



Manajemen Risiko Komunikasi Pejabat Publik di Era Digital: Tinjauan Literatur

Maulu Dina Novia^{1*}, Easter B. U. Tobing²

¹⁻² Program Studi Magister Manajemen, Institut Keuangan-Perbankan dan Informatika Asia Perbanas, Indonesia

Email: maulu.dina66@perbanas.id¹, easter.tobing08@perbanas.id²

*Penulis Korespondensi: maulu.dina66@perbanas.id

Abstract. *Digital transformation has changed the speed of information flows and requires public officials to communicate information, explain policies, and respond appropriately to public issues. The rapid dissemination of information through social media and online media increases communication risks that may affect public perceptions and the reputation of government institutions. This study aims to identify and synthesize communication risk management strategies for public officials in the digital era based on relevant literature, with attention to the stages of communication planning, delivery, monitoring, and response. The study employs a literature review approach by examining relevant scholarly articles and academic sources on government public communication, Government Public Relations, dialogic communication, crisis communication, and reputation management. The analysis was conducted thematically based on the stages of communication management and the types of risks that arise. The findings indicate that communication risks are associated with unclear messages, inaccurate information, delayed responses, weak coordination, lack of transparency, and messages that are inconsistent with the social context. Risk management needs to begin at the planning stage through information verification, internal coordination, channel selection, and public response mapping. The synthesis shows that communication risk management encompasses pre-communication, communication, and post-communication stages and requires strengthened communication protocols, public relations functions, media training, monitoring, and evaluation.*

Keywords: *Communication Management; Crisis Communication; Government Public Relations; Public Communication; Public Officials.*

Abstrak. Transformasi digital telah mengubah kecepatan arus informasi dan menuntut pejabat publik untuk menyampaikan informasi, menjelaskan kebijakan, dan merespons isu masyarakat secara tepat. Kecepatan penyebaran informasi melalui media sosial dan media daring meningkatkan risiko komunikasi yang dapat memengaruhi persepsi dan reputasi institusi pemerintah. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan mensintesis strategi manajemen risiko komunikasi pejabat publik di era digital berdasarkan literatur relevan, dengan perhatian pada tahap perencanaan, penyampaian, pemantauan, dan respons komunikasi. Penelitian menggunakan pendekatan *literature review* dengan menelaah artikel ilmiah dan sumber akademik mengenai komunikasi publik pemerintah, *Government Public Relations*, komunikasi dialogis, komunikasi krisis, dan manajemen reputasi. Analisis dilakukan secara tematik berdasarkan tahap pengelolaan komunikasi dan bentuk risiko yang muncul. Hasil kajian menunjukkan bahwa risiko komunikasi berkaitan dengan ketidakjelasan pesan, ketidakakuratan informasi, keterlambatan respons, lemahnya koordinasi, kurangnya keterbukaan, dan ketidaksesuaian pesan dengan konteks sosial. Manajemen risiko perlu dimulai sejak perencanaan melalui verifikasi informasi, koordinasi internal, pemilihan kanal, dan pemetaan respons publik. Sintesis menunjukkan bahwa manajemen risiko komunikasi mencakup pra-komunikasi, komunikasi, dan pascakomunikasi, serta memerlukan penguatan protokol komunikasi, fungsi humas, *media training*, *monitoring*, dan evaluasi.

Kata kunci: *Government Public Relations; komunikasi krisis; komunikasi publik; manajemen komunikasi; pejabat publik.*

1. LATAR BELAKANG

Digitalisasi menuntut komunikasi pemerintah untuk semakin cepat, terbuka, dan interaktif dalam menyampaikan informasi. Masyarakat dapat memperoleh, membandingkan, dan menyebarkan informasi pemerintah melalui media daring dan media sosial dalam waktu yang sangat singkat. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan keterbukaan dan partisipasi publik, tetapi sekaligus meningkatkan tuntutan terhadap kualitas, kecepatan, dan konsistensi komunikasi. Bachri, Muqsith, dan Tayibnafis

(2026) mengungkapkan bahwa perkembangan *Government Public Relations* (GPR) semakin dipengaruhi oleh transformasi digital, krisis global, tuntutan demokratisasi, dan profesionalisasi fungsi komunikasi pemerintah. Mereka menempatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, responsivitas, dan komunikasi dua arah sebagai kualitas penting GPR.

