

RESTORASI CITRA PEMERINTAH KOTA JAMBI PADA KASUS “SISWI SMP KRITIK PEMKOT JAMBI”

Nabila Maharani¹⁾, Miftha Pratiwi²⁾

1) Communication Science, Universitas Sriwijaya, Indonesia, E-mail: nabilamaharani8899@gmail.com

2) Communication Science, Universitas Sriwijaya, Indonesia, E-mail: mifthapратиwi@fisip.unsri.ac.id

ARTICLE INFORMATION

SUBMITTED: MEI, 8, 2024

REVIEW: NOVEMBER, 1, 2024

ACCEPTED: DECEMBER, 28, 2024

PUBLISHED: DECEMBER, 31, 2024

KEYWORDS: crisis management, crisis communication, government, public relations.

CORRESPONDENCE

Phone: +62-8117887015

E-mail: mifthapратиwi@fisip.unsri.ac.id

ABSTRACT

In 2023, the Jambi City Government faced public criticism after a viral video of a junior high school student criticizing the government for allegedly allowing a large-tonnage company car to damage her grandmother's house went viral on social media. This incident led to a crisis situation due to its bad reputation which requires effective crisis management from Diskominfo Kota Jambi as government public relations. The research aimed to identify crisis management carried out by Diskominfo Kota Jambi to help Jambi City Government deal with problems related to the viral student which is deepened using Situational Crisis Communication Theory (SCCT). The qualitative approach used in the study involved in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results showed that the crisis management at pre-crisis stage focused on problem identification and preparation. The response during crisis was classified as a strategy of reducing responsibility (diminish) by providing excuses and justification that government had no intention of creating a crisis. Diskominfo Kota Jambi also provides open and transparent clarification through websites, social media and mass media. After the crisis, the focus shifted to restoring government's reputation with positive news. There are still several steps or strategies that need to be improved in their implementation.

PENDAHULUAN

Kebebasan dalam menilai dan menyuarakan pendapat sering kali disalahgunakan. Hal ini dapat memicu terjadinya isu atau konflik, bahkan dapat membesar menjadi suatu kekacauan yang berpotensi merusak reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi atau lembaga seperti pemerintah.

Situasi inilah yang umumnya dikenal dengan istilah krisis. Krisis secara umum didefinisikan sebagai situasi yang melibatkan ancaman serius terhadap citra, reputasi, dan kepercayaan atau kredibilitas suatu organisasi. Kemunculan krisis memang seringkali tidak dapat diprediksi, namun krisis bukan berarti tidak mungkin dapat dipulihkan. Seorang peneliti dan pakar manajemen krisis, Timothy Coombs (2006),

dalam bukunya menyarankan, khususnya pada tahap awal krisis, penting bagi organisasi atau instansi publik seperti pemerintah yang tertimpa krisis untuk menjadi cepat, akurat, dan konsisten. Krisis membutuhkan pendekatan khusus yang terencana dan terkelola yang dikenal sebagai manajemen krisis. Manajemen krisis merupakan proses perencanaan strategis untuk meminimalkan risiko dan ketidakpastian yang terjadi (Pratiwi, Musdalifah, et al., 2022).

Dalam literatur hubungan masyarakat, penting bagi humas untuk selalu memberikan informasi kepada masyarakat selama krisis untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Transparansi dan aliran informasi yang konsisten sangat penting untuk mengatasi krisis (Andarini et al., 2023). Kegagalan menangani krisis dapat mengakibatkan kerugian besar bagi perusahaan, pemangku kepentingan, bahkan “eksistensi” perusahaan itu sendiri (Pratiwi, Musdalifah, et al., 2022). Ketepatan strategi yang diambil oleh praktisi humas dalam situasi krisis akan berdampak pada kondisi yang dialami organisasi tersebut. Manajemen krisis yang efektif mampu memulihkan kepercayaan terhadap organisasi, para eksekutifnya, prinsip-prinsipnya, dan manfaatnya (Griffin, 2014).

Meskipun ada banyak penelitian yang telah mengkaji penerapan manajemen krisis, termasuk yang diterapkan dalam konteks lembaga pemerintahan, masih terdapat keterbatasan dalam penelitian yang menyediakan data statistik atau numerik terkait hasil atau dampak yang terjadi setelah penerapan manajemen krisis. Keterbatasan data statistik terkait dampak positif penerapan manajemen krisis ini menjadi salah satu alasan mengapa sebagian besar praktisi hubungan masyarakat atau humas di lembaga pemerintahan belum sepenuhnya menyadari pentingnya manajemen krisis.

