

Evaluasi Strategi Komunikasi Krisis dan Rekomendasi Perbaikannya : Studi Pustaka Kasus Penanganan Krisis Di BRIN

Purnomo*, Annisya Fitriani

Universitas Nasional, Indonesia

Email: my.purnomo71@gmail.com*, annisyafitriani1@gmail.com

Abstrak

Dalam era digital dan transparansi publik yang semakin tinggi, lembaga pemerintah menghadapi tantangan kompleks dalam mengelola krisis komunikasi yang dapat berdampak signifikan terhadap reputasi dan kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi komunikasi krisis yang dilakukan Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) dalam menangani berbagai isu yang mempengaruhi reputasi lembaga, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis teori komunikasi krisis. Studi ini menggunakan metode studi pustaka (literature review) dengan mengkaji delapan kasus krisis yang melanda BRIN antara tahun 2021–2025, termasuk krisis integrasi kelembagaan, isu penyaluran dana riset, kontroversi pernyataan peneliti, isu pemusatan infrastruktur, penemuan Nikuba, dan aksi unjuk rasa pegawai. Analisis dilakukan menggunakan kerangka Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dan Image Restoration Theory untuk mengidentifikasi kesesuaian strategi yang diterapkan dengan tipe krisis yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRIN relatif cepat dalam merespons krisis bersifat internal yang terukur, seperti unjuk rasa pegawai, namun kurang efektif dalam menangani krisis berbasis opini publik dan rumor, seperti kasus Nikuba, karena minimnya narasi empatik dan komunikasi edukatif. Evaluasi juga mengungkap bahwa strategi komunikasi BRIN masih perlu diperkuat pada tahap pra-krisis melalui deteksi dini isu dan dialog terbuka dengan stakeholder. Rekomendasi yang diberikan meliputi pembentukan tim komunikasi krisis permanen, penerapan pre-bunking dan fact-checking proaktif, penguatan komunikasi internal, serta konsistensi penggunaan strategi komunikasi sesuai kategori krisis. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi lembaga pemerintah dalam membangun sistem komunikasi krisis yang responsif, adaptif, dan berbasis data.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), Evaluasi Strategi, Strategi Komunikasi, Pemulihan Citra



PENDAHULUAN

Dalam lanskap komunikasi global kontemporer, krisis komunikasi telah menjadi fenomena yang semakin kompleks dan berdampak luas, terutama bagi organisasi sektor publik. Menurut Institute for Crisis Management (2023), 68% organisasi pemerintah di seluruh dunia mengalami setidaknya satu krisis reputasi dalam dua tahun terakhir, dengan 42% di antaranya mengalami dampak jangka panjang terhadap kepercayaan publik. Di era digital, kecepatan penyebaran informasi dan potensi amplifikasi sentimen negatif melalui media sosial telah mengubah dinamika penanganan krisis secara fundamental (Nurjanah & Apidana,

2025; M. Sari & Chandra, 2025; Sinaga, 2025; Suhendra & Pratiwi, 2024). World Economic Forum (2024) mencatat bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk sebuah isu internal organisasi menjadi viral di media sosial hanya 3,5 jam, jauh lebih cepat dibandingkan dekade sebelumnya yang mencapai 24-48 jam. Kondisi ini menuntut organisasi, khususnya lembaga pemerintah, untuk memiliki sistem komunikasi krisis yang tidak hanya responsif, tetapi juga proaktif dan berbasis data dalam mengantisipasi, mengelola, dan memulihkan reputasi pasca-krisis (Rahmah & Nasution, 2024; F. F. Sari et al., 2025; Tomasowa, 2025).