Dalam lingkungan digital, pernyataan pejabat publik tidak lagi berhenti pada ruang atau forum ketika pernyataan tersebut disampaikan. Pernyataan dapat dikutip media, dipotong menjadi potongan video, didistribusikan ulang melalui media sosial, dan ditafsirkan oleh publik dalam konteks yang berbeda. Karena itu, persoalan komunikasi pejabat publik tidak semata-mata berkaitan dengan kemampuan berbicara, tetapi juga dengan bagaimana pesan direncanakan, diverifikasi, disampaikan, dipantau, dan ditindaklanjuti. Mansoor (2021), misalnya, memperlihatkan bahwa kualitas informasi yang disampaikan pemerintah melalui media sosial dan persepsi terhadap respons pemerintah berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sementara itu, Hastrida & Hendriyani, (2023) menemukan bahwa orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan dalam komunikasi dialogis pemerintah melalui media sosial berpengaruh terhadap kepercayaan pada pemerintah.

Persoalan tersebut menjadi semakin penting ketika komunikasi pemerintah memasuki situasi kontroversi atau krisis. Wijayanto et al. (2022) menemukan beberapa ciri komunikasi krisis pemerintah yang buruk pada masa awal pandemi, yaitu kurang responsif dalam mengantisipasi krisis, kurang transparan dan akurat dalam menyampaikan data, inkonsistensi dan ketidakjelasan pesan, serta kurangnya empati terhadap korban. Temuan tersebut menunjukkan bahwa risiko komunikasi dapat muncul sejak sebelum krisis berkembang dan dapat diperburuk oleh lemahnya pengelolaan pesan selama krisis.

Kajian lain menunjukkan bahwa persoalan komunikasi juga berkaitan dengan kapasitas kelembagaan. Pandiangan & Ratnasari, (2023) menekankan pentingnya komunikasi transparan melalui kanal resmi pemerintah dalam menjaga kepercayaan publik. Kurniawan & Wijoyo, (2025) melalui *systematic literature review* memperlihatkan bahwa komunikasi strategis dan transparansi merupakan unsur penting dalam membangun citra positif pemerintah, sedangkan inovasi digital dapat memperkuat keterlibatan publik. Pada konteks krisis kepercayaan yang lebih mutakhir, Irhamdhika et al. (2025) menunjukkan bahwa lemahnya transparansi, respons yang lambat, dan narasi komunikasi yang tidak kuat dapat memperburuk krisis kepercayaan.

Meskipun penelitian mengenai komunikasi pemerintah, GPR, komunikasi dialogis, dan komunikasi krisis terus berkembang, terdapat ruang untuk mensintesis temuan tersebut dari perspektif manajemen risiko komunikasi. Pertama, sebagian literatur lebih banyak

menempatkan komunikasi sebagai instrumen membangun kepercayaan atau sebagai respons ketika krisis telah terjadi. Kedua, elemen pencegahan sebelum pesan disampaikan, seperti verifikasi informasi, koordinasi internal, pemetaan sensitivitas isu, dan kesiapan pejabat, belum selalu ditempatkan sebagai satu rangkaian pengelolaan risiko. Ketiga, berbagai elemen komunikasi publik masih tersebar dalam kajian yang membahas GPR, komunikasi dialogis, komunikasi krisis, dan reputasi secara terpisah.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mensintesis strategi manajemen risiko komunikasi pejabat publik di era digital, khususnya pada tahap perencanaan, penyampaian, pemantauan, dan respons komunikasi publik. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih terintegrasi mengenai bagaimana risiko komunikasi dapat dikelola sebelum berkembang menjadi persoalan reputasi atau krisis kepercayaan publik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *literature review* untuk mengidentifikasi dan mensintesis hasil penelitian terdahulu mengenai manajemen komunikasi publik pejabat pemerintah di era digital. Literatur yang ditelaah mencakup penelitian mengenai *Government Public Relations*, komunikasi publik pemerintah, komunikasi dialogis, komunikasi krisis, kepercayaan publik, dan strategi respons krisis. Penelusuran dilakukan terhadap artikel ilmiah pada basis data dan portal jurnal akademik yang relevan. Penelusuran awal menggunakan kata kunci dalam bahasa Indonesia dan Inggris, antara lain “manajemen komunikasi publik”, “komunikasi pejabat publik”, “*government communication*”, “*Government Public Relations*”, “*public official communication*”, “*crisis communication*”, dan “*communication risk management*”.

