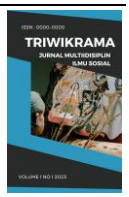
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



ANALISIS SENTIMEN PUBLIK TERHADAP KEBIJAKAN SUBSIDI DAN KENAIKAN HARGA BBM DI INDONESIA MELALUI MEDIA SOSIAL X (TWITTER)

Rini Sari Anjani[1], Saffana Hammamiyah Nabilah[2], Hilma Mutiara Winata[3]
[123]UIN Sunan Gunung Djati Bandung

ARTICLE INFO

Article history:
Received November 2025
Revised November 2025
Accepted November 2025
Available online November 2025

Email:
rinisarianjani@gmail.com,
nabilahsaffana@gmail.com,
hilmamutiarawinata@uinsgd.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author.

Abstract

This study aims to analyze public sentiment towards fuel subsidy policies and price increases in Indonesia and identify the dominant issues discussed by the public on social media X (Twitter), while assessing how these results can be used as a basis for evaluating public policies in the energy sector. The approach used is quantitative with Transformer-based sentiment analysis (BERT) on secondary data collected through the Twitter API in the period of September 5 - November 5, 2025. The analysis process includes data cleaning, text pre-processing, sentiment classification, and keyword visualization through word clouds. The results show that negative sentiment dominates (38%), followed by neutral sentiment (36%) and positive sentiment (26%), with the main issues related to fuel prices, gas station service quality, and energy product reliability. These findings indicate a decline in public trust in the government and the need to increase transparency, policy communication, and the effectiveness of energy services, so that sentiment analysis can function as a feedback mechanism to strengthen the formulation and implementation of more adaptive public policies.

Keywords**:** *BBM, Sentiment Analysis, Subsidy Policy, Price Increase, Social Media X (Twitter)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis sentimen publik terhadap kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM di Indonesia serta mengidentifikasi isu yang dominan dibahas masyarakat di media sosial X (Twitter), sekaligus menilai bagaimana hasil tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kebijakan publik di sektor energi. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis sentimen berbasis Transformer (BERT) terhadap data sekunder yang dikumpulkan melalui Twitter API pada periode 5 September – 5 November 2025. Proses analisis meliputi pembersihan data, pra-pemrosesan teks, klasifikasi sentimen, dan visualisasi kata kunci melalui wordcloud. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sentimen negatif mendominasi (38%), diikuti sentimen netral (36%) dan positif (26%), dengan isu utama terkait harga BBM, kualitas pelayanan SPBU, dan keandalan produk energi. Temuan ini mengindikasikan adanya penurunan kepercayaan publik terhadap pemerintah serta perlunya peningkatan transparansi, komunikasi kebijakan, dan efektivitas layanan energi, sehingga analisis sentimen dapat berfungsi sebagai mekanisme feedback untuk memperkuat perumusan dan implementasi kebijakan publik yang lebih adaptif.

Kata Kunci: BBM, Analisis Sentimen, Kebijakan Subsidi, Kenaikan Harga, Media Sosial X (Twitter)

PENDAHULUAN

Kebijakan subsidi bahan bakar minyak (BBM) terus menjadi perhatian utama dalam perumusan kebijakan energi nasional karena berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat dan stabilitas ekonomi. Berdasarkan hasil Rapat Kerja Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) dengan Komisi VII DPR RI, total volume BBM bersubsidi yang dialokasikan pada tahun 2025 mencapai 19,41 juta kiloliter (KL), terdiri atas 0,52 juta KL minyak tanah dan 18,89 juta KL minyak solar. Sementara itu, untuk LPG 3 kg, pemerintah menetapkan alokasi sebesar 8,2 juta metrik ton. Menteri ESDM Bahlil Lahadalia menjelaskan bahwa penetapan alokasi tersebut menurun dibandingkan target tahun sebelumnya sebesar 19,58 juta KL, seiring dengan upaya pemerintah melakukan efisiensi agar subsidi BBM lebih tepat sasaran.

Namun demikian, pada awal November 2025, PT Pertamina (Persero) mengumumkan penyesuaian harga BBM nonsubsidi di seluruh wilayah Indonesia. Kenaikan ini disebabkan oleh

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

pergerakan harga minyak mentah dunia dan nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika (Pratiwi, 2025) Perubahan harga tersebut memunculkan berbagai tanggapan di kalangan masyarakat. Sebagian pihak menilai langkah pemerintah wajar untuk menjaga kesehatan fiskal negara, namun sebagian lainnya menilai kebijakan ini justru memberatkan masyarakat kecil dan menimbulkan ketidakpuasan publik (Portal Tribun, 2025). Dari sisi keuangan negara, Kementerian Keuangan mencatat bahwa realisasi subsidi dan kompensasi energi hingga Agustus 2025 telah mencapai Rp218 triliun, menunjukkan tekanan besar terhadap APBN (Kemenkeu, 2025). Kondisi ini menjadi dilema klasik antara menjaga stabilitas anggaran dan melindungi daya beli masyarakat. Oleh karena itu, isu subsidi BBM tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga sosial dan politik, terutama ketika dikaitkan dengan persepsi publik di ruang digital.