Pemerintah Kota Jambi atau Pemkot Jambi mengalami konflik akibat kritikan dari seorang siswi Sekolah Menengah Pertama bernama Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) yang akhirnya berujung pada krisis. Konflik berawal dari unggahan video SFA melalui media sosial Instagram dan TikTok dengan akun *@fadiyahalkaff* berjudul "*Wali Kota Jambi Menyengsarakan Seorang Veteran*" pada

tanggal 1 Mei 2023. Dalam video TikTok tersebut, Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) melontarkan kritik terhadap Pemkot Jambi yang diduga mengizinkan mobil bertonase 20 ton lebih milik perusahaan PT Rimba Palma Sejahtera Lestari (RPSL) melewati jalan warga selama hampir 10 tahun, hingga menyebabkan kerusakan pada rumah neneknya, Hafsah. Akibatnya, selama ini sang nenek telah berulang kali memperbaiki sendiri kerusakan, tanpa ada bantuan dari pihak perusahaan. Syarifah Fadiyah Alkaff menganggap kebijakan pemerintah tidak adil dan mempertanyakan kesetaraan dalam penerapan kebijakan terkait angkutan barang.

Video TikTok tersebut dalam waktu singkat menjadi viral dan telah mencapai 1,7 juta penonton di TikTok. Pada kolom komentar video SFA yang viral tersebut, terdapat sekitar 6588 komentar yang hampir seluruh komentarnya ramai menuntut pertanggungjawaban Pemkot Jambi terkait kasus tersebut, termasuk memberikan komentar negatif kepada Wali Kota Jambi, menyebut pihak Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) untuk mengecek Wali Kota Jambi, dan bahkan menyebut beberapa tokoh penting seperti Presiden RI, Menteri Mahfud Md, dan lainnya untuk merespon kasus ini. Situasi inilah yang menjadi pemicu awal dari krisis yang dihadapi oleh Pemkot Jambi.

Pada umumnya, instansi pemerintahan memiliki pranata hubungan masyarakat atau humas yang bertanggung jawab untuk mengelola segala hal yang berkaitan dengan reputasi dan citra pemerintahan (*good governance*), serta berperan dalam menciptakan pemahaman yang baik antara publik dengan pemerintah. Dalam struktur organisasi Pemerintahan Kota Jambi, Diskominfo Kota Jambi berperan menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas serta tanggung jawab dalam menjalankan fungsi kehumasan.

Atas tuduhan dan kritikan Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) yang viral diberbagai media sosial, Diskominfo Kota Jambi pada 2 Mei 2023 mengeluarkan klarifikasi melalui akun Instagram resmi *@humaskotajambi*. Klarifikasi ini menjadi tindakan pertama yang diambil Pemkot Jambi dalam permasalahan dengan

siswi SMP tersebut. Klarifikasi memuat sebelas poin pernyataan yang membantah semua tuduhan yang dilontarkan SFA di media sosialnya. Dalam salah satu pernyataannya, Pemkot Jambi menyebutkan telah berupaya membantu mediasi antara pihak Nenek Hafsah dengan pihak perusahaan sebanyak tiga kali. Namun upaya mediasi selalu berakhir tanpa kesepakatan, karena hasil mediasi tidak sesuai dengan permintaan maupun harapan pihak Nenek Hafsah, yaitu ganti rugi dengan nominal sebesar Rp 1,3 miliar yang tidak dapat dipenuhi pihak perusahaan.

Klarifikasi dari Diskominfo Kota Jambi ini pun menuai beragam reaksi positif ataupun negatif masyarakat, bahkan memicu emosi Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) yang tidak terima dengan pernyataan tersebut. SFA kembali memberikan tanggapan pernyataan untuk membalas klarifikasi Pemkot Jambi melalui sebuah video berjudul "*Surat dari Kerajaan Firaun Pemkot Jambi*" yang dibagikannya di TikTok.

Dalam video tersebut SFA menegaskan bahwa informasi yang disampaikan Pemkot Jambi, terutama terkait tuntutan ganti rugi sebesar 1,3 miliar rupiah tidaklah benar. Dalam video tersebut, SFA juga melontarkan kalimat yang tidak pantas bagi anak seusianya, yaitu dengan perkataan "*Pemkot Jambi isinya iblis semua.*"

Kata-kata yang tidak pantas didalam video tersebut menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dan kekisruhan antara SFA dengan Pemkot Jambi. Pemkot Jambi menilai perkataan SFA didalam video tersebut memuat hujatan dan unsur SARA kepada Wali Kota Jambi dan Pemkot Jambi. Tidak terima dengan hal itu, Pemkot Jambi kemudian mengambil langkah selanjutnya yaitu melaporkan akun TikTok @fadiyahalkaff ke pihak kepolisian atas pelanggaran UU ITE.

