shows the battle of meaning between the narrative of state stability and the direct experiences of survivors that affect audience reception and public trust. This study recommends the repositioning of government disaster communication towards a more transparent, empathetic, and participatory approach, strengthening risk communication based on field experience by disaster management agencies, and the development of advanced research that integrates framing analysis with audience reception studies and digital platform dynamics.

Keyword: Flood Information in Aceh Tamiang; Citizen-Generated Content; Government Clarification; Tiktok.

1. Pendahuluan

Bencana alam terjadi ketika peristiwa alam, yang dipicu oleh proses geofisik, hidrometeorologis, atau biologis, melampaui kapasitas masyarakat dan sistem yang ada dalam meresponsnya. Peristiwa seperti gempa bumi, letusan gunung api, banjir, badai, kekeringan, atau longsor dapat menyebabkan gangguan besar pada kehidupan manusia, kerusakan lingkungan, serta kerugian ekonomi, dengan potensi meningkatnya angka kematian dan penyakit. Bencana semacam ini menuntut adanya respons yang terorganisir dengan baik, serta perencanaan mitigasi yang melibatkan banyak sektor guna mengurangi dampak lebih lanjut dan mempercepat pemulihan sosial (Dresser, Storr, & Leaning, 2025). Contohnya adalah banjir di Aceh Tamiang, yang tercatat dalam laporan IDN Times Sumut (2025). Banjir bandang yang melanda Sungai Tamiang menghancurkan Desa Sekumur, merusak permukiman secara total, mengisolasi warga, serta menciptakan krisis pangan dan kekurangan air bersih. Pemberitaan dari Liputan6 (2025) lebih lanjut mengungkapkan tingginya jumlah korban jiwa, dengan lebih dari satu juta orang mengungsi, dan puluhan ribu rumah rusak. Kejadian ini memperlihatkan betapa peristiwa tersebut melampaui kemampuan masyarakat dan pemerintah daerah untuk merespons, sehingga memerlukan penanganan darurat yang terkoordinasi dan kebijakan pemulihan yang lebih matang. Menurut Schwarz *et al.* (2025) dan Wang *et al.* (2020), dalam penanganan bencana, pemerintah diharapkan bertindak cepat, transparan, dan konsisten dengan menyediakan informasi risiko yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, peran serta berbagai pihak mulai dari lembaga penanggulangan bencana, pemerintah daerah, sektor swasta, hingga Masyarakat harus saling bersinergi dalam sistem yang dapat menyeimbangkan kepentingan, mengurangi ketidakpastian, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya. Dengan demikian, respons darurat dan upaya pemulihan bisa terlaksana secara efektif dan adil, serta mampu bertahan menghadapi dinamika bencana yang semakin kompleks. Dalam hal ini, penanganan bencana seharusnya tidak hanya dilihat sebagai respons teknis terhadap peristiwa alam semata. Proses ini lebih jauh memerlukan peran negara secara aktif dari tahap prabencana hingga pascabencana. Negara harus hadir melalui kebijakan yang jelas, komunikasi yang empatik, dan penguatan kapasitas lokal, serta perlindungan terhadap kelompok rentan. Selain itu, negara perlu mengelola faktor struktural yang menjadi akar permasalahan, seperti kerusakan lingkungan dan ketimpangan sosial. Sehingga, bencana seperti yang terjadi di Aceh Tamiang tidak menjadi tragedi yang berulang, melainkan menjadi titik balik untuk membangun ketahanan sosial dan pemerintahan yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