Literatur dipilih berdasarkan relevansi langsung dengan fokus penelitian, kejelasan tujuan dan metode penelitian, serta keterkaitan temuan dengan pengelolaan komunikasi pemerintah. Sumber yang hanya membahas komunikasi pemasaran atau komunikasi organisasi privat tanpa keterkaitan dengan komunikasi publik pemerintah tidak digunakan sebagai dasar utama sintesis. Literatur teori utama seperti *Excellence Theory*, *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), serta model *Crisis and Emergency Risk Communication* digunakan untuk memberikan kerangka analitis terhadap temuan penelitian empiris.

Analisis dilakukan secara tematik. Setiap sumber diidentifikasi berdasarkan konteks penelitian, persoalan komunikasi, bentuk risiko, strategi komunikasi, dan implikasinya terhadap hubungan pemerintah dengan publik. Temuan kemudian dibandingkan untuk

menemukan pola yang berulang. Hasil sintesis dikelompokkan ke dalam tiga tahapan, yaitu pra-komunikasi, komunikasi, dan pascakomunikasi. Tahapan tersebut digunakan untuk merumuskan kerangka sederhana manajemen risiko komunikasi pejabat publik di era digital.

Pendekatan ini tidak dimaksudkan sebagai *systematic literature review* dengan prosedur bibliometrik, melainkan sebagai tinjauan literatur terstruktur yang berfokus pada sintesis konseptual dan praktis. Dengan demikian, hasil penelitian diarahkan untuk menjawab bagaimana berbagai temuan penelitian terdahulu dapat diintegrasikan menjadi strategi pengelolaan risiko komunikasi yang relevan bagi pejabat publik. Sembilan sumber utama yang menjadi dasar sintesis tematik dirangkum pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Matriks Literatur.

Sumber	Fokus	Temuan Utama	Relevansi
Ramdani, Budiana, & Prastowo (2024)	Manajemen krisis DJBC Kemenkeu	Respons cepat, personal, dan informatif dari juru bicara melalui media sosial mampu memulihkan kepercayaan publik pascakrisis	Strategi respons krisis dan peran juru bicara
Pandiangan & Ratnasari (2023)	Humas pemerintah dan transparansi informasi	Transparansi informasi dan pembaruan SOP komunikasi menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan publik	Prinsip keterbukaan pada tahap pra-komunikasi
Undayah et al. (2025)	Strategi PR Diskominfo Kota Serang	Strategi <i>public relations</i> daerah membangun citra instansi melalui pengelolaan informasi yang terstruktur	Kapasitas kelembagaan pada tahap pelaksanaan
Kurniawan & Wijoyo (2025)	Strategic PR untuk kepercayaan publik (SLR)	Komunikasi yang jelas dan transparan, serta pemanfaatan inovasi digital (layanan pengaduan daring), memperbaiki citra pemerintah	Integrasi digital dalam siklus <i>monitoring-respons</i>
Irhamdhika et al. (2025)	Krisis kepercayaan publik: fenomena #KaburAjaDulu	Minimnya transparansi, lambatnya respons, dan lemahnya narasi memperburuk krisis kepercayaan	Risiko eskalasi akibat respons yang lambat
Latifah, Wardani, & Hayat (2025)	Peran etika pemerintahan dalam pelayanan publik	Kepercayaan publik dipengaruhi oleh konsistensi antara komunikasi, kebijakan, dan praktik pelayanan yang dirasakan langsung	Dimensi etika sebagai fondasi keseluruhan siklus
Husaini (2024)	Peran humas dalam meningkatkan kepercayaan publik	Humas berperan melalui komunikasi transparan, pengelolaan krisis yang efektif, serta strategi proaktif dan berbasis data	Fungsi humas sebagai pengelola siklus komunikasi menyeluruh
Kondolele et al. (2025)	Hubungan komunikasi publik dan implementasi kebijakan (Dispendukcapil Sulsel)	Komunikasi publik yang konsisten berkontribusi langsung terhadap efektivitas implementasi kebijakan di tingkat pelayanan	Keterkaitan komunikasi dengan keberhasilan eksekusi kebijakan