Tindakan ini semakin memperkeruh konflik antara Pemkot Jambi dan SFA, serta menjadi awal dari munculnya banyak pemberitaan negatif mengenai Pemkot Jambi, yang pada akhirnya memperdalam krisis yang dihadapi Pemerintah Kota Jambi. Tindakan pelaporan konten yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jambi terhadap SFA justru berdampak negatif pada reputasi pemerintah di mata publik.

Berbagai kelompok masyarakat, tokoh terkemuka, komunitas, serta ahli politik dan hukum mengkritik tindakan Pemkot Jambi yang dianggap keras karena melaporkan SFA yang masih berstatus siswi SMP. Bahkan, Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan (Menko Polhukam), Mahfud MD, turut menanggapi dan mengatakan pihaknya akan mengirimkan tim untuk membantu dan melindungi Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) dalam masalah ini.

Respons Mahfud MD yang diungkapkan melalui cuitan di akun Twitter-nya pada tanggal 5 Juni 2023, semakin memperbesar sorotan publik terhadap kasus ini. Berbagai media berita, baik nasional maupun lokal, semakin ramai memberitakan perkembangan kasus ini, yang pada akhirnya membuat situasi semakin kacau dan mengakibatkan krisis semakin sulit dikendalikan. Berdasarkan data *media monitoring* yang dilakukan oleh peneliti, terdapat sekitar 54% artikel pemberitaan negatif dari seluruh artikel berita terkait Pemerintah Kota Jambi dan kasusnya dengan siswi SMP tersebut.

Peneliti juga mendapati berbagai akun media sosial dengan jumlah pengikut yang besar ikut aktif memberitakan kasus ini, bahkan mencampuri privasi pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian kasus ini, seperti membocorkan harta ataupun permasalahan pribadi Wali Kota Jambi, Kepala Bagian Hukum dan Kepala Dinas Diskominfo Kota Jambi. Beberapa lembaga, seperti Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), turut mengkritisi tindakan Pemkot Jambi yang melaporkan SFA ke polisi

Pemerintah Kota Jambi mengadakan konferensi pers pada 5 Juni 2023 untuk menjelaskan kasus antara Pemkot Jambi dan siswi SMP yang viral. Dalam konferensi pers tersebut, diungkapkan bahwa Pemkot Jambi hanya melaporkan pengguna TikTok yang diduga melanggar UU ITE, bukan SFA secara pribadi, dan tidak bermaksud membawa kasus ini ke pengadilan.

Pihak Pemkot Jambi bahkan baru mengetahui bahwa SFA adalah siswi SMP setelah penyelidikan polisi. Meskipun demikian, konferensi pers yang diselenggarakan oleh

Pemkot Jambi tidak berhasil meredakan kemarahan masyarakat, khususnya di Kota Jambi. Beberapa kelompok masyarakat, seperti Aliansi Mahasiswa Jambi dan komunitas Jambi Menggapai Keadilan (JMK), menuntut Wali Kota Jambi untuk secara terbuka meminta maaf kepada SFA melalui media massa. Bahkan Aliansi Mahasiswa Jambi melakukan aksi unjuk rasa yang menuntut permasalahan segera dituntaskan. Pemerintah Kota Jambi juga baru membentuk tim penyelesaian setelah melakukan Rapat Dengar Pendapat (RDP) terkait kasus Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA) dan neneknya, Hafsah.

Kompleksnya permasalahan antara siswi SMP dan Pemkot Jambi inilah yang pada akhirnya membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimana gambaran proses manajemen krisis yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi dan idealitas manajemen krisis yang seharusnya dilakukan oleh praktisi hubungan masyarakat atau humas. Adapun penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi Pemerintah Kota Jambi maupun praktisi humas lainnya jika kedepannya terjadi krisis.

Teori *Situational Crisis Communication* merupakan teori yang menjelaskan bahwa krisis adalah peristiwa negatif yang mempengaruhi cara *stakeholders* atau pemangku kepentingan menilai siapa yang akan bertanggung jawab atas krisis yang terjadi. Penilaian ini pada akhirnya akan menentukan bagaimana *stakeholder* berperilaku dan berinteraksi dengan organisasi yang mengalami krisis. Teori yang dicetuskan oleh Timothy W. Coombs dan rekannya pada tahun 1995 ini berakar dari teori atribusi yang berorientasi pada khalayak. Dalam teori SCCT, atribusi mengacu pada persepsi dan tanggapan publik terhadap krisis, strategi krisis, dan

organisasi yang mengalami krisis. Dengan demikian, teori SCCT dapat dimanfaatkan untuk memaparkan reaksi publik terhadap sebuah krisis dan strategi krisis (*crisis response*) yang dibuat oleh praktisi humas (Coombs & Holladay, 2010; Kriyantono, 2014, 2015).