Penelitian ini menemukan bahwa respons pemerintah terhadap banjir di Aceh Tamiang, seperti tercermin dalam berbagai pernyataan pejabat, lebih menekankan pada stabilisasi persepsi publik dan penguatan legitimasi negara. Hal ini dapat dilihat dari klarifikasi Kepala BNPB melalui officialnews (2025) yang berusaha meredam kecemasan publik, pernyataan Mendagri dalam theogidn (2025) yang meremehkan urgensi bantuan internasional, serta pernyataan Menteri Lingkungan Hidup dalam medantalk.id (2025) yang beralih dari narasi penyebab bencana yang berkaitan dengan aktivitas manusia ke faktor alamiah. Framing yang dibangun lebih mengarah pada upaya memperkuat citra negara dibandingkan dengan pengakuan terhadap tantangan struktural dan ekologis yang sebenarnya. Narasi yang dibangun pemerintah juga menekankan pemulihan infrastruktur dan pengendalian situasi, sebagaimana tercermin dalam pengumuman Sekretariat Kabinet RI melalui setkabgoid (2025) mengenai pulihnya akses logistik ke Aceh Tamiang dan pernyataan Presiden Prabowo dalam suaradotcom (2025) yang menilai kondisi sudah terkendali. Pendekatan ini memperlihatkan model top-down dalam manajemen bencana yang lebih fokus pada indikator fisik dan administratif. Namun, hal ini berisiko mengabaikan pengalaman penyintas, ketimpangan distribusi bantuan, dan kebutuhan evaluasi jangka panjang terhadap kebijakan lingkungan dan mitigasi risiko bencana. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan gambaran yang bertolak belakang dengan klaim pemerintah. Desa Babo, misalnya, masih mengalami kekurangan bantuan, sebagaimana dilaporkan oleh kitabisacom (2025). Ferry Irwandi, yang memberikan kesaksian dalam inilahcom (2025), menggambarkan betapa sulitnya hidup warga yang selama berhari-hari tidak makan dan terpaksa meminum air banjir. Sementara itu, williesalim (2025) menegaskan bahwa kehancuran yang terjadi jauh lebih buruk dari apa yang

digambarkan di media sosial utama. Perbedaan ini semakin terlihat jelas dalam pernyataan Zaskia Adya Mecca dalam kapanlagicom (2025), yang mengaitkan bencana dengan penggundulan hutan dan eksploitasi alam. Laporan beritanewsfp (2025) mengungkapkan bahwa masyarakat bertahan di bawah tenda sementara hingga bantuan tiba menjelang kedatangan presiden. Visual yang diunggah oleh vilmeijuga (2025) juga menampilkan kerusakan fisik yang parah pada permukiman dan dampak ekologis yang meluas. Semua ini mengindikasikan bahwa krisis banjir di Aceh Tamiang bukan hanya soal kegagalan dalam respons darurat, tetapi juga mencerminkan ketidakadilan dalam mitigasi dan penanganan bencana. Dari sini, dapat dilihat bahwa peristiwa banjir ini lebih dari sekadar peristiwa alam yang kebetulan terjadi. Peristiwa tersebut menampilkan ketegangan antara narasi negara dan realitas yang dialami penyintas. Klaim pemerintah mengenai pengendalian situasi, kecukupan kapasitas, dan pemulihan infrastruktur tidak sepenuhnya sesuai dengan kenyataan yang dihadapi di lapangan, yang ditandai dengan keterlambatan bantuan, kelangkaan pangan dan air bersih, serta isolasi wilayah. Selain itu, kondisi sosial dan ekologis yang memburuk semakin memperjelas perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan penanggulangan bencana, komunikasi risiko, dan kebijakan lingkungan.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana mengamanatkan bahwa pemerintah bertanggung jawab sepenuhnya dalam melindungi masyarakat dari ancaman bencana. Ini mencakup penyelenggaraan penanggulangan yang terencana dan terkoordinasi di seluruh tahapan—mulai dari prabencana hingga pascabencana. Hal ini mencakup pemenuhan kebutuhan dasar penyintas, perlindungan terhadap kelompok rentan, serta distribusi bantuan yang cepat dan tepat. Tetapi dalam praktiknya, respons pemerintah terhadap bencana banjir di Aceh Tamiang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara klaim resmi dan informasi yang disebarkan oleh masyarakat melalui media sosial. Di satu sisi, narasi pemerintah lebih menekankan kontrol situasi dan kapasitas negara, sementara di sisi lain, pengalaman masyarakat menunjukkan keterlambatan bantuan, krisis pangan, kelangkaan air bersih, dan penderitaan yang berlarut. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang berbasis pengalaman langsung masyarakat berfungsi sebagai kontra-narasi, yang tidak hanya mengungkapkan ketidakselarasan kebijakan dengan kondisi di lapangan, tetapi juga memperlihatkan lemahnya komunikasi krisis pemerintah dalam mengatasi masalah yang ada. Sebagaimana diungkapkan oleh Mota & Klein (2025), citizen-generated content berfungsi sebagai sarana penting untuk mendokumentasikan realitas yang ada, menyampaikan ketimpangan kebijakan, serta menantang model komunikasi krisis yang bersifat top-down. Fenomena ini menunjukkan bahwa negara tidak lagi dapat mendominasi produksi informasi kebencanaan, dan sebagai respons, pemerintah harus bertransformasi dari sekadar pengendali narasi menjadi fasilitator yang mempromosikan transparansi, kolaborasi, dan responsivitas. Hanya dengan demikian, tata kelola bencana dapat lebih adaptif, akuntabel, dan selaras dengan pengalaman serta tuntutan masyarakat yang terdampak.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain analisis framing untuk memeriksa konstruksi makna, penekanan isu, serta strategi penafsiran dalam komunikasi krisis yang terjadi di media sosial, khususnya TikTok. Dalam konteks ini, teks, gambar, dan narasi saling terkait untuk membentuk pemahaman publik (Smith, 2025; Pande *et al.*, 2026). Sumber data terdiri dari video klarifikasi resmi pemerintah dan konten yang dihasilkan oleh masyarakat selama periode November–Desember 2025 terkait banjir di Aceh Tamiang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif terhadap narasi visual dan verbal, simbol, serta ekspresi emosional yang muncul di platform tersebut. Selain itu, dokumentasi berupa pengarsipan video dan teks deskripsi turut dilibatkan dalam analisis. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perbedaan framing, hubungan kuasa, dan dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam ruang digital yang berfokus pada bencana.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Framing Model Entman pada Informasi Banjir Aceh Tamiang di TikTok (Nov–Des 2025)