Sumber: diolah oleh penulis dari tinjauan literatur (2026).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Publik sebagai Fungsi Manajemen

Literatur yang ditelaah memperlihatkan bahwa komunikasi pemerintah tidak dapat dipahami hanya sebagai aktivitas menyampaikan informasi. *Excellence Theory* menempatkan *public relations* sebagai fungsi manajemen strategis yang berkaitan dengan pengambilan keputusan, hubungan dengan publik, dan efektivitas organisasi (Grunig, 2008). Dalam konteks pemerintah, perspektif ini berarti bahwa komunikasi pejabat publik perlu terhubung dengan proses perumusan kebijakan, pengelolaan isu, dan evaluasi hubungan pemerintah dengan masyarakat.

Bachri et al. (2026) memperkuat posisi tersebut dengan menunjukkan bahwa GPR berkembang sebagai bidang yang menuntut transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan komunikasi dua arah. Temuan ini menegaskan bahwa risiko komunikasi tidak seharusnya dibebankan sepenuhnya kepada individu pejabat. Ketika proses komunikasi tidak memiliki mekanisme koordinasi, verifikasi, atau evaluasi, kemungkinan terjadinya pesan yang tidak sesuai dengan konteks publik menjadi lebih besar.

Dengan demikian, manajemen risiko komunikasi dapat diposisikan sebagai bagian dari tata kelola komunikasi pemerintah. Fokusnya bukan hanya pada bagaimana pejabat berbicara, tetapi juga pada bagaimana organisasi menyiapkan pesan, memastikan akurasi informasi, menentukan kanal, memantau respons publik, dan menentukan tindakan korektif ketika terjadi persoalan.

Risiko pada Tahap Pra-Komunikasi

Tahap pra-komunikasi merupakan titik penting karena sebagian risiko dapat dikendalikan sebelum pesan disampaikan kepada publik. Risiko pada tahap ini antara lain ketidakakuratan informasi, ketidakjelasan tujuan komunikasi, kurangnya koordinasi antarunit, serta ketidakpekaan terhadap konteks sosial. Temuan Wijayanto et al. (2022) mengenai komunikasi pemerintah pada masa awal pandemi memperlihatkan bahwa kurangnya antisipasi, transparansi, akurasi data, dan kejelasan pesan dapat memperburuk situasi krisis.

Karena itu, tahap pra-komunikasi perlu mencakup setidaknya empat tindakan: identifikasi isu, verifikasi fakta, penyusunan pesan utama, dan koordinasi internal. Identifikasi isu digunakan untuk memahami tingkat sensitivitas dan potensi dampak suatu pernyataan. Verifikasi memastikan informasi yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan. Penyusunan pesan membantu pejabat menyampaikan informasi secara konsisten, sedangkan koordinasi memastikan pesan tidak bertentangan dengan kebijakan atau informasi resmi instansi lain.

Dalam konteks ini, komunikasi publik perlu diperlakukan sebagai proses yang direncanakan, bukan respons spontan semata. Prinsip tersebut sejalan dengan *Excellence Theory* yang menempatkan komunikasi sebagai bagian dari fungsi manajemen strategis (Grunig, 2008).