Seiring meningkatnya penggunaan media sosial, terutama platform X (Twitter), masyarakat kini memiliki ruang luas untuk menyuarakan opini dan sentimen terhadap kebijakan publik. Twitter menjadi salah satu sumber utama untuk memantau reaksi spontan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, termasuk kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM. Melalui analisis sentimen, peneliti dapat memetakan persepsi publik secara real-time dan mengidentifikasi arah opini masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Penelitian ini penting dilakukan karena kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM merupakan kebijakan yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat dan stabilitas ekonomi nasional. Isu ini sering menimbulkan pro dan kontra di ruang publik, sehingga pemerintah perlu memahami bagaimana persepsi dan reaksi masyarakat terbentuk agar kebijakan yang diambil tidak hanya efektif secara ekonomi, tetapi juga mendapat dukungan sosial yang memadai.

Penelitian oleh Zalukhu et al. (2023) berjudul *"Analisis Sentimen terhadap Kenaikan BBM di Indonesia pada Media Sosial Twitter menggunakan Metode Naïve Bayes"* menunjukkan bahwa sentimen publik terhadap kebijakan kenaikan harga BBM didominasi oleh opini negatif, terutama terkait kenaikan harga dan dampaknya terhadap masyarakat berpenghasilan rendah. Penelitian tersebut menggunakan metode Naïve Bayes untuk mengklasifikasikan tweet menjadi kategori positif, negatif, dan netral. Namun, pendekatan tersebut masih memiliki keterbatasan karena hanya mengandalkan frekuensi kata dan belum mampu memahami konteks makna dalam kalimat secara mendalam, sehingga sulit mendeteksi sentimen yang bersifat sarkastik atau ambigu, yang sering muncul dalam percakapan di media sosial. Selain itu, penelitian tersebut belum mengaitkan hasil analisis sentimen dengan dimensi komunikasi publik dan proses evaluasi kebijakan pemerintah.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menggunakan pendekatan *Transformer* (BERT) yang lebih unggul dalam memahami konteks dan makna kata. Selain itu, penelitian ini juga menambahkan landasan teori sistem politik untuk menilai bagaimana opini publik di media sosial dapat berfungsi sebagai umpan balik (*feedback*) terhadap kebijakan pemerintah terkait subsidi dan kenaikan harga BBM. Melalui analisis sentimen di media sosial, penelitian ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana kebijakan publik dipahami dan diterima oleh masyarakat. Hasilnya dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam memperbaiki strategi komunikasi, meningkatkan transparansi, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses perumusan dan evaluasi kebijakan, sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif terhadap aspirasi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sentimen publik di media sosial X (Twitter) mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM di Indonesia?
2. Bagaimana kebijakan subsidi dan kenaikan BBM memengaruhi kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan publik?

3. Bagaimana hasil analisis sentimen publik dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dalam perumusan dan implementasi kebijakan publik yang lebih adaptif di sektor energi?

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen publik di media sosial X (Twitter) sebagai cerminan persepsi masyarakat terhadap kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM, menjelaskan pengaruh kebijakan subsidi BBM terhadap kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dalam konteks administrasi publik, serta memberikan gambaran bagaimana hasil analisis sentimen publik dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dan perumusan kebijakan publik yang lebih responsif dan adaptif di sektor energi.

LANDASAN TEORI

Grand Theory

- Teori Agenda Setting (Maxwell McCombs dan Donald L.)

Secara bahasa, agenda setting berarti “pengaturan agenda”. Istilah “agenda” sendiri dapat dimaknai sebagai daftar kegiatan atau tujuan tertentu, seperti dalam istilah hidden agenda yang merujuk pada maksud tersirat. Dalam konteks komunikasi massa, agenda setting juga dikenal sebagai agenda media, yakni gagasan bahwa setiap media memiliki prioritas atau fokus pemberitaan sesuai dengan visi, misi, serta kepentingan institusi atau pemiliknya.

Konsep ini berawal dari pemikiran Walter Lippmann dan Bernard Cohen, kemudian dikembangkan oleh Maxwell McCombs dan Donald L. Shaw melalui penelitian mereka pada pemilihan presiden Amerika Serikat tahun 1968. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa isu yang dianggap penting oleh publik ternyata berkaitan erat dengan isu yang paling banyak disoroti oleh media massa. Artinya, media memiliki kekuatan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap isu tertentu melalui penekanan atau intensitas pemberitaan. Semakin besar perhatian media terhadap suatu peristiwa, semakin besar pula kemungkinan publik menilai peristiwa tersebut penting.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan Teori Agenda Setting yang menjelaskan bahwa media memiliki peran strategis dalam membentuk agenda publik dan persepsi masyarakat terhadap isu-isu yang dianggap penting. Dalam konteks penelitian ini, media sosial X (Twitter) berfungsi sebagai arena terbuka di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga turut berperan dalam membentuk agenda publik melalui diskusi, komentar, dan unggahan yang viral. Oleh karena itu, intensitas dan arah percakapan di media sosial dapat mencerminkan tingkat kepedulian serta sikap publik terhadap kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM di Indonesia.

Teori Pendukung

- Teori Framing (Robert N. Entman)

Analisis framing merupakan pendekatan yang menelaah bagaimana media membentuk realitas sosial melalui cara mereka memilih, menonjolkan, dan menafsirkan suatu peristiwa. Menurut Eriyanto (2002), framing adalah teknik pembingkaian berita yang menunjukkan sudut pandang media dalam menyusun dan menyajikan informasi bagian mana yang ditonjolkan, disamarkan, atau bahkan dihilangkan. Sebagai suatu skema interpretasi, framing memungkinkan media untuk mengorganisasi dan mengonstruksi makna terhadap suatu fenomena sosial. Sementara itu, Sobur (2015) menegaskan bahwa framing tidak menolak realitas secara utuh, melainkan membelokkannya secara halus melalui proses seleksi (*selection*) dan penonjolan (*salience*) fakta tertentu agar tampak lebih logis dan menarik bagi audiens.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Dengan demikian, framing berfungsi menggiring cara pandang khalayak dalam memahami peristiwa yang kompleks menjadi lebih sederhana dan bermakna (Durham, 1998).