Framing informasi banjir Aceh Tamiang di TikTok selama periode November–Desember 2025 menggunakan model framing Entman untuk menganalisis bagaimana masalah, penyebab, penilaian moral, dan rekomendasi penanganan dikonstruksi oleh dua aktor utama: pemerintah dan masyarakat. Framing pemerintah lebih menekankan pada pengendalian situasi dan stabilitas, dengan mendefinisikan masalah sebagai persepsi yang dibesar-besarkan dan mengalihkan penyebab bencana ke faktor alam. Sebaliknya, citizen-generated content menyoroti penderitaan penyintas dan ketidakadilan dalam distribusi bantuan, serta mengidentifikasi kerusakan sosial dan ekologis sebagai dampak langsung. Kedua framing ini menggambarkan perbedaan yang tajam dalam cara kedua pihak mendefinisikan krisis, yang berpotensi mempengaruhi cara audiens memahami situasi dan respons terhadap kebijakan pemerintah.

Tabel 1. Informasi Banjir Aceh Tamiang melalui TikTok (Nov–Des 2025)

No.	Akun	Narasi	Tgl. Unggah	URL
Klafifikasi Pemerintah				
1	@officialnews	Kemarin mah kelihatannya mencekam ya, kan berseliweran di media sosial, kita tidak perlu diskusi panjang lebar.	30/11/2025	Pemerintah 1
2	@theogidn	Dari Malaysia misalnya ada ingin membantu obat-obatan yang dikirim itu nilainya ga sampai 1 milyar, kitakan negara kalau untuk 1 milyar kita cukup, kita punya anggaran yang besar lebih dari pada itu, jadi jangan sampai imagenya seolah mendapat bantuan dari negara lain padahal sebenarnya enggak seberapa dibanding dengan kemampuan kita.	17/12/2025	Pemerintah 2
3	@medantalk.id	Kayu gelondongan yang terseret banjir besar di sumatera bukan berasal dari pohon yang ditebang melainkan dari luruhnya dinding bukit di daerah hulu.	14/12/2025	Pemerintah 3
4	@setkabgoid	Terkait kondisi di kab. Aceh Tamiang, semenjak 2 Desember 2025 jalur darat yang sebelumnya terputus, kini sudah mulai tersambung. Seluruh truk bantuan dari Medan telah bisa menuju Aceh Tamiang.	3/12/2025	Pemerintah 4
5	@suaradotcom	Ya kita monitor terus. Saya kira situasi membaik ya. Saya kira kondisi yang sekarang ini sudah cukup ya.	2/12/2025	Pemerintah 5