Risiko pada Tahap Penyampaian dan Interaksi dengan Publik

Pada tahap penyampaian, risiko komunikasi terutama berkaitan dengan cara pesan dipahami dan diterima oleh publik. Media sosial membuat komunikasi pemerintah semakin interaktif, sehingga pejabat tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga menghadapi pertanyaan, kritik, dan interpretasi publik. Hastrida & Hendriyani, (2023) memperlihatkan bahwa komunikasi dialogis pemerintah melalui media sosial, khususnya orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan, berpengaruh terhadap kepercayaan pada pemerintah. Temuan ini menegaskan bahwa keterbukaan dan kemampuan membangun interaksi merupakan bagian penting dari komunikasi publik.

Mansoor (2021) juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah dan kualitas informasi yang diberikan berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, pemilihan kanal komunikasi harus disertai dengan kemampuan menyesuaikan pesan dengan karakteristik media dan audiens. Pesan yang jelas dalam forum resmi belum tentu efektif ketika dipindahkan ke media sosial tanpa konteks, visualisasi, atau penjelasan yang memadai.

Risiko pada tahap ini dapat dikurangi melalui tiga prinsip. Pertama, pesan harus memiliki konteks yang cukup agar tidak mudah disalahartikan. Kedua, pejabat perlu menggunakan bahasa yang akurat, proporsional, dan sensitif terhadap kondisi sosial. Ketiga, komunikasi perlu membuka ruang dialog sehingga pemerintah dapat menangkap respons publik dan memperbaiki pemahaman ketika terjadi kesenjangan interpretasi.

Risiko pada Tahap Pascakomunikasi dan Krisis

Setelah pesan disampaikan, risiko komunikasi belum berakhir. Perkembangan percakapan publik perlu dipantau untuk mengetahui apakah pesan diterima sesuai tujuan, apakah muncul kesalahpahaman, dan apakah isu berkembang menjadi krisis. Model *Crisis and Emergency Risk Communication* menekankan bahwa kebutuhan komunikasi berubah mengikuti perkembangan situasi krisis (Reynolds & Seeger, 2005). Oleh karena itu, *monitoring* dan evaluasi perlu ditempatkan sebagai bagian dari siklus komunikasi, bukan aktivitas tambahan.

Ketika komunikasi berkembang menjadi krisis, SCCT memberikan dasar untuk menentukan respons berdasarkan situasi krisis dan tingkat tanggung jawab yang dipersepsikan publik (Coombs, 2007). Artinya, pemerintah tidak seharusnya menggunakan satu bentuk respons untuk semua situasi. Klarifikasi, penjelasan, pengakuan kesalahan, permintaan maaf, atau tindakan pemulihan perlu dipilih sesuai karakter masalah dan tingkat ancaman reputasi.

Studi Aji & Purworini, (2024) mengenai respons Kementerian Keuangan terhadap kasus pejabat pajak RAT menunjukkan bahwa strategi *justification* merupakan strategi yang paling dominan dalam pemberitaan yang dianalisis. Temuan tersebut menegaskan pentingnya pemberian penjelasan dan konteks dalam merespons krisis. Namun, strategi komunikasi tetap perlu mempertimbangkan persepsi publik dan tingkat tanggung jawab institusi, sebagaimana prinsip SCCT.

Pada konteks yang lebih luas, Irhamdhika et al. (2025) menunjukkan bahwa lemahnya transparansi, lambatnya respons, dan lemahnya narasi komunikasi dapat memperburuk krisis kepercayaan. Sebaliknya, Pandiangan & Ratnasari, (2023) menunjukkan pentingnya penyediaan informasi yang berkualitas melalui kanal resmi pemerintah. Dengan demikian, kecepatan respons perlu berjalan bersama akurasi, transparansi, dan konsistensi.

