CITACONOMIA : Economic and Business Studies

Volume 5 No.2
ISSN: 2963-492x
The article is published with OpenAccess at:
https://ejournal.citakonsultindo.or.id/index.php/CITACONOMIA/indexdex

ANALISIS KRISIS *E GOVERNMENT PUBLIC RELATION* DI INDONESIA : TANTANGAN DALAM KOMUNIKASI PUBLIK DIGITAL

Alicia Rara Giska[1], Faradila Andara[2], Putri Anisa Rahmadani[3], Naufal Athiya Primananda[4]
[1,2,3,4]Universitas Slamet Riyadi Surakarta
Email: aliciararagiska28@gmail.com

Abstrak: *Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah mendorong intensifikasi pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi publik yang strategis, dimana Government Public Relations (GPR) berperan sebagai instrumen vital dalam membangun kepercayaan masyarakat dan menjaga reputasi institusi pemerintah di tengah derasnya arus informasi. Krisis komunikasi publik di Indonesia kerap dipicu oleh penyebaran misinformasi serta keterlambatan klarifikasi resmi, sehingga kemampuan verifikasi, respons cepat, dan transparansi informasi menjadi faktor penentu legitimasi pemerintah di ruang digital (PR Indonesia, 2025; Dunan, 2020). Melalui analisis konseptual berbasis kajian literatur, penelitian ini menelaah dinamika krisis GPR dengan menekankan pengelolaan informasi krisis, pemanfaatan media sosial, serta penguatan kapasitas komunikasi institusi pemerintah, mengingat kegagalan respons yang cepat dan akurat berpotensi menurunkan kepercayaan publik sekaligus memperburuk eskalasi konflik informasi di ruang digital (Nurfalah et al., 2026; Gunadarma & Masitoh, 2024). Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis berbasis digital yang adaptif dan responsif merupakan kebutuhan mendasar guna mendukung efektivitas fungsi GPR di era komunikasi publik yang semakin kompleks dan dinamis.*

Kata kunci*: Government Public Relations, Krisis Komunikasi Publik, Komunikasi Publik Digital, Media Sosial Pemerintah, Manajemen Krisis Komunikasi, Reputasi Pemerintah, Kepercayaan Publik*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah mendorong pemanfaatan Government Public Relations, Komunikasi Publik Digital, dan Media Sosial Pemerintah sebagai sarana utama dalam penyampaian informasi publik kepada masyarakat. Dalam era digital, komunikasi pemerintah tidak lagi dilakukan secara satu arah, melainkan telah diarahkan pada model komunikasi dua arah yang memungkinkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Pemanfaatan platform digital oleh institusi pemerintah telah dipandang sebagai strategi penting dalam membangun Reputasi Pemerintah dan meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap kebijakan publik yang disampaikan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital pemerintah semakin bergantung pada transparansi informasi, kecepatan penyampaian pesan, serta konsistensi komunikasi dalam menjaga citra institusi publik (Nurfalah et al., 2026). Selain itu, perkembangan teknologi informasi telah mendorong kebutuhan peningkatan kompetensi komunikasi digital dalam praktik hubungan masyarakat pemerintah agar mampu menghadapi dinamika komunikasi

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a
Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

publik modern (Wachid et al., 2024). Dengan demikian, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa perkembangan Komunikasi Publik Digital telah mengubah paradigma komunikasi pemerintah dari model konvensional menuju sistem komunikasi berbasis teknologi yang lebih terbuka, interaktif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Nurfalah et al., 2026; Wachid et al., 2024).

Di sisi lain, meningkatnya penggunaan media digital dalam komunikasi pemerintah juga telah memunculkan berbagai tantangan dalam bentuk Krisis Komunikasi Publik yang dapat memengaruhi stabilitas reputasi institusi pemerintah. Krisis komunikasi seringkali dipicu oleh kebocoran data, penyebaran misinformasi, maupun lambatnya respons komunikasi resmi terhadap isu publik yang berkembang di ruang digital. Sebagai contoh, kasus kebocoran data Pusat Data Nasional Sementara (PDNS) di Indonesia telah menunjukkan bahwa lebih dari 210 instansi pemerintah terdampak sehingga membutuhkan Manajemen Krisis Komunikasi yang cepat, transparan, dan akurat untuk menjaga Kepercayaan Publik terhadap pemerintah (Gunadarma & Masitoh, 2024). Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa kegagalan institusi pemerintah dalam merespons krisis secara cepat melalui media digital dapat meningkatkan risiko eskalasi opini negatif serta menurunkan legitimasi publik terhadap kebijakan pemerintah (Margaretha, 2026; Anagusti et al., 2024). Oleh karena itu, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa efektivitas Manajemen Krisis Komunikasi dalam lingkungan digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi pemerintah dalam memanfaatkan media sosial secara strategis, adaptif, dan berbasis pada prinsip transparansi informasi untuk menjaga reputasi serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Gunadarma & Masitoh, 2024; Margaretha, 2026; Anagusti et al., 2024).