Di Indonesia, tantangan komunikasi krisis bagi lembaga pemerintah semakin nyata seiring dengan meningkatnya literasi digital masyarakat dan ekspektasi terhadap transparansi serta akuntabilitas publik. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2024) menunjukkan bahwa 73% masyarakat Indonesia mengakses berita melalui media sosial, dengan tingkat trust terhadap informasi resmi pemerintah hanya mencapai 48%. Kesenjangan kepercayaan ini menjadi tantangan serius dalam pengelolaan narasi publik, terutama ketika lembaga pemerintah menghadapi krisis yang melibatkan isu teknis, kebijakan kontroversial, atau rumor yang berkembang pesat (Fierda Nurany & KP, 2025; Ibrahim et al., 2025; Irhamdhika et al., 2025; Saidah, 2023). Dalam konteks ini, strategi komunikasi krisis yang efektif tidak hanya berperan sebagai mekanisme damage control, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk mempertahankan legitimasi, membangun dialog konstruktif dengan stakeholder, dan memperkuat resiliensi organisasi dalam menghadapi tantangan reputasi (Anggraeni et al., 2025; Miliani et al., 2025; Ruswandi, 2024).

Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) sebagai lembaga pemerintah yang memegang mandat strategis di bidang riset dan inovasi memiliki peran penting dalam membentuk ekosistem ilmu pengetahuan dan teknologi nasional. Namun, dalam perjalanannya, BRIN dihadapkan pada berbagai krisis komunikasi yang berpotensi memengaruhi reputasi institusi. Beberapa di antaranya meliputi kontroversi penemuan Nikuba, unjuk rasa pegawai sebagai bentuk ketidakpuasan pegawai terkait kebijakan penempatan sementara, pernyataan kontroversial peneliti, hingga pemberitaan mengenai tata kelola anggaran riset. Isu-isu tersebut menjadi sorotan publik melalui pemberitaan media arus utama maupun media sosial, memunculkan persepsi negatif, dan menimbulkan tantangan dalam pengelolaan citra institusi.

Krisis komunikasi yang tidak dikelola dengan tepat dapat berimplikasi pada menurunnya kepercayaan publik, melemahnya legitimasi kebijakan, dan terganggunya keberlanjutan program strategis lembaga. Dalam konteks BRIN, kecepatan respons, keakuratan informasi, dan empati dalam menyampaikan pesan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan penanganan krisis. Aziz (2020) menekankan bahwa kecepatan respons dan konsistensi pesan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan publik selama krisis.

Dalam menangani krisis di BRIN perlu melibatkan lintas unit sesuai dengan isu yang dihadapi. Adhiatma (2023) koordinasi lintas unit dan manajemen media menjadi elemen penting dalam efektivitas humas pemerintah menghadapi krisis. Evaluasi strategi komunikasi krisis yang telah dilakukan menjadi langkah krusial untuk mengidentifikasi efektivitas, kelemahan, serta peluang perbaikan di masa mendatang.

Pendekatan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan Coombs (2007) dan Image Restoration Theory (Benoit, 1997) menawarkan kerangka konseptual untuk menganalisis strategi komunikasi krisis berdasarkan tipe krisis, persepsi publik, dan tujuan pemulihan citra. Maulida (2023) melalui penerapan SCCT mengidentifikasi bahwa pemilihan strategi deny, diminish, atau rebuild harus disesuaikan dengan tipe krisis dan ekspektasi publik.

Bonifasius (2015) dalam kajian Image Restoration Theory menegaskan bahwa strategi mortification dan corrective action dapat membantu memperbaiki citra lembaga setelah krisis, asalkan diiringi dengan komitmen nyata terhadap perubahan. Selain itu, studi oleh Cangara dan Alfiansyah (2025) menekankan bahwa dalam konteks krisis yang berlangsung di ruang digital, strategi komunikasi harus memanfaatkan kanal daring untuk melakukan klarifikasi dan membangun narasi tandingan.

Namun, kajian spesifik yang secara komprehensif mengevaluasi strategi komunikasi krisis di BRIN masih terbatas, khususnya yang mengintegrasikan pendekatan SCCT dan Image Restoration dalam konteks studi pustaka multi-kasus. Penelitian ini menempati posisi penting dalam literatur dengan mengisi kekosongan tersebut, sekaligus memberikan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh BRIN maupun lembaga pemerintah lain yang menghadapi tantangan serupa.