Tabel 2. Klarifikasi Pemerintah

No.	Akun	Define Problems	Diagnose Causes	Moral Judgement	Treatment Recommendation
1	@officialnews	Situasi dinilai mencekam hanya sebagai	Persebaran informasi di media sosial	Tidak perlu dibesar-besarkan	Menghindari diskusi panjang dan kepanikan

		persepsi media sosial			
2	@theogidn	Bantuan luar negeri dianggap tidak signifikan	Persepsi publik tentang ketergantungan bantuan asing	Negara dinilai mampu secara finansial	Menjaga citra kemandirian negara
3	@medantalk.id	Isu kayu gelondongan diluruskan	Faktor alam (longsor bukit), bukan pembalakan	Tidak ada kesalahan manusia	Menolak tuduhan deforestasi
4	@setkabgoid	Akses logistik mulai pulih	Jalur darat telah tersambung	Pemerintah bekerja efektif	Distribusi bantuan dilanjutkan
5	@suaradotcom	Situasi dinilai membaik	Penanganan pemerintah berjalan	Kondisi dianggap cukup terkendali	Monitoring berkelanjutan
6	@kompascom	Tidak ada terisolasi	Kapasitas SAR menjangkau semua wilayah	Negara hadir dan mampu	Optimasi sarana udara dan laut

Tabel 3. *Frame Citizen-Generated Content*

No.	Akun	Define Problems	Diagnose Causes	Moral Judgement	Treatment Recommendation
1	@kitabisacom	Krisis kebutuhan dasar pengungsi	Minimnya bantuan logistik	Kondisi tidak manusiawi	Bantuan segera dan merata
2	@inilahcom	Kelaparan dan krisis air bersih	Terisolasinya wilayah	Negara gagal hadir cepat	Intervensi darurat
3	@williesalim	Kerusakan jauh lebih parah dari media	Skala bencana besar	Realitas ditutup-tutupi	Perhatian nasional
4	@kapanlagicom	Kerusakan lingkungan	Deforestasi dan tambang	Keserakahan manusia	Pertanggungjawaban moral & ekologis
5	@beritanewsfp	Anak-anak kelaparan dan isolasi	Bantuan belum menjangkau semua	Ketimpangan penanganan	Distribusi adil
6	@vilmeijuga	Kehancuran fisik masif	Dampak banjir besar	Situasi darurat ekstrem	Penanganan serius & jangka panjang

Tabel 4. Perbandingan Frame

No.	Aspek	Pemerintah	Citizen
1	Define Problems	Persepsi & stabilitas	Krisis nyata & penderitaan
2	Diagnose Causes	Alam & misinformasi	Keterlambatan, kerusakan lingkungan

3	Moral Judgement	Negara mampu & hadir	Negara lalai & abai
4	Treatment Recommendation	Monitoring & citra	Bantuan darurat & perubahan struktural

3.2 Pembahasan

Berdasarkan data pada Tabel diatas, framing pemerintah terhadap informasi banjir di Aceh Tamiang dibangun melalui narasi yang menekankan stabilitas situasi, kecukupan kapasitas negara, dan pengendalian persepsi publik, di mana pernyataan pejabat dan media resmi mereduksi kondisi lapangan sebagai efek persebaran informasi media sosial, menegaskan ketidaksignifikanan bantuan internasional dibandingkan kemampuan anggaran nasional, mengalihkan penyebab banjir ke faktor alamiah, serta menonjolkan pemulihan akses logistik dan kemampuan institusi negara, yang selaras dengan pemahaman framing sebagai proses seleksi dan penonjolan aspek tertentu realitas untuk membentuk makna publik sebagaimana dijelaskan oleh Omondi (2024) dan ditegaskan oleh Pande *et al.* (2026). Hal tersebut secara konsisten memposisikan negara sebagai aktor dominan yang hadir, mampu, dan bekerja efektif, sembari meminggirkan pengalaman langsung penyintas melalui bahasa klarifikasi dan penenangan, sehingga realitas penderitaan, keterlambatan bantuan, dan kerentanan sosial-ekologis tidak memperoleh ruang sentral dalam komunikasi resmi, yang sejalan dengan temuan Yeh (2025) bahwa framing dalam isu sensitif cenderung digunakan untuk mengarahkan wacana publik ke arah yang menguntungkan aktor berkuasa, sekaligus menghindari eskalasi diskursus yang berpotensi menantang legitimasi institusional dalam situasi krisis. Jika diidentifikasi menggunakan model framing Robert Entman, sebagaimana dirujuk dalam kajian pustaka, framing pemerintah menunjukkan pola pendefinisian masalah sebagai persoalan persepsi dan misinformasi, diagnosis penyebab yang menekankan faktor alam dan dinamika informasi publik, penilaian moral yang menegaskan negara sebagai aktor yang mampu dan bertanggung jawab, serta rekomendasi penanganan berupa monitoring dan pengendalian situasi, yang menurut Omondi (2024) memungkinkan analisis sistematis terhadap konstruksi makna dalam komunikasi krisis, serta sejalan dengan Yeh (2025) yang menegaskan bahwa fungsi-fungsi Entman membantu mengurai relasi kuasa dalam wacana publik.