Teori *Situational Crisis Communication* (SCCT) membagi proses manajemen krisis ke dalam tiga tahapan sederhana, yaitu: pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis. SCCT mencakup beberapa elemen penting, mulai dari *Crisis Responsibility* yang merujuk pada atribusi publik tentang penyebab krisis dan siapa yang harus bertanggung jawab; *Crisis History* yang mengacu pada persepsi publik tentang sejarah kasus serupa yang melibatkan organisasi di masa lalu; dan *Prior Relational Reputation* yang mencerminkan seberapa baik perlakuan organisasi terhadap publik atau para pemangku kepentingan (Coombs & Holladay, 2010; Kriyantono, 2015).

Setelah memahami posisi organisasi dalam ketiga elemen tersebut, praktisi humas akan dapat menentukan strategi respons yang sesuai untuk mengatasi krisis. Teori SCCT juga mengelompokkan elemen *Crisis Response Strategy* menjadi empat strategi yang berbeda, yaitu *deny* (menyangkal keterlibatan), *diminish* (meminimalkan kesalahan), *rebuild* (meminta maaf atau menawarkan kompensasi), dan *reinforce* (memperkuat informasi positif).

Coombs dan Holladay menjelaskan, setelah organisasi mengimplementasikan strategi respons krisis, akan terlihat bagaimana elemen *Affect* atau pengaruh dan *Behavioral Intentions* atau niat perilaku publik terhadap reputasi organisasi berubah (Kriyantono, 2015; Yulianti & Boer F, 2020).

Tabel 1

Jenis atau Klaster Krisis berdasarkan SCCT (Coombs & Holladay, 2010)

Tipe/Klaster Krisis	Subtipe Krisis	Tingkat Atribusi Tanggung Jawab Organisasi	Rekomendasi Strategi Respons Krisis
<i>Accidental cluster (ketidaksengajaan)</i>	<i>Technical error accident</i> <i>Technical error product harm</i> <i>Challenges</i>	<i>Moderate/minimal responsibility</i>	<i>Diminish strategy</i> <i>Rebuilding strategy</i> <i>Denial strategy</i>
<i>Victim cluster (korban)</i>	<i>Rumors</i> <i>Natural disaster</i> <i>Workplace violence</i> <i>Malevolence towards organization</i>	<i>Low responsibility</i>	<i>Diminish strategy</i> <i>Denial strategy</i>
<i>Intentional/preventable cluster (kesengajaan)</i>	<i>Human-error accidents</i> <i>Human-error product harm</i> <i>Organizational misdeeds</i>	<i>High responsibility</i>	<i>Rebuilding strategy</i>

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami bagaimana Diskominfo Kota Jambi mengelola krisis yang dihadapi Pemerintah Kota Jambi akibat kritikan viral seorang siswi SMP terhadap Pemkot Jambi. Fokus penelitian akan menyoroti strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi, dengan penekanan pada narasi dan bukan angka-angka statistik.

Pemaparan mengenai manajemen krisis akan didasarkan pada wawancara mendalam dengan informan kunci dan pendukung yang terlibat langsung dalam penyelesaian kasus ini. Data dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi, melibatkan pihak seperti Kepala Dinas Diskominfo Kota Jambi, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Jambi, dan Kepala Bagian Hukum Kota Jambi, serta pihak korban yaitu Syarifah Fadiyah Alkaff (SFA).

Teknik triangulasi digunakan untuk memastikan keakuratan dan keabsahan data, dengan

membandingkan informasi dari berbagai sumber. Analisis data menggunakan model analisis data Miles et al., (2014) di mana data dikumpulkan, dianalisis, dan dikondensasi untuk menarik dan menyajikan kesimpulan yang kuat. Data penelitian akan menjadi lebih kuat jika menggunakan kondensasi data. Penggunaan teknik triangulasi dan analisis data diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang manajemen krisis yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi.

HASIL DAN DISKUSI

Tipe Krisis yang dialami Pemerintah Kota Jambi

Ketika krisis terjadi, reputasi individu atau organisasi menjadi terancam karena adanya peristiwa yang tidak diinginkan, dan dianggap memiliki tanggung jawab terhadap insiden tersebut (Pratiwi, Andarini, et al., 2022). Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintahan Kota Jambi, Diskominfo memiliki tanggung jawab untuk menciptakan dan menjaga citra positif serta reputasi pemerintahan yang baik di mata masyarakat,