Sebagai penguat, penelitian ini menggunakan Teori Framing untuk menjelaskan bagaimana isu kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM dikonstruksi dan disajikan oleh pengguna media sosial. Melihat bagaimana pemerintah atau media membentuk cara publik memaknai isu tersebut. Melalui analisis framing, dapat diketahui bagaimana sudut pandang dan narasi tertentu memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kebijakan BBM. Kaitan dengan analisis sentimen terlihat ketika bingkai yang digunakan berpengaruh terhadap emosi publik di media sosial, apakah cenderung positif, negatif, atau netral terhadap kebijakan tersebut. Oleh karena itu, teori framing membantu memahami bagaimana konstruksi pesan di media sosial turut menentukan arah dan intensitas sentimen publik terhadap kebijakan BBM di Indonesia.

- Teori *Spiral of Silence* (Elisabeth Noelle-Neumann)

Teori *Spiral of Silence* pertama kali dikemukakan oleh Elisabeth Noelle-Neumann pada awal tahun 1970-an untuk menjelaskan bagaimana media memengaruhi pembentukan opini publik. Teori ini menyoroti kecenderungan individu dalam menyampaikan pendapatnya terhadap isu-isu yang telah didefinisikan dan disoroti oleh media. Menurut Noelle-Neumann (1983), media massa cenderung memberikan perhatian lebih besar pada pandangan mayoritas, sementara individu yang memiliki pandangan berbeda atau minoritas cenderung enggan menyuarakan opininya karena takut dikucilkan. Hal ini menciptakan suatu "spiral keheningan" (*spiral of silence*), di mana suara minoritas semakin tertekan dan tidak terdengar, sehingga opini mayoritas tampak semakin dominan di ruang publik.

Dalam konteks penelitian ini, Teori *Spiral of Silence* digunakan untuk memahami bagaimana dinamika persepsi publik terbentuk di media sosial X (Twitter). Teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung menyesuaikan atau menahan pendapatnya agar sejalan dengan opini yang dianggap umum demi menghindari isolasi sosial. Ketika opini tertentu mendominasi dan mendapat dukungan di Twitter, pengguna lain cenderung mengikuti arus opini tersebut, memperkuat persepsi publik yang dominan, dan menyebabkan pandangan yang berlawanan menjadi kurang terlihat dalam percakapan digital.

- Teori Sistem Politik (David Easton)

Menurut David Easton (1965), sistem politik merupakan suatu sistem interaksi dalam masyarakat yang menghasilkan alokasi nilai-nilai secara otoritatif bagi seluruh anggota masyarakat. Easton memandang politik sebagai proses yang melibatkan mekanisme input dan output, di mana berbagai tuntutan, dukungan, serta aspirasi dari masyarakat berfungsi sebagai input yang memberikan energi bagi sistem. Masukan tersebut kemudian dikonversi oleh lembaga politik menjadi kebijakan (*output*) yang berdampak kembali pada masyarakat dan memengaruhi siklus berikutnya.

Dalam konteks penelitian ini, hasil analisis sentimen publik di media sosial X (Twitter) dipahami sebagai salah satu bentuk input sosial yang mencerminkan aspirasi dan sikap masyarakat terhadap kebijakan subsidi serta kenaikan harga BBM. Masukan tersebut menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam menyesuaikan atau memperbaiki kebijakan di masa mendatang agar lebih responsif terhadap persepsi publik.

Keempat teori tersebut saling berkaitan dalam menjelaskan dinamika komunikasi publik di media sosial. Teori Agenda Setting membantu memahami mengapa isu subsidi dan kenaikan harga BBM menjadi topik yang menonjol dan banyak dibicarakan di platform Twitter. Selanjutnya, teori Framing menjelaskan bagaimana pemerintah maupun media membentuk

sudut pandang masyarakat melalui cara penyajian dan penekanan informasi terhadap isu tersebut. Sementara itu, teori Spiral of Silence menggambarkan kecenderungan sebagian pengguna untuk diam ketika opini mayoritas mulai mendominasi ruang diskusi digital. Ketiga teori ini secara berurutan membentuk alur bagaimana suatu isu muncul, dibingkai, kemudian diterima dan direspons oleh publik. Adapun teori Sistem Politik dari David Easton digunakan untuk mengaitkan hasil analisis sentimen dengan proses evaluasi kebijakan, di mana opini publik di media sosial berperan sebagai bentuk umpan balik yang dapat digunakan pemerintah dalam memperbaiki kebijakan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis sentimen berbasis Transformer (BERT), yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur persepsi publik terhadap kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM di Indonesia melalui unggahan di media sosial X (Twitter). Metode ini mengklasifikasikan opini publik ke dalam tiga kategori, yaitu positif, negatif, dan netral, berdasarkan isi teks yang diposting pengguna.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari unggahan publik di platform X (Twitter) pada periode 5 September hingga 5 November 2025. Rentang waktu tersebut dipilih karena mencakup fase penting pasca penyesuaian harga BBM oleh pemerintah, mulai dari tahap awal pengumuman hingga masa stabilisasi opini publik. Dalam kurun waktu ini, respons masyarakat di media sosial biasanya menunjukkan pola yang lengkap mulai dari reaksi spontan, diskusi lanjutan, hingga pembentukan persepsi yang lebih stabil terhadap kebijakan tersebut. Pemilihan rentang waktu dua bulan ini juga bertujuan agar data yang diperoleh tidak hanya merekam lonjakan opini sesaat, tetapi juga mencerminkan perubahan kecenderungan sentimen publik secara lebih komprehensif dan representatif terhadap kebijakan yang dikaji.