Pola framing tersebut memperlihatkan bagaimana integrasi keempat fungsi Entman digunakan bukan untuk mengungkap kompleksitas struktural bencana, melainkan untuk menyederhanakan krisis melalui narasi yang aman secara politis, di mana dimensi penilaian moral menempatkan negara sebagai pihak yang benar dan kompeten, sebagaimana ditegaskan oleh Cavdar *et al.* (2025) bahwa framing moral memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi audiens, serta selaras dengan Pande *et al.* (2026) yang menempatkan framing sebagai mekanisme penghubung antara fakta, interpretasi, dan respons sosial dalam situasi krisis. Temuan ini berkelindan dengan kajian pustaka tentang konsep framing, resepsi audiens, dan kebijakan komunikasi, karena framing pemerintah tidak hadir dalam ruang hampa, melainkan berinteraksi dengan proses pemaknaan audiens yang aktif, di mana sebagaimana dijelaskan Balu *et al.* (2026) dan Bojčić & Spasenovski (2025), audiens menafsirkan pesan berdasarkan pengalaman dan emosi, serta dalam perspektif kebijakan komunikasi dan komunikasi risiko, pendekatan pemerintah mencerminkan strategi top-down yang lebih berorientasi pada stabilitas dan citra daripada transparansi risiko, sebagaimana dikritisi oleh Bhandari *et al.* (2025). Dalam komunikasi risiko, framing pemerintah ini menunjukkan kecenderungan komunikasi yang berfokus pada pengendalian ketidakpastian dan legitimasi institusional, namun kurang mengakomodasi dimensi etika, empati, dan partisipasi publik, sehingga sebagaimana dikemukakan Dallo *et al.* (2024), komunikasi risiko yang mengabaikan legitimasi sosial berpotensi memperlemah kepercayaan publik, serta selaras dengan Vahle *et al.* (2023) yang menegaskan bahwa kejelasan pesan harus disertai sensitivitas terhadap konteks sosial dan pengalaman masyarakat terdampak. Dari perspektif resepsi audiens dalam ekosistem digital, framing pemerintah yang menekankan kontrol dan kecukupan kapasitas negara berhadapan dengan pengalaman masyarakat yang tersebar luas di media sosial, sehingga audiens secara aktif membandingkan, menegosiasikan, bahkan menolak