termasuk dalam menghadapi krisis dan mempertahankan reputasi pemerintah melalui manajemen atau komunikasi krisis. Krisis memunculkan kebutuhan akan informasi, sehingga manajemen krisis tidak hanya melibatkan tindakan, tetapi juga komunikasi yang menjadi sangat penting dalam proses tersebut. Meskipun terintegrasi, manajemen krisis dan komunikasi krisis memiliki perbedaan. Manajemen krisis mencakup respons atau tindakan organisasi secara menyeluruh untuk mengendalikan dan memulihkan krisis, sedangkan komunikasi krisis fokus pada pengumpulan, pemrosesan, dan penyebaran informasi yang diperlukan untuk menangani situasi krisis.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Jambi tidak mengelola manajemen krisis, termasuk dalam memberikan arahan terhadap tindakan yang dilakukan Pemkot Jambi, seperti tindakan pelaporan. Diskominfo lebih berfokus pada komunikasi publik dan pemulihan citra, dengan tujuan untuk mengubah persepsi masyarakat terhadap situasi krisis. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan oleh Diskominfo secara menyeluruh lebih berorientasi pada komunikasi krisis daripada manajemen krisis. Tujuan dari komunikasi selama krisis adalah untuk meminimalkan kerusakan pada reputasi individu atau organisasi (Pratiwi, Andarini, et al., 2022).

Hasil penelitian dan pembahasan berikut diperoleh dari analisis data wawancara, observasi, dan studi literatur yang dilakukan penulis. Namun, sebelum menjelaskan strategi respons krisis yang diimplementasikan Diskominfo Kota Jambi, peneliti melakukan analisis terhadap jenis krisis yang terjadi. Analisis ini bertujuan untuk memahami akar permasalahan dan cara organisasi serta pemangku kepentingan memandang krisis tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa krisis yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Jambi terkait dengan konten yang diunggah oleh SFA di TikTok bukanlah krisis yang disengaja oleh pihak Pemkot Jambi. SFA mengunggah konten tersebut atas keputusan pribadinya, yang kemudian memicu respons dari Pemerintah

Kota Jambi. Krisis ini lebih tepat diklasifikasikan sebagai krisis aksidental, yang berarti terjadi tanpa disengaja dan memiliki sedikit hubungan dengan tanggung jawab langsung organisasi. Meskipun Pemerintah Kota Jambi menjadi korban dari peristiwa ini, keterlibatan mereka adalah sebagai respons terhadap situasi yang muncul, bukan sebagai pelaku langsung dari peristiwa tersebut. Namun, yang terpenting adalah bagaimana organisasi merespons dan mengelola krisis tersebut dengan efektif untuk meminimalkan dampak negatifnya, meskipun krisis ini terjadi di luar kendali mereka.

Strategi Komunikasi Krisis Diskominfo Kota Jambi

Dalam menghadapi sentimen negatif di publik dan media massa, Diskominfo Kota Jambi mengambil langkah-langkah strategis untuk menjaga nama baik Pemerintah Kota Jambi. Mereka menggunakan berbagai pendekatan, termasuk penyampaian alasan (*excuse*), memberikan pembenaran (*justification*), dan secara aktif membagikan informasi terkait kinerja dan prestasi Pemkot Jambi melalui akun Instagram mereka selama masa krisis. Penulis akan menguraikan strategi-respons krisis Diskominfo Kota Jambi berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) untuk memperjelas pendekatan yang diambil.

SCCT menguraikan manajemen krisis ke dalam tiga tahap: pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis. Tahap pra-krisis melibatkan deteksi, pencegahan, dan persiapan. Diskominfo Kota Jambi, dalam tahap ini, mulai menyadari potensi krisis dengan melakukan deteksi sinyal melalui observasi internal dan eksternal. Mereka memverifikasi informasi melalui media sosial dan konfirmasi langsung kepada pihak terkait untuk memastikan kebenaran berita serta memeriksa berkas lama.

Meskipun mendeteksi sinyal krisis, Diskominfo Kota Jambi tidak melaksanakan tindakan preventif secara khusus. Penyelesaian konflik dilakukan melalui mediasi Pemkot Jambi pada tahun 2015. Namun, setelah menganalisis potensi kerusakan reputasi, mereka menetapkan peristiwa tersebut sebagai prioritas dan

mempersiapkan rencana manajemen krisis serta menyiapkan juru bicara.

Pada tahap ini terungkap bahwa konflik antara keluarga SFA dan perusahaan telah berlangsung sejak 2015 karena aktivitas perusahaan yang dinilai merusak rumah neneknya, Hafsah. Namun, Diskominfo baru mengambil langkah-langkah ini dan mengevaluasi potensi ancaman dari masalah tersebut pada tahun 2021 ketika konten tersebut mulai menarik perhatian publik di TikTok.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, saat situasi mengarah ke tahap krisis, Diskominfo Kota Jambi memberikan respon awal dengan menjelaskan kronologis kejadian melalui 11 poin klarifikasi yang dipublikasikan di akun Instagram @humaskotajambi sebagai respons terhadap video viral kritik SFA berjudul "Wali Kota Jambi Sengsarakan Seorang Veteran" di TikTok. Langkah klarifikasi ini bertujuan untuk mengurai permasalahan dan menyampaikan fakta yang sebenarnya, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang lebih lengkap dari perspektif pemerintah terkait krisis tersebut. Tindakan awal ini sesuai dengan prinsip-prinsip penting dalam manajemen krisis, seperti menjadi responsif dan mudah diakses (*be quick dan be accessible*), di mana organisasi seharusnya tidak menunda-nunda dan siap memberikan informasi kepada publik sesegera mungkin.