Penelitian ini memiliki urgensi strategis yang kuat dari berbagai dimensi. Dari perspektif kebijakan, krisis komunikasi di BRIN dapat menghambat target pembangunan berbasis inovasi dalam RPJMN, seperti yang terlihat dari penurunan 18% proposal riset kolaboratif pada periode krisis intensif 2023. Urgensi juga muncul dari sisi kepercayaan publik, di mana survei Litbang Kompas (2024) menunjukkan penurunan kepercayaan terhadap lembaga riset pemerintah dari 64% menjadi 51%, dengan krisis komunikasi sebagai faktor utama. Di tingkat praktis, BRIN membutuhkan sistem komunikasi krisis yang terstandarisasi untuk menggantikan pendekatan ad-hoc yang berlaku saat ini, sementara dari perspektif akademik, penelitian ini mendesak untuk mengisi kekosongan literatur mengenai komunikasi krisis lembaga riset pemerintah di negara berkembang.

Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui integrasi framework ganda (SCCT dan Image Restoration Theory) untuk analisis yang komprehensif. Kebaruan lain terletak pada analisis multi-kasus secara longitudinal terhadap 8 kasus mayor di BRIN (2021-2025), kontekstualisasi pada karakteristik unik lembaga riset, serta pengembangan tipologi krisis khusus yang membedakan krisis kredibilitas ilmiah, perubahan organisasi, tata kelola internal, dan akuntabilitas publik. Selain

kontribusi teoritis, penelitian ini menghasilkan rekomendasi operasional yang langsung dapat diadopsi, seperti sistem peringatan dini, protokol respons krisis, pedoman komunikasi internal, dan kerangka evaluasi pascakrisis.

Melalui studi pustaka yang menelaah kasus-kasus krisis di BRIN, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas strategi yang digunakan dan menawarkan rekomendasi perbaikan yang berbasis teori dan praktik terbaik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*library research*). Studi pustaka dipilih karena fokus penelitian adalah mengevaluasi strategi komunikasi krisis BRIN berdasarkan analisis dokumen, publikasi, berita, dan literatur akademik yang relevan. Metode ini memungkinkan peneliti mengkaji berbagai sumber informasi secara mendalam untuk menemukan pola, kesesuaian, serta kesenjangan dalam strategi komunikasi krisis yang telah dilakukan.

Studi pustaka merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian dari berbagai sumber tertulis Zed (2014). Metode ini tepat digunakan ketika peneliti ingin memperoleh gambaran menyeluruh berdasarkan kajian teoritis dan data sekunder yang terdokumentasi.

Adapun sumber data dalam penelitian ini meliputi dua kategori yaitu data primer sekunder dan data sekunder akademik. Data primer sekunder diperoleh dari Dokumen resmi BRIN seperti siaran pers, pernyataan resmi pimpinan, transkrip podcast BRIN TV, dan publikasi laporan tahunan yang memuat informasi penanganan krisis. Berita dari media arus utama yang memuat kronologi krisis dan respons BRIN. Unggahan media sosial resmi BRIN terkait klarifikasi atau penjelasan atas isu yang sedang berkembang. Sedangkan data sekunder akademik diperoleh dari Buku dan jurnal ilmiah tentang komunikasi krisis, terutama yang membahas *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* oleh Coombs (2007) dan *Image Restoration Theory (IRT)* oleh Benoit (1997). Penelitian terdahulu terkait komunikasi krisis pada lembaga pemerintah di Indonesia dan di negara lain.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan identifikasi sumber relevan melalui penelusuran database jurnal ilmiah untuk menemukan literatur yang relevan dengan kata kunci: *crisis communication*, *SCCT*, *image restoration*, *public sector crisis management*, dan *BRIN*. Melakukan seleksi terhadap sumber untuk memilih sumber yang memenuhi kriteria relevansi, kredibilitas, dan kemutakhiran (maksimal 10 tahun terakhir untuk jurnal, kecuali literatur teori klasik). Setelah itu dilakukan pengelompokan sumber dengan mengklasifikasikan sumber berdasarkan tipe krisis yang dialami BRIN (misalnya krisis reputasi, krisis kebijakan, krisis hubungan internal). Mengelompokkan sumber berdasarkan teori komunikasi krisis yang digunakan untuk analisis.