makna resmi, yang sejalan dengan temuan Lee & Alhabash (2025) serta Jiang *et al.* (2024) bahwa interaksi lintas platform, figur berpengaruh, dan pengalaman emosional audiens berperan besar dalam membentuk sikap terhadap institusi dan kebijakan publik dalam situasi krisis. Framing pemerintah terhadap informasi banjir di Aceh Tamiang dapat dipahami sebagai praktik komunikasi krisis yang menitikberatkan stabilitas, pengendalian persepsi, dan legitimasi negara melalui seleksi narasi yang menenangkan dan defensif, namun sebagaimana dijelaskan oleh Omondi (2024), bahwa framing krisis yang terlalu berorientasi pada kontrol wacana cenderung menyederhanakan realitas kompleks, sejalan dengan Pande *et al.* (2026) yang menegaskan framing sebagai mekanisme yang menghubungkan fakta, interpretasi, dan respons sosial sehingga seleksi narasi tertentu dapat membatasi pemahaman publik, serta selaras dengan Yeh (2025) yang menunjukkan bahwa framing dalam isu sensitif kerap merefleksikan relasi kuasa dan kepentingan aktor dominan dalam ruang komunikasi publik. Pendekatan framing pemerintah tersebut memiliki keterbatasan dalam menjawab kompleksitas bencana hidrometeorologis di era digital karena kurang mengakomodasi transparansi risiko, empati, dan partisipasi publik, sebagaimana ditegaskan oleh Bhandari *et al.* (2025) bahwa komunikasi risiko yang efektif harus sensitif terhadap konteks sosial dan kerentanan masyarakat, menurut Dallo *et al.* (2024) legitimasi sosial menjadi prasyarat kepercayaan publik dalam situasi krisis, serta sejalan dengan Vahle *et al.* (2023) yang menekankan bahwa komunikasi risiko perlu menjembatani kapasitas institusional dan persepsi audiens, sehingga menuntut reposisi peran negara dari pengendali narasi menuju fasilitator komunikasi yang lebih transparan, partisipatif, dan empatik agar selaras dengan pengalaman nyata penyintas dan dinamika resepsi audiens. Berdasarkan data pada Tabel diatas, framing citizen-generated content terhadap informasi banjir di Aceh Tamiang secara dominan menampilkan realitas krisis kemanusiaan yang akut melalui narasi tentang kelaparan, krisis air bersih, keterbatasan bantuan, kehancuran fisik permukiman, serta tuduhan kerusakan lingkungan akibat deforestasi dan tambang, di mana konten masyarakat menempatkan penderitaan penyintas sebagai pusat makna dan menggambarkan situasi sebagai kondisi darurat ekstrem yang tidak tertangani secara memadai, sehingga pengalaman langsung masyarakat diposisikan sebagai kebenaran situasional yang menantang representasi resmi negara dan membangun kesadaran publik tentang skala serta kedalaman krisis yang terjadi di Aceh Tamiang.

Citizen-generated content berkembang sebagai kontra-frame yang menolak penyederhanaan krisis, dengan menekankan aspek ketimpangan distribusi bantuan, isolasi wilayah, serta dampak jangka panjang terhadap kelompok rentan seperti anak-anak, sekaligus mengartikulasikan emosi marah, takut, dan empati sebagai bagian dari strategi pemaknaan, sehingga citizen-generated content tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi visual dan naratif, tetapi juga sebagai praktik komunikasi moral yang menuntut perhatian nasional dan pertanggungjawaban negara, serta membangun solidaritas publik lintas wilayah melalui penyebaran pengalaman penyintas di ruang digital. Jika diidentifikasi menggunakan model framing Robert Entman, citizen-generated content memperlihatkan pendefinisian masalah sebagai krisis nyata dan penderitaan manusia, diagnosis penyebab yang diarahkan pada keterlambatan respons, ketimpangan penanganan, serta kerusakan lingkungan, penilaian moral yang menempatkan negara sebagai aktor yang lalai atau abai, serta rekomendasi penanganan berupa intervensi darurat, distribusi bantuan adil, dan perubahan struktural, yang menurut Omondi (2024) menunjukkan bagaimana framing krisis digunakan untuk mengartikulasikan pengalaman langsung dan emosi publik, serta sejalan dengan Yeh (2025) yang menegaskan bahwa fungsi Entman efektif mengurai relasi kuasa dalam narasi tandingan. Integrasi keempat fungsi framing Entman dalam konten masyarakat ini menunjukkan bahwa citizen-generated content tidak bersifat sporadis atau emosional semata, melainkan membentuk kerangka makna yang koheren dan berulang, di mana dimensi penilaian moral berfungsi kuat untuk mengevaluasi tanggung jawab negara, sebagaimana selaras dengan temuan Cavdar *et al.* (2025) bahwa aspek moral dalam framing berpengaruh signifikan terhadap sikap audiens, serta sejalan dengan Pande *et al.* (2026) yang menempatkan framing sebagai mekanisme kunci dalam menjembatani fakta lapangan, interpretasi sosial, dan tuntutan kolektif dalam situasi krisis.