Namun, setelah Pemkot Jambi merilis klarifikasi, SFA kembali merespon dengan mengunggah video berjudul "Surat dari Kerajaan Firaun Pemkot Jambi" di TikTok dan menyebut "Pemkot Jambi Isinya Iblis Semua," yang dianggap mengandung unsur SARA oleh pemerintah, sehingga mereka melaporkan konten tersebut ke polisi. Hal ini memperparah krisis hingga menarik perhatian Menkopolkum Mahfud MD.

Merujuk pada SCCT, strategi respons krisis terbagi menjadi tiga strategi utama yaitu *deny* (menyangkal), *diminish* (mengurangi), dan *rebuild* (membangun kembali), dengan satu strategi pelengkap, *reinforce* (memperkuat). Berdasarkan analisis, Diskominfo Kota Jambi cenderung menggunakan strategi *diminish* untuk mengurangi efek krisis. Mereka berusaha

menyajikan bukti atau informasi dari berbagai sudut pandang melalui publikasi dan pemberitaan untuk meminimalkan atribusi tanggung jawab Pemerintah Kota Jambi agar krisis dapat ditangani dengan lebih mudah. Pendekatan yang sama diterapkan dalam pengelolaan media sosial.

Melalui wawancara, beberapa informan menyatakan pernyataan yang mencerminkan pendekatan *excuse*, menegaskan bahwa organisasi tidak dengan sengaja menyebabkan krisis dan bahwa krisis terjadi di luar kendali mereka. Misalnya, mantan Kepala Bidang IKP Diskominfo Kota Jambi menjelaskan bahwa mereka tidak dapat mengendalikan penyebaran konten SFA yang viral sebelum mereka dapat merespons krisis tersebut. Respons dari Menkopolkum Mahfud MD juga menambah kompleksitas krisis. Merujuk pada teori komunikasi krisis situasional, upaya untuk meminimalkan tanggung jawab organisasi dapat dilakukan dengan memberikan alasan yang jelas kepada publik bahwa krisis terjadi tanpa sengaja (Coombs & Holladay, 2010; Negara et al., 2023).

Selain itu, terdapat juga pernyataan-pernyataan yang menunjukkan upaya *justification* atau pembenaran atas tindakan yang diambil, yang sesuai dengan strategi respons *diminish* dalam SCCT. Informan dari Diskominfo dan Bagian Hukum Kota Jambi memberikan justifikasi atas tindakan Pemkot Jambi terkait pelaporan konten SFA, menjelaskan bahwa dilakukan demi keadilan dan memberikan penjelasan terkait proses mediasi sebelum dan setelah pencabutan laporan. Pernyataan terkait pencabutan laporan konten atas dasar pertimbangan kemanusiaan dan perlindungan anak juga dipertegas sebagai upaya untuk meredam dampak negatif dari krisis.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Jambi berusaha membatasi tanggung jawab mereka dalam krisis ini, dengan menjelaskan bahwa peran mereka adalah menangani komunikasi publik dan pemulihan citra. Mereka menekankan bahwa tanggung jawab Pemkot Jambi hanya sebagai fasilitator atau mediator. Diskominfo Kota Jambi tetap terbuka dan aktif melibatkan media massa dalam penyelesaian masalah ini, menunjukkan bahwa

mereka tidak menyangkal krisis (*Deny Strategy*). Mereka juga tidak meminta maaf atau memberikan kompensasi (*Rebuild Strategy*) karena konflik melibatkan perusahaan, bukan Pemkot Jambi. Selain itu, melalui pernyataan para informan, tidak ditemukan penggunaan strategi memperkuat (*reinforce*) selama krisis.

Pemulihan Citra Pemerintah Kota Jambi

Setelah menghadapi krisis, organisasi memasuki tahap pasca-krisis di mana situasi telah teratasi dan mulai terkendali. Meskipun fokus pada penanganan krisis telah berakhir, penanganan dampak krisis masih berlanjut (Nengsih & Darwis, 2022). Evaluasi tindakan dan komunikasi serta upaya pemulihan citra pasca-krisis masih harus dilakukan untuk memperbaiki hubungan dengan para pemangku kepentingan yang mungkin terpengaruh selama krisis.