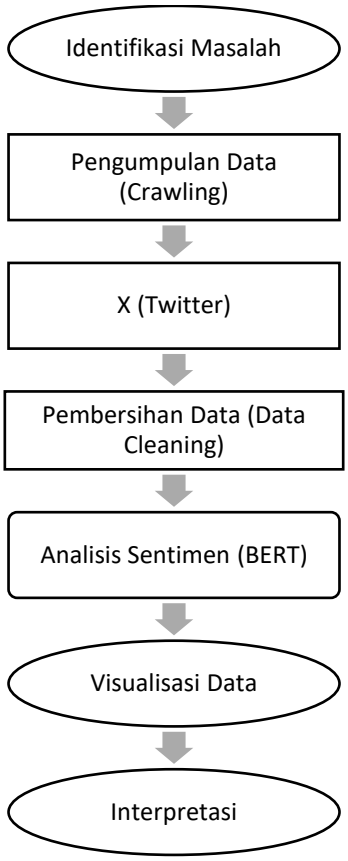
Data dikumpulkan menggunakan Twitter API, meliputi teks unggahan atau komentar publik untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan model BERT. Seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat publik dan diambil secara anonim dari platform X (Twitter). Tidak ada data pribadi pengguna yang diungkap atau disimpan di luar konteks penelitian. Identitas akun dan informasi sensitif lainnya disamarkan untuk menjaga privasi dan etika penelitian.

Peneliti juga menyadari adanya potensi bias data, seperti dominasi opini dari kelompok pengguna tertentu, keberulangan konten (*spam*), atau penggunaan bahasa sarkastik yang sulit terdeteksi secara akurat oleh model analisis sentimen. Untuk meminimalkan bias tersebut, dilakukan proses pembersihan data (*data cleaning*) secara menyeluruh, penghapusan duplikasi, serta validasi hasil analisis melalui pengecekan manual terhadap sampel data acak. Jika bias data tetap ditemukan, hasil analisis akan disertai interpretasi yang hati-hati dan dikaitkan dengan konteks temporal serta sosial saat pengumpulan data.

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis sentimen berbasis Transformer (BERT), yaitu metode berbasis *deep learning* yang mampu memahami konteks kata dalam kalimat secara lebih akurat dibandingkan pendekatan leksikal tradisional. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahap berikut:

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

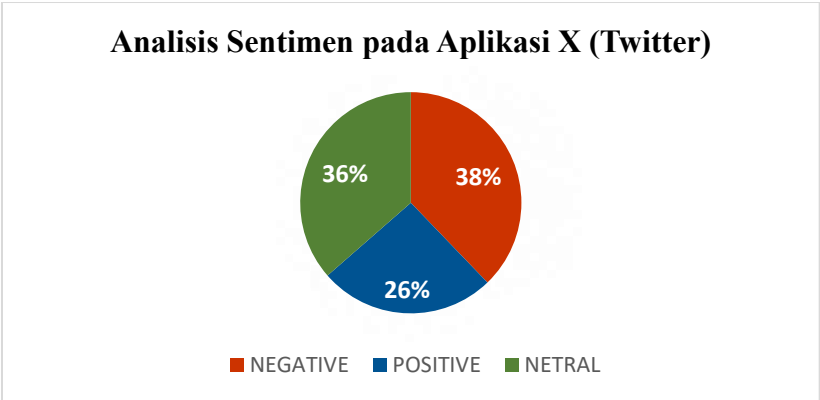


Gambar 1. Tahapan Penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Persepsi Masyarakat terhadap Kebijakan Subsidi dan Kenaikan Harga BBM di Indonesia

Gambar 1.1 Distribusi Sentimen



Sumber: Google Colab, Diolah Peneliti (2025)

Penelitian ini menganalisis 722 ulasan publik di media sosial X (Twitter) yang membahas isu subsidi dan kenaikan harga BBM. Hasil klasifikasi sentimen menunjukkan bahwa opini publik terbagi menjadi tiga kategori, yaitu negatif, netral, dan positif. Distribusi sentimen memperlihatkan bahwa persepsi masyarakat didominasi oleh sentimen negatif sebesar 38% (273 ulasan), kemudian netral 36% (263 ulasan), dan positif 26% (186 ulasan). Dominasi sentimen

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

negatif ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna Twitter merespons kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM dengan nada ketidakpuasan, kekhawatiran, maupun kritik.