Temuan ini berkelindan erat dengan kajian pustaka tentang konsep framing, resepsi audiens, dan kebijakan komunikasi, karena citizen-generated content beroperasi sebagai arena konstruksi makna alternatif yang memungkinkan audiens memahami krisis dari perspektif penyintas, di mana sebagaimana dijelaskan oleh Omondi (2024) framing bekerja melalui teks dan visual, serta menurut Balu *et al.* (2026) dan Bojčić dan Spasenovski (2025), audiens memaknai pesan berdasarkan pengalaman emosional dan konteks sosial yang dihadirkan oleh narasi masyarakat. Dari perspektif resepsi audiens dalam ekosistem digital, konten masyarakat memperkuat posisi khalayak sebagai subjek aktif yang tidak hanya menerima informasi, tetapi juga mereproduksi dan menyebarkan makna melalui jejaring sosial, sehingga pengalaman penyintas menjadi rujukan legitimasi, yang sejalan dengan temuan Lee & Alhabash (2025) serta Jiang *et al.* (2024) bahwa interaksi lintas platform dan figur publik berperan besar dalam membentuk kepercayaan, afeksi, dan sikap audiens terhadap institusi dan kebijakan publik dalam konteks krisis. Dalam konteks kebijakan komunikasi, framing masyarakat ini sekaligus menyoroti keterbatasan komunikasi resmi negara, karena konten masyarakat muncul untuk mengisi kekosongan informasi, menegaskan urgensi risiko, dan menuntut tindakan nyata, sebagaimana selaras dengan Bhandari *et al.* (2025) yang menekankan pentingnya komunikasi risiko yang inklusif dan kontekstual, serta menurut Dallo *et al.* (2024) bahwa legitimasi sosial dalam komunikasi krisis justru dibangun melalui pengakuan terhadap pengalaman dan suara masyarakat terdampak. Framing citizen-generated content terhadap informasi banjir di Aceh Tamiang dapat disintesis sebagai praktik komunikasi berbasis pengalaman yang menempatkan penderitaan penyintas, ketimpangan penanganan, dan tanggung jawab moral sebagai pusat makna, yang tidak hanya berfungsi sebagai kontra-narasi terhadap framing pemerintah, tetapi juga sebagai mekanisme penting dalam membentuk resepsi audiens, tekanan publik, dan tuntutan perubahan kebijakan. Sebagaimana dijelaskan oleh Omondi (2024), bahwa framing krisis bekerja kuat melalui teks dan visual berbasis pengalaman langsung, sejalan dengan Pande *et al.* (2026) yang menegaskan framing sebagai penghubung antara fakta lapangan, interpretasi sosial, dan respons kolektif, serta selaras dengan temuan Yeh (2025), Balu *et al.* (2026), dan Lee & Alhabash (2025) yang menekankan bahwa dalam ekosistem komunikasi digital kontemporer, masyarakat tidak lagi menjadi penerima pasif informasi, melainkan aktor sentral dalam produksi makna, legitimasi, dan akuntabilitas kebijakan dalam tata kelola krisis dan bencana.

4. Kesimpulan

Komunikasi kebencanaan banjir di Aceh Tamiang di ruang digital TikTok memperlihatkan pertarungan framing antara narasi pemerintah yang menekankan stabilitas, kapasitas negara, dan pengendalian persepsi publik dengan citizen-generated content yang berangkat dari pengalaman langsung penyintas, menonjolkan penderitaan, ketimpangan bantuan, kerusakan sosial-ekologis, serta tuntutan tanggung jawab moral, sehingga membentuk resepsi audiens yang kritis, memperkuat peran masyarakat sebagai produsen dan penegosiasi makna, sekaligus menegaskan urgensi reposisi komunikasi kebencanaan menuju praktik yang lebih transparan, empatik, partisipatif, dan selaras dengan realitas kemanusiaan di era komunikasi digital kontemporer.