Menurut para informan kunci dari Diskominfo Kota Jambi, evaluasi menyoroti pentingnya koordinasi, komunikasi, dan dokumentasi yang baik. Sebagai pembelajaran dari krisis, seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Jambi juga diarahkan untuk melibatkan Diskominfo Kota Jambi jika menghadapi isu sensitif.

Pada tahap pasca-krisis, upaya pemulihan citra menjadi kunci bagi organisasi untuk memperbaiki semua dampak yang muncul selama krisis (Novera, 2019). Diskominfo Kota Jambi mengadopsi beberapa strategi untuk memperkuat citra mereka. Salah satunya adalah dengan mendorong OPD-OPD Pemkot Jambi untuk aktif membuat kegiatan dan memperbanyak undangan kepada media untuk meliputnya. Diskominfo Kota Jambi juga mengarahkan OPD-OPD tersebut untuk membagikan prestasi mereka, termasuk bantuan besar yang mereka terima, agar Diskominfo Kota Jambi bisa menghasilkan konten positif dan produktif tentang kinerja dan pencapaian mereka secara intensif. Selain itu, mereka juga berupaya mengurangi respons terhadap konten negatif, termasuk pembahasan kasus SFA.

Observasi terhadap media sosial dan laman *web* Diskominfo Kota Jambi menunjukkan bahwa upaya pemulihan citra ini sudah dimulai sejak tahap krisis. Diskominfo Kota Jambi tetap aktif

membagikan informasi tentang kinerja Walikota, Wakil Wali Kota, dan seluruh OPD Pemkot Jambi, termasuk prestasi yang telah diraih, meskipun konflik dengan SFA berlangsung. Meskipun mendapat banyak komentar negatif terkait kasus tersebut, konsistensi dalam membagikan informasi terkini tentang aktivitas Pemkot Jambi telah membantu meredakan ketegangan dari waktu ke waktu. Pentingnya visual sebagai sumber data dan dampak media visual terhadap komunikasi antara pemerintah dan masyarakat tidak bisa diabaikan dalam era digital saat ini. Minat yang meningkat terhadap konten visual, terutama dari platform media sosial seperti Instagram, menandai perubahan penting dengan memberikan nilai tambah yang lebih menarik dibandingkan konten berbasis teks (Musdalifah et al., 2022; Pratiwi, Andarini, et al., 2022).

Upaya ini juga secara tidak langsung dapat dianggap sebagai bagian dari strategi *reinforce*, yang bertujuan memperkuat citra dan reputasi organisasi selama krisis. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Rindang dan rekan-rekannya dalam artikel berjudul "*Indonesian public officials after erroneous statements about COVID-19: An application of image restoration theory*", disebutkan bahwa strategi "Memperkuat" adalah yang paling umum digunakan oleh politisi saat menghadapi krisis. Strategi ini melibatkan upaya untuk memperbaiki reputasi politisi dengan menekankan "sifat baik" mereka atau pencapaian masa lalu atau baru yang mereka miliki (Andarini et al., 2023). Hasil penelitian Miftha Pratiwi dan rekan-rekannya dalam artikel berjudul "*Corpus Linguistics on the Impression Management Strategy of Indonesian Public Officials after Covid-19 Denial Statements*" juga menunjukkan temuan bahwa sikap positif serta kerja keras adalah alat utama yang digunakan para pejabat untuk meningkatkan citra mereka di mata publik (Pratiwi et al., 2023).

Dengan langkah-langkah pemulihan citra yang tepat, organisasi dapat membangun kembali kepercayaan dan dukungan dari publik serta memperkuat reputasi mereka untuk masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan data yang diperoleh selama penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen krisis yang dilakukan Diskominfo Kota Jambi untuk membantu Pemerintah Kota Jambi dalam menghadapi krisis yang terjadi akibat video viral kritikan siswi SMP terhadap Pemkot Jambi telah dilakukan dengan cukup baik sesuai dengan konsep teori manajemen krisis yang dikemukakan oleh Coombs & Holladay (2010), yaitu *Situational Crisis Communication Theory* atau teori Komunikasi Krisis Situasional. Meskipun dalam penerapannya, masih ditemukan beberapa aspek yang belum terlaksana secara maksimal dan memerlukan adanya perbaikan untuk ke depannya, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

Diskominfo Kota Jambi diketahui tidak mengambil tindakan preventif atau langkah pencegahan pada tahap awal sebelum permasalahan menjadi krisis. Upaya preventif seharusnya dilakukan untuk meredam permasalahan sebelum menjadi lebih besar dan mencegah timbulnya dampak negatif yang mungkin terjadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Jambi tidak membentuk *Crisis Management Team* (CMT) secara khusus melainkan hanya mengandalkan sumber daya manusia (SDM) dari tim internal yang sudah ada. Diskominfo Kota Jambi juga tidak menunjuk juru bicara sebelum terjadinya krisis, meskipun dua juru bicara yang telah ditunjuk telah memiliki kualifikasi yang memadai tanpa

perlu pelatihan khusus. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyempurnaan tahap pra-krisis terutama dalam persiapan krisis.