Sentimen negatif ini mencerminkan persepsi publik bahwa kebijakan BBM dianggap menambah beban ekonomi rumah tangga, meningkatkan biaya hidup, serta memengaruhi stabilitas harga kebutuhan pokok. Hal tersebut juga menunjukkan tingkat kepercayaan yang rendah terhadap kemampuan pemerintah dalam mengelola sektor energi secara transparan dan efisien. Beberapa ulasan negatif memperlihatkan kritik langsung terkait korupsi, ketidakefisienan pengelolaan BBM, hingga ketidakjelasan mekanisme pembentukan harga. Contohnya:

Tabel 1.1 Ulasan Negatif

No.	Contoh Sentimen
1.	"Pertamina juga ESDM nggak usah banyak cincong. BBM busuk dijual mahal. Kenapa begitu? Akar masalahnya adalah korupsi"
2.	"Modal dasar pertalite per liter ternyata cuma Rp4000 lalu dijual Rp10.000 ke rakyat lalu katanya Pertamina terus merugi padahal rakyat belinya kontan semoga bisa beres masalah ini ditangan bapak berdua"

Sumber: Aplikasi X (Twitter), Diolah Peneliti (2025)

Ulasan tersebut menunjukkan ekspresi kekecewaan publik terhadap kurangnya transparansi harga serta persepsi bahwa kebijakan BBM tidak berpihak pada kepentingan masyarakat. Kritik-kritik semacam ini memperlihatkan bahwa isu BBM dipandang sebagai problem struktural yang berkaitan dengan tata kelola energi secara keseluruhan, bukan sekadar persoalan harga.

Di sisi lain, keberadaan sentimen positif sebesar 26% menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memberikan apresiasi terhadap langkah pemerintah maupun Pertamina. Sentimen ini umumnya muncul pada unggahan yang menyoroti pembangunan infrastruktur energi, peningkatan kapasitas kilang, atau program pemberdayaan masyarakat. Contohnya:

Tabel 1.2 Ulasan Negatif

No.	Contoh Sentimen
1.	"Keren nih. Kilang Pertamina Internasional Peduli Pemberdayaan Masyarakat dan jaga lingkungan, mantap yah ikut bangga dengan KPI"
2.	"RDMP Balikpapan menjadi bukti nyata komitmen Kilang Pertamina Internasional (KPI) dalam mendorong kemandirian energi. Kini Kilang Balikpapan mampu mengolah 360 ribu bph menjadikannya pusat pengolahan terbesar dan paling strategis di Tanah Air."

Sumber: Aplikasi X (Twitter), Diolah Peneliti (2025)

Sentimen positif ini menunjukkan persepsi bahwa penguatan infrastruktur energi dapat menjadi upaya untuk meningkatkan kemandirian nasional dan efisiensi pasokan BBM. Meskipun tidak dominan, sentimen positif penting karena menunjukkan keberadaan kelompok publik yang melihat adanya upaya perbaikan dalam tata kelola energi.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Sementara itu, sentimen netral sebesar 36% didominasi oleh ulasan bersifat informatif, seperti penyampaian berita, fakta teknis, atau update perkembangan proyek energi. Jenis sentimen ini tidak mengandung penilaian emosional sehingga tidak menunjukkan dukungan ataupun penolakan. Contohnya:

Tabel 1.2 Ulasan Netral

No.	Contoh Sentimen
1.	"Setiap tetes BBM adalah energi penggerak untuk kegiatan sehari-hari. Selain memastikan kelancaran distribusi suara pelanggan menjadi motivasi kami untuk terus berbenah"
2.	"Indonesia punya sejarah baru! pada bulan November ini Indonesia akan mempunyai Kilang terbesar di Indonesia yaitu RDMP Balikpapan yang merupakan anak perusahaan Kilang Pertamina Internasional"

Sumber: Aplikasi X (Twitter), Diolah Peneliti (2025)

Ulasan netral sekadar menyampaikan perkembangan terbaru sektor energi tanpa menyinggung dampak subsidi atau kenaikan harga. Sentimen netral semacam ini menggambarkan bahwa sebagian pengguna media sosial cenderung bersikap informatif dan menyebarkan data atau fakta, sehingga membentuk persepsi publik yang lebih deskriptif dibandingkan evaluatif.

Secara keseluruhan, distribusi sentimen dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap kebijakan subsidi dan kenaikan harga BBM cenderung kritis. Dominasi sentimen negatif memperlihatkan bahwa masyarakat merasa kebijakan ini berdampak langsung terhadap kesejahteraan mereka dan menimbulkan ketidakpuasan terkait tata kelola energi. Sentimen-sentimen tersebut juga memperlihatkan bahwa isu BBM dipandang sebagai persoalan sensitif karena terkait beban ekonomi, kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta efektivitas kebijakan energi. Dengan demikian, persepsi masyarakat tidak hanya melihat BBM sebagai komoditas harga, tetapi sebagai cermin evaluasi terhadap transparansi, pelayanan, dan tata kelola kebijakan energi secara keseluruhan.

Pengaruh Kebijakan Subsidi dan Kenaikan BBM terhadap Kepercayaan Publik dalam Pengelolaan Administrasi dan Pelayanan Publik

Untuk memahami bagaimana kebijakan subsidi dan kenaikan BBM memengaruhi kepercayaan publik terhadap pemerintah, penting melihat terlebih dahulu komposisi sentimen yang muncul di media sosial. Sentimen negatif yang muncul sebesar 38% lebih tinggi dibanding sentimen positif (26%) menunjukkan adanya kecenderungan penurunan kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam pengelolaan subsidi BBM. Komposisi ini memberi gambaran bahwa publik melihat kebijakan tersebut belum memberikan rasa keadilan, transparansi, maupun peningkatan pelayanan yang mereka harapkan. Dalam perspektif administrasi publik, kondisi ini mengarah pada melemahnya aspek governance, terutama pada indikator transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan publik.