Tahapan berikutnya adalah analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis isi kualitatif (qualitative content analysis) dan analisis tematik (thematic analysis). Analisis isi kualitatif mengkaji isi pesan komunikasi BRIN pada dokumen resmi, siaran pers, media sosial, dan pemberitaan media. Mengidentifikasi bentuk strategi komunikasi yang digunakan, seperti denial, diminish, rebuild, atau bolstering (berdasarkan SCCT). Sedangkan analisis tematik mengelompokkan data berdasarkan tema-tema seperti kecepatan respons, empati, transparansi, konsistensi pesan, dan efektivitas saluran komunikasi. Membandingkan temuan dengan prinsip-prinsip Image Restoration Theory untuk melihat sejauh mana BRIN melakukan mortification, corrective action, atau reducing offensiveness. Evaluasi dan sintesis untuk menilai efektivitas strategi komunikasi krisis BRIN berdasarkan teori SCCT dan IRT. Menyintesis hasil analisis menjadi rekomendasi strategis untuk perbaikan di masa mendatang.

Selanjutnya dilakukan Validitas data melalui triangulasi sumber (Moleong, 2017), yaitu dengan membandingkan informasi dari dokumen resmi, pemberitaan media, dan literatur akademik untuk memastikan konsistensi temuan. Selain itu, dilakukan peer review dengan meminta masukan dari rekan sejawat atau dosen pembimbing untuk menguji kelayakan interpretasi data.

Metode studi pustaka dipilih dalam penelitian ini karena penelitian ini berfokus pada evaluasi berbasis teori dan dokumentasi, bukan pada pengumpulan data lapangan. Studi pustaka memungkinkan peneliti mengakses beragam perspektif melalui literatur akademik dan sumber media, sehingga analisis menjadi lebih komprehensif. Metode ini efisien untuk menelaah berbagai kasus krisis BRIN yang telah terdokumentasi secara publik tanpa keterbatasan akses internal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan telaah pustaka, BRIN dalam tiga tahun terakhir menghadapi sejumlah krisis yang berdampak pada reputasi lembaga. Krisis tersebut mencakup: Krisis Integrasi Lembaga Riset ke BRIN, Isu Salah Sasaran Dana Riset (Tempo: “Salah Target Dana Riset”), Pernyataan Peneliti BRIN tentang Potensi Badai Besar, Pernyataan Peneliti BRIN yang Menghina Ormas Muhammadiyah, Isu Banyaknya Peneliti “Menganggur”, Isu Pemusatan Infrastruktur Riset, Kasus Penemuan Nikuba oleh Aryanto Misel, Aksi Unjuk Rasa Pegawai BRIN (27 Mei 2025). Setiap kasus memiliki dinamika, tingkat risiko reputasi, dan strategi komunikasi yang berbeda. Berikut analisis per kasus.

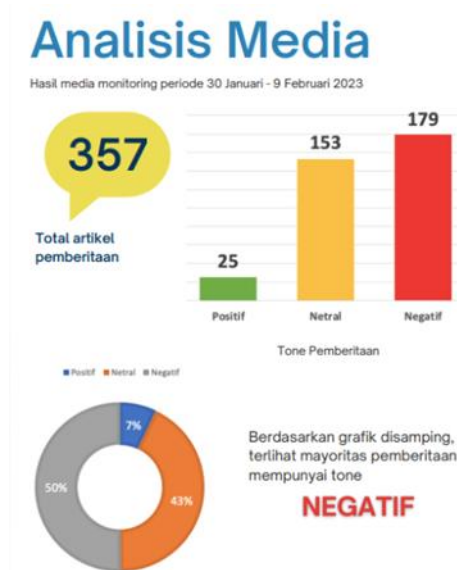
Kasus 1: Krisis Integrasi Lembaga Riset ke BRIN