Sintesis Strategi Manajemen Risiko Komunikasi

Berdasarkan sintesis literatur, strategi manajemen risiko komunikasi pejabat publik dapat diringkas dalam tiga tahap utama sebagaimana disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Sintesis Tahapan Manajemen Risiko Komunikasi Pejabat Publik.

Tahap	Risiko Utama	Strategi Pengelolaan	Tujuan
Pra-komunikasi	Informasi tidak akurat; pesan tidak jelas; koordinasi lemah; isu sensitif tidak teridentifikasi	Identifikasi isu; verifikasi fakta; penyusunan pesan kunci; koordinasi internal; <i>media training</i>	Mencegah kesalahan dan inkonsistensi sebelum pesan disampaikan
Komunikasi	Pesan disalahartikan; konteks hilang; respons publik negatif	Bahasa yang jelas dan sensitif; pemilihan kanal; komunikasi dua arah; pemberian konteks	Meningkatkan pemahaman dan mengurangi kesenjangan interpretasi
Pascakomunikasi	Isu berkembang; kritik meningkat; reputasi terancam	Monitoring; klarifikasi; respons krisis sesuai situasi; evaluasi dan pembelajaran	Mencegah eskalasi dan memulihkan kepercayaan publik

Sumber: diolah oleh penulis dari tinjauan literatur (2026).

Sintesis tersebut menunjukkan bahwa manajemen risiko komunikasi tidak berhenti pada kemampuan pejabat memberikan pernyataan yang baik. Risiko perlu dikelola sebagai suatu siklus organisasi. Pada tahap pra-komunikasi, organisasi berfokus pada pencegahan. Pada tahap komunikasi, fokusnya adalah kejelasan pesan dan interaksi dengan publik. Pada

tahap pascakomunikasi, fokus bergeser pada *monitoring*, respons, mitigasi, dan pembelajaran organisasi.

Kerangka ini mempertemukan tiga perspektif utama. *Excellence Theory* menjelaskan perlunya menempatkan komunikasi sebagai fungsi manajemen strategis (Grunig, 2008). GPR menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan komunikasi dua arah (Bachri et al., 2026). Sementara itu, SCCT memberikan dasar untuk menyesuaikan respons ketika persoalan komunikasi berkembang menjadi krisis dan menimbulkan ancaman reputasi (Coombs, 2007). Integrasi ketiganya menghasilkan pendekatan yang lebih utuh karena mencakup pencegahan, pelaksanaan, dan respons.

Implikasi bagi Pemerintah

Pertama, instansi pemerintah perlu memiliki protokol komunikasi yang sederhana tetapi operasional. Protokol tersebut setidaknya memuat proses verifikasi informasi, penentuan pesan utama, pihak yang perlu melakukan *review*, dan mekanisme eskalasi ketika isu berkembang.

Kedua, fungsi humas perlu ditempatkan sebagai mitra strategis pejabat, bukan hanya sebagai unit dokumentasi dan publikasi. Humas perlu memiliki kapasitas untuk memberikan masukan mengenai konteks publik, karakter media, risiko interpretasi, dan pilihan respons.

Ketiga, pejabat publik memerlukan pelatihan komunikasi yang tidak hanya berfokus pada kemampuan berbicara di depan media, tetapi juga pada sensitivitas isu, komunikasi digital, komunikasi krisis, dan kemampuan merespons pertanyaan publik. Keempat, *monitoring* media dan media sosial perlu diintegrasikan dengan evaluasi komunikasi agar organisasi dapat mengetahui lebih cepat ketika suatu pesan menimbulkan kesenjangan pemahaman atau risiko reputasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen risiko komunikasi pejabat publik di era digital perlu dipahami sebagai proses yang lebih luas daripada kemampuan individu menyampaikan pernyataan. Risiko komunikasi dapat muncul karena ketidakakuratan informasi, ketidakjelasan pesan, lemahnya koordinasi, keterlambatan respons, kurangnya keterbukaan, maupun ketidaksesuaian pesan dengan konteks sosial. Literatur yang ditelaah memperlihatkan bahwa faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi persepsi publik dan, pada kondisi tertentu, berkembang menjadi krisis reputasi atau kepercayaan.