Temuan pada data komentar memperjelas arah sentimen ini. Beberapa pengguna mengekspresikan keluhan seperti:

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

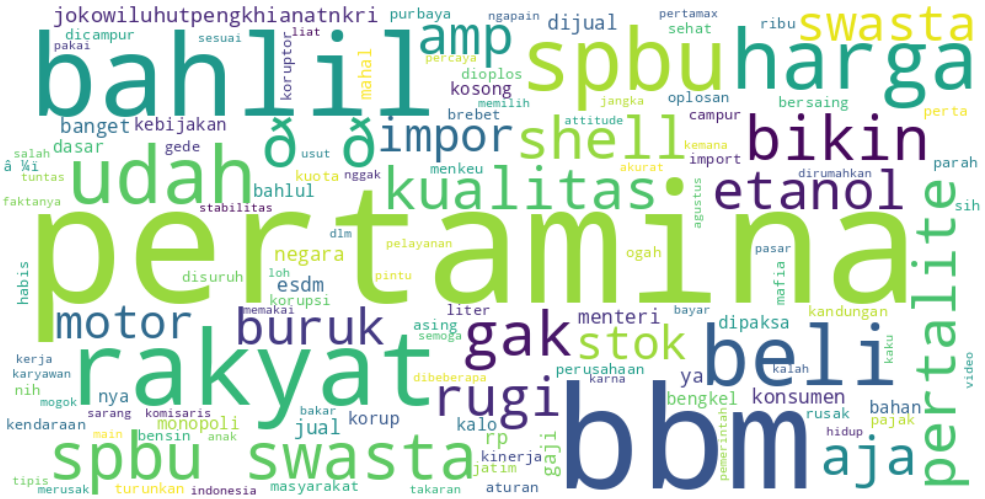
Tabel 2 1 Dominasi Ulasan Negatif

No.	Contoh Sentimen
1.	"Pertamina harus bertanggung jawab atas banyaknya kendaraan yang rusak apalagi Bahlil yang pernah menyarankan untuk pencampuran BBM dengan Ethanol rakyat beli bahan bakar untuk kendaraan agar bisa jalan bukan untuk dibuat mogok, usut tuntas"
2.	"Main wajar kalah karena konsumen gak percaya dengan kualitas BBM Pertamina dan lebih memilih SPBU Swasta pakai cara curang pinjam tangan ESDM untuk menyetop impor BBM untuk membunuh SPBU Swasta!? Pertamina memang gak mau berubah! Lebih milih jadi sarang mafia!?"
3.	"Pelayanan Spbu buruk attitude komisaris buruk kualitas BBM buruk takaran dibeberapa spbu masih banyak yang gak akurat gaji pada gede bahkan over ga sesuai kinerja kerja kalian itu ngapain aja sih pertamina?
4.	"Pertamina buka bengkel gratis untuk motor brebet. Lucu juga ya berarti mereka udah tahu ada yang salah sama BBM-nya. Ini bukan soal mesin motor tapi soal kebijakan campur etanol yang dipaksakan Bahlil. BBM makin hijau tapi motor malah batuk-batuk."
5.	"Lagi-lagi yang jadi korban adalah rakyat kecil. Berapa banyak driver ojek online yang kendaraanya brebet lalu mati. Padahal motor satu-satunya yang jadi andalan buat cari nafkah. Pertamina ini memang makin gila. Tinggalkan saja ganti dengan produk BBM Swasta yang lebih terjamin!"

Sumber: Aplikasi X (Twitter), Diolah Peneliti (2025)

Komentar-komentar seperti ini menggambarkan bahwa publik tidak hanya kecewa pada kenaikan harga, tetapi juga mempertanyakan kinerja administratif pemerintah mulai dari pengawasan kualitas BBM, distribusi, hingga kejelasan penggunaan subsidi. Selain itu, beberapa komentar bernuansa kecurigaan terhadap korupsi atau ketidakefisienan birokrasi misalnya terkait minimnya transparansi kandungan BBM mengindikasikan bahwa persepsi negatif publik tidak hanya diarahkan pada kebijakan, tetapi juga pada institusi yang menjalankannya. Hal ini memperkuat pandangan peneliti bahwa masyarakat menilai bahwa subsidi yang dikelola pemerintah tidak memberikan dampak nyata pada kualitas pelayanan, sehingga kepercayaan publik semakin goyah.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Gambar 2.1 Word Cloud Negatif

Sumber: Google Colab, Diolah Peneliti (2025)

Selaras dengan temuan tersebut, wordcloud sentimen negatif memperlihatkan kata-kata dominan seperti “pertamina,” “rakyat,” “buruk,” “brebet,” “swasta,” “beli,” “motor,” “kualitas,” “etanol,” hingga ungkapan bernada protes seperti “rugi,” “korup,” “oplosan,” dan “monopoli.” Munculnya istilah-istilah tersebut menegaskan bahwa kritik publik tidak hanya berfokus pada kenaikan harga, tetapi juga menyasar aspek administratif seperti pengawasan kualitas BBM, akurasi takaran, rantai distribusi, serta kejelasan informasi mengenai campuran atau kandungan bahan bakar. Keluhan seperti “motor mati,” “kualitas buruk,” “takaran gak akurat,” menunjukkan bahwa publik memandang pemerintah belum mampu memastikan pelayanan yang andal dan bersih dari praktik penyimpangan.