Integrasi berbagai lembaga riset ke dalam BRIN pada 2021 memicu resistensi internal dan kritik publik, terutama terkait perpindahan pegawai, perubahan struktur organisasi, dan kekhawatiran hilangnya identitas kelembagaan lama. Media sosial dan media arus utama memuat narasi tentang “sentralisasi kekuasaan” dan “pemangkasan kelembagaan”. Terkait kasus ini BRIN menggunakan strategi informing dan adjusting dengan merilis siaran pers, konferensi pers, dan pernyataan

pimpinan yang menjelaskan tujuan integrasi untuk efisiensi riset nasional. Namun, respons dinilai terlambat di awal proses, sehingga rumor berkembang liar. Menurut SCCT, ini termasuk organizational change crisis yang membutuhkan rebuild strategy dengan narasi empatik dan partisipatif. Dari perspektif Image Restoration, BRIN melakukan corrective action namun minim bolstering untuk mengaitkan integrasi dengan manfaat langsung bagi peneliti.

Kasus 2: Isu Salah Sasaran Dana Riset

Berawal dari Laporan Tempo (2023) menyebut adanya penyaluran dana riset yang tidak tepat sasaran dengan dalih “diseminasi konstituen”. Publik menilai ini sebagai indikasi lemahnya akuntabilitas anggaran. Terhadap kasus kedua ini, BRIN membantah tuduhan tersebut melalui siaran pers dan wawancara pimpinan, menegaskan bahwa semua alokasi dana sesuai prosedur. Strategi yang digunakan adalah deny dan attack the accuser. Dalam SCCT, ini termasuk preventable cluster karena publik melihatnya sebagai kelalaian atau kesalahan yang dapat dicegah. Strategi deny berisiko memperburuk krisis jika bukti publik kuat. Dari sisi Image Restoration, strategi denial digunakan, tetapi tidak diimbangi mortification atau langkah transparansi tambahan seperti membuka data anggaran secara rinci.



Gambar 1. Hasil media monitoring tim Humas BRIN sebelum dilakukan penanganan krisis.

Sumber: Laporan Penanganan Krisis BRIN



Gambar 2. Hasil media monitoring tim Humas BRIN pasca dilakukan penanganan krisis.

Sumber: Laporan Penanganan Krisis BRIN

Kasus 3: Pernyataan Peneliti BRIN tentang Potensi Badai

Seorang peneliti BRIN memprediksi akan terjadi badai besar di Indonesia melalui pernyataan media, yang kemudian viral di media sosial. Masyarakat menganggap pernyataan ini menimbulkan kepanikan. BRIN merespons dengan klarifikasi bahwa pernyataan tersebut adalah pandangan pribadi dan belum menjadi peringatan resmi. Dalam SCCT, ini termasuk victim cluster (situasi di luar kendali organisasi), sehingga strategi yang tepat adalah instructing information dan adjusting information. BRIN sudah melakukan klarifikasi, namun menurut Image Restoration, kurang melakukan reducing offensiveness melalui edukasi publik tentang perbedaan opini ilmiah dan peringatan resmi.

Kasus 4: Pernyataan Peneliti BRIN yang Menghina Ormas Muhammadiyah

Kontroversi terjadi setelah peneliti BRIN menulis komentar di media sosial yang dinilai menghina Muhammadiyah. Isu ini berkembang menjadi krisis reputasi institusi meskipun pernyataan bersifat personal. Terhadap kasus ini BRIN menyatakan bahwa komentar tersebut adalah opini pribadi, dan proses investigasi etik dilakukan.

Dalam SCCT, ini termasuk preventable cluster karena melibatkan perilaku individu yang terkait organisasi. Strategi separating (memisahkan individu dari institusi) dan corrective action (proses etik) sudah dilakukan, namun dari sisi Image Restoration, perlu ada mortification (permintaan maaf) langsung dari institusi untuk meredakan kemarahan publik.

Kasus 5: Isu Banyaknya Peneliti “Menganggur”

Pemberitaan muncul bahwa banyak peneliti BRIN tidak mendapat proyek riset sehingga “menganggur”. Narasi ini memunculkan persepsi inefisiensi BRIN.

Atas kasus ini, penanganan yang dilakukan adalah BRIN menjelaskan bahwa ada masa transisi penyesuaian riset, dan peneliti tetap bekerja dalam kegiatan non-proyek.