Sintesis penelitian menghasilkan tiga tahap utama manajemen risiko komunikasi, yaitu pra-komunikasi, komunikasi, dan pascakomunikasi. Pra-komunikasi menekankan identifikasi isu, verifikasi, penyusunan pesan, dan koordinasi. Tahap komunikasi menekankan kejelasan, konteks, pemilihan kanal, dan komunikasi dua arah. Pascakomunikasi menekankan *monitoring*, klarifikasi, respons krisis, mitigasi, dan evaluasi. Dengan demikian, pengelolaan risiko sebaiknya dilakukan sejak sebelum pesan disampaikan dan tidak menunggu sampai kontroversi berkembang menjadi krisis.

Secara praktis, pemerintah perlu memperkuat protokol komunikasi, posisi strategis humas, *media training*, serta sistem *monitoring* dan evaluasi. Secara akademik, kajian ini memperlihatkan perlunya melihat komunikasi pejabat publik sebagai bagian dari tata kelola risiko komunikasi organisasi pemerintah. Penelitian selanjutnya dapat menguji kerangka ini secara empiris melalui survei publik, analisis sentimen media sosial, atau studi komparatif antarinstansi pemerintah.

DAFTAR REFERENSI

- Aji, A. R., & Purworini, D. (2024). Strategi respon komunikasi krisis Kemenkeu pada kasus pejabat pajak RAT (Analisis berita CNN Indonesia dan Kompas.com). *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 9(3), 515–530. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v9i3.215>
- Bachri, A. S., Muqsih, M. A., & Tayibnafis, R. G. (2026). How are government public relations addressed in existing and future research? *PROfesi Humas*, 10(2), 257–281. <https://doi.org/10.24198/prh.v10i2.67759>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Grunig, J. E. (2008). Excellence theory in public relations. In W. Donsbach (Ed.), *The international encyclopedia of communication*. Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbiece047>
- Hastrida, A., & Hendriyani. (2023). Pengaruh komunikasi dialogis terhadap kepercayaan pada pemerintah. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 27(2), 141–160. <https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5144>
- Husaini, H. (2024). Peran humas dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 1(2), 112–121. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v1i2.22>
- 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. <https://doi.org/10.31294/jpr.v6i1.8663>

- Kondolele, S., Sultan, M. I., Akbar, M., & Putra, B. A. (2025). The nexus between public communication and policy implementation revisited: Insights from the Population and Civil Registration Service of South Sulawesi, Indonesia. *Frontiers in Communication*, 10, Article 1556747. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1556747>
- Kurniawan, A., & Wijoyo, S. (2025). Strategic public relations for strengthening public trust in government. *International Research Journal of Business Studies*, 18(1), 43–51. <https://doi.org/10.21632/irjbs.18.1.43-51>
- Latifah, I., Wardani, S. A., & Hayat. (2025). Peran etika dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik*, 2(3), 579–587. <https://doi.org/10.62379/jiksp.v2i3.2131>
- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4), Article 101597. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>
- Pandiangan, C. U. A., & Ratnasari, E. (2023). Humas pemerintah dan transparansi informasi untuk membangun kepercayaan publik. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*, 7(2), 155–168. <https://doi.org/10.24853/pk.7.2.155-168>
- Ramdani, A. C., Budiana, H. R., & Prastowo, F. X. A. A. (2024). Manajemen krisis Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan dalam mengembalikan kepercayaan publik. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(2), 67–83. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13852487>
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Undayah, V. I., Fitriyani, A. R., Mauiddunnajah, H., & Putri, I. (2025). Peran dan strategi public relation Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam membangun citra instansi daerah. *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 158–166. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.627>
- Wijayanto, W., Martini, R., & Elsitra, G. N. (2022). Kajian kritis komunikasi krisis: Belajar dari kerumitan komunikasi pemerintah menghadapi pandemi Covid-19. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*, 13(1), 149–166. <https://doi.org/10.14710/politika.13.1.2022.149-166>