Gambar 2.2 Word Cloud Positif

Sumber: Google Colab, Diolah Peneliti (2025)

Di sisi lain, meskipun jumlahnya lebih kecil, wordcloud sentimen positif tetap memberikan gambaran bahwa sebagian masyarakat melihat adanya upaya pemerintah dalam mengelola sektor energi. Kata-kata seperti “kilang,” “kapasitas,” “internasional,” “energi nasional,” “program,” “pemberdayaan masyarakat,” dan “meningkatkan” memperlihatkan bahwa ada kelompok yang menilai pembangunan kilang, program pemberdayaan, dan upaya peningkatan kapasitas produksi sebagai langkah nyata pemerintah untuk memperbaiki sektor

energi. Namun, dominasi sentimen negatif menunjukkan bahwa narasi positif ini masih kalah kuat dibandingkan persepsi buruk yang berkembang lebih luas di ruang publik.

Bila digabungkan, hasil sentimen dan pemetaan kata dari wordcloud memberikan gambaran yang saling melengkapi keluhan publik terutama berputar pada kualitas BBM, pelayanan SPBU, ketidaktepatan subsidi, campuran etanol, hingga dampak langsung pada kendaraan masyarakat kecil isu-isu yang sangat relevan dengan kepercayaan terhadap pemerintah. Sebaliknya, sentimen positif menunjukkan pengakuan terhadap pembangunan infrastruktur energi, namun belum cukup kuat untuk menutupi ketidakpuasan masyarakat terhadap isu yang mereka alami secara langsung. Dengan demikian, keseluruhan temuan menegaskan bahwa kebijakan subsidi BBM dan kenaikan harga yang terjadi telah memengaruhi kepercayaan publik, terutama karena tidak dibarengi dengan perbaikan nyata dalam pelayanan, transparansi, dan kualitas pengelolaan sektor energi.

Hasil Analisis Sentimen Publik Sebagai Dasar Evaluasi dalam Perumusan dan Implementasi Kebijakan Publik yang Lebih Adaptif di Sektor Energi

Hasil analisis sentimen publik yang menunjukkan dominasi opini negatif sebesar 38% memberikan sinyal kuat bahwa kebijakan subsidi dan penyesuaian harga BBM belum sepenuhnya diterima masyarakat. Ditambah dengan hasil wordcloud yang memperlihatkan kata-kata seperti kualitas, SPBU, mogok, Pertamina, dan etanol, dapat disimpulkan bahwa keluhan publik tidak hanya berkaitan dengan harga, tetapi juga menyangkut aspek pelayanan dan tata kelola energi. Temuan ini menjadi dasar penting bagi proses evaluasi karena memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan pemerintah dan pengalaman nyata masyarakat di lapangan.

Jika dikaitkan dengan teori, hasil sentimen publik ini dapat dipahami melalui kerangka Sistem Politik David Easton, di mana opini masyarakat berfungsi sebagai feedback yang harus direspons oleh pemerintah. Ketika sentimen negatif dominan, itu berarti terdapat masalah pada implementasi maupun komunikasi kebijakan yang perlu diperbaiki. Dari sudut pandang Agenda Setting, isu-isu yang paling sering muncul seperti kualitas BBM, kerusakan kendaraan, atau pelayanan SPBU menunjukkan area yang dianggap paling penting oleh publik sehingga harus menjadi prioritas evaluasi. Sementara itu, Teori Framing membantu menjelaskan bagaimana publik membingkai kebijakan ini sebagai sesuatu yang memberatkan atau tidak transparan, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk memperbaiki persepsi tersebut. Teori Spiral of Silence juga menjelaskan kecenderungan opini negatif yang semakin kuat karena pengguna yang memiliki pandangan berbeda cenderung memilih diam, menciptakan ruang diskusi yang semakin dipenuhi kritik.

Melihat pola tersebut, analisis sentimen dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk memperkuat evaluasi dan penyempurnaan kebijakan di sektor energi. Informasi mengenai persepsi publik memberi gambaran tentang aspek-aspek implementasi yang membutuhkan perbaikan, terutama pada pengawasan kualitas BBM, mekanisme takaran SPBU, serta transparansi penggunaan subsidi. Pemantauan opini publik secara berkelanjutan juga dapat membantu pemerintah memahami dinamika persepsi masyarakat, sehingga kebijakan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan pemerintah sebagai langkah perbaikan kebijakan yang lebih adaptif dan responsif:

1. Meningkatkan transparansi kebijakan energi, khususnya terkait kualitas BBM, pengawasan SPBU, dan alokasi subsidi. Publik membutuhkan data yang jelas dan mudah diakses agar persepsi negatif dapat dikurangi.

2. Memperkuat pengawasan dan audit operasional, baik terkait takaran SPBU, standar kualitas BBM, maupun proses distribusi. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dan mengurangi keluhan teknis yang muncul.
3. Mengembangkan strategi komunikasi kebijakan yang lebih informatif, tidak hanya memberikan pengumuman, tetapi juga menjelaskan alasan kebijakan, manfaat jangka panjang, serta tindakan korektif yang sedang dilakukan.
4. Membuka kanal umpan balik yang responsif, sehingga masyarakat dapat melaporkan masalah secara langsung dan mendapatkan penanganan yang jelas, khususnya terkait kerusakan kendaraan dan pelayanan SPBU.
5. Mengintegrasikan analisis sentimen ke dalam sistem evaluasi kebijakan, sehingga pemerintah dapat memantau persepsi publik secara *real-time* dan melakukan penyesuaian kebijakan lebih cepat.

Secara keseluruhan, hasil analisis sentimen publik dapat dimanfaatkan sebagai instrumen evaluasi yang menghubungkan persepsi masyarakat dengan proses perumusan dan implementasi kebijakan. Dengan memanfaatkan umpan balik dari masyarakat melalui media sosial, pemerintah memiliki peluang untuk merancang kebijakan energi yang lebih adaptif, transparan, dan selaras dengan kebutuhan publik, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat ditingkatkan kembali.