5. Daftar Pustaka

- Balu, J., Sreejith, R., & Sinimole, K. R. (2026). Thinking fast and slow in film reception: Cognitive spillover of consumer emotions across digital platforms. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 88, 104474. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2025.104474>.
- Bhandari, C., Scolobig, A., Abderhalden, J., Weyrich, P., & Stoffel, M. (2025). Risk communication policies and strategies in Nepal and Switzerland: A comparative study. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 129, 105773. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2025.105773>.
- Bojčić, K., & Spasenovski, N. (2025). Media studies. In *Reference Module in Social Sciences*. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-443-26629-4.00007-1>.
- Cavdar, D., Tepe, B., Saribay, S. A., & Yilmaz, O. (2025). Moral framing effects on environmental attitudes: A conceptual replication and extension of Feinberg and Willer (2013). *Journal of Environmental Psychology*, 108, 102827. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2025.102827>.
- Dallo, I., Marti, M., Fallou, L., & Haslinger, F. (2024). Risk communication in a rapidly evolving environment: The ethical and societal challenges. In *Geoethics for the Future: Facing Global Challenges* (pp. 321–330). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-443-15654-0.00028-1>.
- Dechamps, S., Simonofski, A., & Burnay, C. (2025). Citizen-centricity in digital government: A theoretical and empirical typology. *Government Information Quarterly*, 42(1), 102005. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.102005>.
- Dresser, C., Storr, L., & Leaning, J. (2025). Disasters and emergency planning. In *International Encyclopedia of Public Health* (3rd ed., Vol. 5, pp. 759–772). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-99967-0.00151-4>.
- Hansson, S. (2024). Coercive impoliteness and blame avoidance in government communication. *Discourse, Context & Media*, 58, 100770. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2024.100770>.
- Jiang, S., Kinney, M., & Yost, C. (2024). Architecture matters: Exploring audiences' holistic theatrical experience through social media reviews. *Arts and the Market*, 14(2–3), 129–149. <https://doi.org/10.1108/AAM-09-2023-0065>.
- Lee, H., & Alhabash, S. (2025). The role of social media influencers in nation branding and relationship building with foreign audiences. *Public Relations Review*, 51(2), 102570. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2025.102570>.
- Mota, E. C., & Klein, P. G. (2025). Extrusive effects of digital government: Reframing the citizen–state relationship. *Government Information Quarterly*, 42(3), 102064. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102064>.
- Omondi, G. (2024). Visual framing during crisis: A 10-year systematic review. *Corporate Communications: An International Journal*, 30(1), 139–161. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-04-2024-0065>.
- Pande, S., Scolobig, A., Adamowski, J. F., et al. (2026). Framing, analysis, and modeling. In *Coevolution and prediction of coupled human-water systems* (pp. 97–137). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-443-41736-8.00012-9>.

- Schwarz, A., Sellnow, D. D., Diers-Lawson, A., & Sellnow, T. L. (2025). The crisis response to the Türkiye-Syria earthquakes in 2023. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 129, 105770. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2025.105770>.
- Smith, D. L. (2025). Social media and LIS: Current trends in research. In *Encyclopedia of Libraries, Librarianship, and Information Science* (Vol. 3, pp. 647–655). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-95689-5.00173-5>.
- Tam, K.-P., & Chan, H.-W. (2025). Perception of global norm of government climate action and support for domestic climate policies. *Journal of Environmental Psychology*, 106, 102694. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2025.102694>.
- Vahle, J. L., Bhat, V., & Wood, C. E. (2023). Risk management and communication: Building trust and credibility with the public. In *Haschek and Rousseaux's Handbook of Toxicologic Pathology* (4th ed., Vol. 2, pp. 629–656). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-821047-5.00022-1>.
- Wang, L., & Jiang, S. (2025). Government risk communication and response networks. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 126, 105587. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2025.105587>.
- Wang, L., Zhao, N., & Liu, D. (2020). Complex disaster management. *Journal of Cleaner Production*, 266, 122091. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122091>.
- Waszak, P., Łuszczak, E., & Zagożdżon, P. (2024). COVID-19 in Polish-language social media. *Health Policy and Technology*, 13(2), 100871. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2024.100871>.
- Xie, H., Bao, C., Du, Y., Fan, X., & Meng, Q. (2026). Identifying the trustworthy government for the media. *Expert Systems with Applications*, 296, 129211. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2025.129211>.
- Yeh, A. (2025). When speaking out goes too far: Framing Taiwan's #MeToo. *Women's Studies International Forum*, 113, 103190. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2025.103190>.