Menurut SCCT, ini termasuk *organizational change crisis* yang membutuhkan *rebuild strategy*. BRIN menggunakan *explanation strategy* (*diminish*), namun publik menganggap klarifikasi kurang menyentuh sisi kemanusiaan dan motivasi peneliti. Dalam *Image Restoration*, BRIN belum memanfaatkan *bolstering* untuk menonjolkan pencapaian riset yang sedang berlangsung.

Kasus 6: Isu Pemusatan Infrastruktur Riset

Kebijakan pemusatan laboratorium dan infrastruktur riset memicu kritik, terutama dari peneliti daerah yang khawatir akses riset menjadi terbatas. Adapun penanganan atas kasus ini, BRIN menyampaikan bahwa kebijakan ini untuk efisiensi dan standarisasi fasilitas. SCCT mengkategorikan ini sebagai *intentional cluster* terkait kebijakan yang disengaja, sehingga memerlukan *rebuild strategy* berbasis dialog. Dalam *Image Restoration*, BRIN memilih *justification*, namun publik memandang alasan tersebut belum menjawab kekhawatiran akses.

Kasus 7: Penemuan Nikuba

Warga masyarakat bernama Aryanto Misel mengklaim menemukan alat konversi air menjadi energi. BRIN dianggap mengabaikan inovasi ini setelah klaim bahwa tidak difasilitasi. Publik menyerang BRIN di media sosial dengan narasi negatif. Atas isu yang berpotensi akan merusak reputasi lembaga, BRIN merilis klarifikasi bahwa Nikuba tidak terbukti secara ilmiah. Strategi yang digunakan adalah *explanation* (*diminish*), namun publik menganggap nada komunikasi tidak empatik. SCCT menggolongkan ini sebagai *rumor crisis* yang memerlukan *instructing information* dengan pendekatan edukatif. Dari sisi *Image Restoration*, *reducing offensiveness* bisa dilakukan dengan mengapresiasi inovasi sambil menjelaskan fakta ilmiah.

Kasus 8: Aksi Unjuk Rasa Pegawai (27 Mei 2025)

Kasus ini merupakan bentuk ketidakpuasan sejumlah pegawai yang merasa dirugikan atas kebijakan penempatan kerja sesuai *homebase* pegawai. Sejumlah pegawai menuntut kejelasan penempatan kerja. Media dan media sosial memberitakan aksi ini sebagai krisis tata kelola SDM. Atas kejadian ini BRIN merespons cepat dengan siaran pers tiga jam setelah aksi selesai dan penjelasan melalui podcast Kepala BRIN.