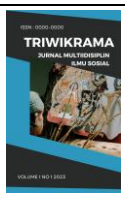
KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sentimen publik terhadap kebijakan subsidi dan penyesuaian harga BBM di Indonesia cenderung didominasi oleh opini negatif. Dominasi ini tercermin dari besarnya proporsi sentimen negatif yang menandakan fokus utama keluhan publik terletak pada kualitas BBM, transparansi kebijakan, dan pelayanan di lapangan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kebijakan yang dijalankan pemerintah belum sepenuhnya sejalan dengan harapan masyarakat, baik dalam hal efektivitas subsidi maupun kualitas administrasi pelayanan publik di sektor energi.

Analisis komentar menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mempermasalahkan kenaikan harga, tetapi juga mempertanyakan akuntabilitas, transparansi, dan kemampuan pemerintah dalam menghadirkan layanan energi yang berkualitas. Kritik yang muncul mulai dari kerusakan kendaraan akibat BBM hingga dugaan ketidakefisienan pengelolaan energi menunjukkan adanya erosi kepercayaan publik yang perlu diperhatikan. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui teori Agenda Setting, Framing, Spiral of Silence, dan Sistem Politik, yang secara bersamaan menggambarkan bagaimana isu BBM dikonstruksi, diterima, dan direspons di ruang publik digital.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa sentimen publik dapat menjadi cerminan langsung dari efektivitas kebijakan dan kualitas tata kelola pemerintahan. Data sentimen berperan sebagai feedback yang penting dalam proses evaluasi kebijakan. Ketika opini negatif mendominasi, hal itu menjadi sinyal bagi pemerintah bahwa terdapat aspek kebijakan yang perlu diperbaiki mulai dari peningkatan transparansi, penguatan pengawasan SPBU, hingga strategi komunikasi publik yang lebih terbuka dan responsif.

Dengan memanfaatkan analisis sentimen sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan, pemerintah memiliki peluang untuk merumuskan kebijakan energi yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya memungkinkan perbaikan kebijakan secara teknis, tetapi juga membuka ruang untuk memperkuat kembali kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan di sektor energi.



DAFTAR PUSTAKA

Adi, A. C. (2024, Agustus 28). *Ini Besaran Alokasi Subsidi Energi di Tahun 2025*. From Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia: https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/ini-besaran-alokasi-subsidi-energi-di-tahun-2025

Durham. (1998). News frames as social narratives: TWA Flight 800. *Journal of Communication, 48*(4), 100-117.

Efendi, E., Taufiqurrohman, A., Supriadi, T., & Eki Kuswananda. (2023). Teori Agenda Setting. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 7*(1), 1715-1718.

Eriyanto. (2002). *Analisis Framing: Konstruksi, Ideologi, dan Politik Media*. Yogyakarta : LKis Yogyakarta.

Istamala, N., Azizah, N., Nurahim, O., & Daryono Daryono. (2024). Opini Publik Berdasarkan Teori Agenda Setting Pada Proses Perencanaan Pemindahan IKN. *Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (DINAMIKA), 4*(2), 74 - 87.

Launa. (2020). Analisis Framing Berita Model Robert Entman Terkait Citra Prabowo Subianto di Republika.co.id. *Diakom: Jurnal Media dan Komunikasi, 3*(1), 50-64.

Lince Magriasti. (2011). Arti Penting Partisipasi Masyarakat dalam Kebijakan Publik di Daerah: Analisis dengan Teori Sistem David Easton. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*, 252-258.

Menkeu Sampaikan Realisasi Subsidi dan Kompensasi Hingga Agustus 2025. (2025, September 30). From Kementerian Keuangan Republik Indonesia: https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Realisasi-Subsidi-dan-Kompensasi-Hingga-Agustus

Nadiyas Utami Pratiwi. (2025, November 1). *Harga BBM Pertamina Naik per 1 November 2025, Ini Daftar Lengkap Terbaru dari Aceh hingga Papua!* From tvonenews.com: https://www.tvonenews.com/berita/nasional/385137-harga-bbm-pertamina-naik-per-1-november-2025-ini-daftar-lengkap-terbaru-dari-aceh-hingga-papua

Sebagian Besar BBM Bersubsidi Salah Sasaran. (2025, Agustus 15). From Next Indonesia Research & Publication: https://nextindonesia.id/Update/2025/08/15/157/Sebagian-Besar-BBM-Bersubsidi-Salah-Sasaran

Sobur, A. (2015). *Analisis Teks Media: Suatu Pengantar Analisis Wacana, Analisis Semiotik, dan Analisis Framing*. . Bandung: Remaja Rosdakarya.

Subsidi BBM 2025: Rakyat Jadi Korban Kebijakan Energi? (2025, September 5). From Portal Tribun: https://portaltribun.id/subsidi-bbm-2025-rakyat-jadi-korban-kebijakan-energi

Yusfriadi. (2014). Teori Spiral Keheningan (Spiral of Silence Theory). *Jurnal Al-Nasyr Edisi II, 2*, 173-188.

Zalukhu, P. S., Handhayani, T., & Sitorus, M. (2023). Analisis Sentimen Terhadap Kenaikan BBM di Indonesia Pada Media Sosial Twitter Menggunakan Metode Naive Bayes. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer, 8*(1), 65-69.