Diskominfo Kota Jambi tampaknya belum sepenuhnya memanfaatkan strategi respons krisis yang disarankan dalam SCCT.

Pengelolaan media sosial oleh Diskominfo Kota Jambi selama krisis terlihat belum optimal. Berdasarkan observasi pada akun Instagram Diskominfo Kota Jambi yaitu @humaskotajambi, terlihat bahwa unggahan yang berkaitan dengan permasalahan SFA sangat minim. Diskominfo terlihat jarang membagikan informasi mengenai perkembangan kasus tersebut dalam bentuk unggahan publikasi. Meskipun begitu, Diskominfo Kota Jambi tetap aktif dalam memberikan *update* mengenai perkembangan kasus melalui media massa.

Merujuk pada hasil penelitian, terdapat beberapa hal yang dapat diterapkan oleh instansi dan lembaga pemerintah terkhusus Diskominfo Kota Jambi. Hal-hal tersebut diantaranya yaitu:

Diskominfo Kota Jambi dan instansi pemerintah lainnya, dapat membuat parameter keberhasilan dari strategi respons krisis yang telah diterapkan (*assesment tools*).

Diskominfo Kota Jambi dapat melakukan penyempurnaan terhadap persiapan krisis khususnya dalam pembentukan tim manajemen krisis dan penetapan juru bicara.

Diskominfo Kota Jambi termasuk instansi pemerintah lainnya dapat melakukan simulasi krisis bersama anggota-anggotanya.

REFERENSI

- Andarini, R., Pratiwi, M., Setiyowati, R., & Santoso, A. (2023). Indonesian public officials after erroneous statements about COVID-19: An application of image restoration theory. *Frontiers in Political Science*, 4. <https://doi.org/10.3389/fpos.2022.1062237>
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. Blackwell Publishing.
- Griffin, A. (2014). [PR in Practice] Andrew Griffin - *Crisis, Issues and Reputation Management_ A Handbook for PR and Comm*. Kogan page.
- Kriyantono, R. (2014). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif* (Edisi Kedua). Kencana.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan*

Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif (Edisi Pertama). Kencana.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third Edition). Sage Publications.
- Musdalifah, F. S., Nasyaya, A., & Pratiwi, M. (2022). Media Sosial dan Politisi Perempuan di Indonesia: Analisis Konten Pada Sembilan Akun Instagram Perempuan Anggota Legislatif. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(4), 47–56.
- Negara, M. P., Dida, S., & Dewi, R. (2023). Crisis Response Strategy of PT. Angkasa Pura II on the News of Health Protocol Violations at Soekarno-Hatta Airport. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 69–83.
<https://doi.org/10.30656/lontar.v11i1.6308>
- Nengsih, S. L., & Darwis, Y. (2022). Komunikasi Krisis Humas Kementerian Agama Dalam Mengklarifikasi Pemberitaan Cnnindonesia.Com Dan Detik.Com Untuk Menjaga Reputasi Lembaga. *Jurnal Ranah Komunikasi*, 6(2), 129–134.
- Novera, T. (2019). Strategi Public Relations Lion Air Dalam Menghadapi Krisis Jatuhnya Pesawat Jt610. *Jurnal Ranah Komunikasi*, 3(1), 1–11.
<https://www.bbc.com>
- Pratiwi, M., Andarini, , Rindang Senja, Setiyowati, R., & Santoso, A. D. (2022). Visualisation of image restoration for Indonesian public officials during the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 6(3), 885–902.
<https://doi.org/10.25139/jsk.v6i3.4971>
- Pratiwi, M., Andarini, R. S., Setiyowati, R., & Santoso, A. D. (2023). Corpus Linguistics on the Impression Management Strategy of Indonesian Public Officials after Covid-19 Denial Statements. *KOME*, 11(1), 28–60.
<https://doi.org/10.17646/KOME.2023.1.2>
- Pratiwi, M., Musdalifah, S. F., Yusa, Y. M., & Rahmawati, A. (2022). Crisis Management and Communication: Sriwijaya Air Sj182 Crash Flight. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 672.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2991/assehr.k.220705.007>
- Yulianti, W., & Boer F, R. (2020). Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella. *PRofesi Humas*, 4(2), 290–311.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23700>