Menurut SCCT, ini *internal crisis* yang memerlukan *rebuild strategy* dengan komunikasi internal proaktif. Dari perspektif *Image Restoration*, langkah *corrective action* dan *bolstering* sudah dilakukan, namun perlu konsistensi komunikasi internal agar krisis tidak berulang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh BRIN melalui pendekatan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dan Image Restoration Theory, disimpulkan bahwa BRIN telah menunjukkan respons yang cukup cepat dan terstruktur dalam menangani krisis internal yang terukir, seperti aksi unjuk rasa pegawai, namun masih lemah dalam mengelola krisis berbasis opini publik dan rumor, seperti kasus Nikuba, karena minimnya narasi empatik dan komunikasi edukatif. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan sistem komunikasi krisis yang lebih proaktif, adaptif, dan konsisten dengan tipologi krisis, terutama melalui pembentukan tim krisis permanen, penerapan pre-bunking dan fact-checking, serta peningkatan keterbukaan komunikasi internal dan eksternal. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi empiris dengan pendekatan kuantitatif atau mixed-method guna mengukur secara langsung dampak strategi komunikasi krisis terhadap persepsi dan kepercayaan publik, serta mengeksplorasi peran media sosial dan digital influencers dalam memperkuat atau melemahkan efektivitas respons krisis di lembaga pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiatma, P. Y. (2023). *Komunikasi krisis humas pemerintah: Studi kasus Ditjen Pemasyarakatan*. LSPR Communication Research Repository. <https://repository.lspr.edu>
- Anggraeni, D., Triany, N. A., Apriyanto, A., & Sutresna, A. (2025). *Komunikasi korporat: Seni dan strategi membangun citra perusahaan*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Aziz, M. S. (2020). Komunikasi krisis pemerintah Indonesia dalam penanganan Covid-19. *Jurnal Masyarakat Indonesia*, 46(2), 115–130. Badan Riset dan Inovasi Nasional. <https://doi.org/10.14203/jmi.v46i2.1025>
- Bonifasius, P. S. J. (2015). *Manajemen komunikasi krisis humas lembaga pemerintah* (Tesis, Universitas Indonesia). UI Repository. <https://lib.ui.ac.id>
- Cangara, H., & Alfiansyah, A. (2025). Strategi komunikasi krisis kontroversi Es Teh Indonesia menggunakan situational crisis communication theory (SCCT). *Jurnal Komunikasi dan Media*, 14(1), 33–47.
- Faisal, D. (2025). Krisis komunikasi humas terhadap isu korupsi: Studi etnografi virtual pada Pertamina. *Socius: Jurnal Sosiologi*, 11(1), 45–58.
- Fierda Nurany, S. A. P., & KP, M. (2025). *Public relations masa kini: Strategi, etika, dan protokoler untuk dunia digital*. Jakad Media Publishing.
- Ibrahim, S. M., Golose, P. R., & Imran, M. F. (2025). Strategi komunikasi Polri di media sosial: Studi kasus manajemen reputasi oleh Divisi Hubungan Masyarakat. *Brand Communication*, 4(1), 58–67.
- Irhamdhika, G., El Hidayah, N. I., Ariska, Y., Ningtyas, D. A., & Sari, A. (2025). Krisis kepercayaan publik: Fenomena #KaburAjaDulu dan peran humas pemerintah dalam merespons *cancel culture*. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 6(1), 7–15.
- Maulida, R. (2023). Strategi komunikasi krisis kebijakan pembelajaran jarak jauh menggunakan situational crisis communication theory (SCCT). *Jurnal Riset Komunikasi*, 6(2), 201–215. <https://doi.org/10.29313/jrk.v6i2.11578>

- Miliani, A., Pramudita, S., Rosanti, R., Febriyanti, G., & Kartika, K. (2025). Corporate communication sebagai strategi utama dalam pengelolaan citra organisasi. *COMTE: Journal of Sociology Research and Education*, 1(6), 250–258.
- Nurjanah, S., & Apidana, Y. H. (2025). Analisis sentimen TikTok untuk mengevaluasi reputasi merek pasca kasus *overclaim*: Studi pada Daviena Skincare. *Technology and Informatics Insight Journal*, 4(2), 74–91.
- Rahmah, A., & Nasution, A. I. L. (2024). Pengelolaan krisis informasi dan media di Humas Sekretariat DPRD Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)*, 7(2), 179–188.
- Ruswandi, D. (2024). *Tata kelola kolaboratif: Solusi ketahanan hutan di Indonesia*. Deepublish.
- Saidah, M. (2023). *Public relations di era digital: Menavigasi media sosial dan teknologi baru*. Deepublish.
- Sari, F. F., Bakti, I., & Perbawasari, S. (2025). Strategi komunikasi krisis PT Telkom dalam mempertahankan reputasi perusahaan akibat gangguan jaringan internet di Kabupaten Merauke. *Sospol*, 11(2), 207–222.
- Sari, M., & Chandra, J. (2025). Pengaruh media sosial terhadap komunikasi organisasi: Studi kasus pada manajemen krisis. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 660–669.
- Sinaga, R. (2025). Kajian literatur tentang tantangan dan strategi manajemen krisis dalam *digital marketing* di platform media sosial. *SWOT: Jurnal Manajemen dan Ilmu Berkaitan*, 1(01), 5–9.
- Suhendra, S., & Pratiwi, F. S. (2024). Peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik: Studi kasus media sosial. *IAPA Proceedings Conference*, 293–315.
- Tomasowa, G. A. (2025). *Merumuskan kembali peran komunikasi krisis dalam perubahan manajemen di era keterbukaan teknologi*. Damera Press.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).