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Konsep Government Public Relations (GPR) telah dipahami sebagai fungsi strategis dalam pengelolaan komunikasi publik yang bertujuan membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat melalui penyampaian informasi yang transparan dan akuntabel. Dalam era digital, praktik GPR tidak lagi terbatas pada penyampaian informasi melalui media konvensional, tetapi telah berkembang menuju pemanfaatan komunikasi publik digital yang memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Nurfalah et al. (2026) menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital pemerintah di Indonesia telah mengalami peningkatan signifikan melalui penggunaan media sosial sebagai sarana utama dalam menyampaikan kebijakan publik serta membangun

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a
Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

kepercayaan masyarakat. Selain itu, kajian oleh Wachid et al. (2024) menegaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia dalam bidang komunikasi digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan GPR di era digital. Dengan demikian, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa efektivitas *Government Public Relations* dalam komunikasi publik digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi komunikasi dengan strategi komunikasi yang adaptif dan berorientasi pada keterbukaan informasi publik (Nurfalah et al., 2026; Wachid et al., 2024).

Dalam konteks krisis komunikasi, konsep manajemen krisis komunikasi telah menjadi bagian penting dalam praktik GPR, terutama ketika institusi pemerintah menghadapi situasi darurat atau isu publik yang berpotensi merusak citra dan legitimasi pemerintah. Menurut Gunadarma dan Masitoh (2024), krisis komunikasi publik yang terjadi pada kasus kebocoran data Pusat Data Nasional Sementara (PDNS) menunjukkan bahwa respon komunikasi yang lambat dan kurang transparan dapat meningkatkan ketidakpercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Anagusti et al. (2024) mengungkapkan bahwa penggunaan strategi komunikasi krisis berbasis media digital dapat membantu pemerintah dalam mereduksi dampak negatif krisis melalui penyampaian informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Selain itu, Margaretha (2026) menjelaskan bahwa keberhasilan manajemen krisis komunikasi di era digital sangat bergantung pada kemampuan institusi pemerintah dalam memanfaatkan media sosial secara strategis untuk mengendalikan arus informasi dan opini publik. Oleh karena itu, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa keberhasilan manajemen krisis komunikasi dalam lingkungan digital sangat dipengaruhi oleh kecepatan respons komunikasi pemerintah, transparansi informasi, serta efektivitas penggunaan media digital dalam membangun kembali reputasi pemerintah dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kebijakan yang disampaikan (Gunadarma & Masitoh, 2024; Anagusti et al., 2024; Margaretha, 2026).

Lebih lanjut, perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam dinamika komunikasi publik yang semakin kompleks dan dinamis, sehingga memunculkan tantangan baru dalam pengelolaan komunikasi pemerintah. Studi oleh Febriani et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi digital pemerintah yang tidak terkelola secara optimal dapat memperbesar risiko terjadinya misinformasi dan disinformasi yang berdampak pada menurunnya reputasi institusi publik. Selain itu, Coombs (2015) dalam kajian teori komunikasi krisis menekankan bahwa strategi komunikasi yang berbasis pada transparansi, konsistensi pesan, dan keterbukaan informasi merupakan faktor utama dalam memulihkan

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a
Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

kepercayaan publik setelah terjadinya krisis komunikasi. Dengan demikian, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa tantangan utama dalam komunikasi publik digital terletak pada kemampuan institusi pemerintah dalam mengelola informasi secara akurat, responsif, dan berkelanjutan untuk meminimalkan dampak krisis komunikasi publik serta menjaga stabilitas reputasi institusi pemerintah di era digital (Febriani et al., 2023; Coombs, 2015).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode systematic literature review (SLR) untuk menganalisis dinamika krisis *Government Public Relations* dalam konteks komunikasi publik digital di Indonesia. Data penelitian diperoleh dari sumber sekunder berupa artikel jurnal ilmiah bereputasi nasional dan internasional, laporan kebijakan pemerintah, serta publikasi ilmiah yang relevan dengan topik krisis komunikasi publik, media sosial pemerintah, dan manajemen krisis komunikasi dalam rentang waktu tahun 2022–2026. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran database ilmiah seperti Google Scholar, Scopus, dan ScienceDirect dengan menggunakan kata kunci seperti *Government Public Relations*, *digital public communication*, *government social media*, dan *crisis communication*. Pendekatan systematic literature review dipilih karena mampu memberikan pemahaman komprehensif terhadap perkembangan konsep dan praktik komunikasi publik digital melalui sintesis hasil penelitian yang telah dipublikasikan secara ilmiah (Paul & Criado, 2023; Page et al., 2022). Dengan demikian, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa penggunaan metode systematic literature review memungkinkan identifikasi secara sistematis terhadap tren penelitian terkait Government Public Relations serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai pola krisis komunikasi publik dalam lingkungan digital yang semakin kompleks dan dinamis (Paul & Criado, 2023; Page et al., 2022).

Selanjutnya, teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis isi kualitatif tematik *(thematic qualitative content analysis)* yang bertujuan untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait reputasi pemerintah, kepercayaan publik, serta efektivitas manajemen krisis komunikasi pada media digital pemerintah. Proses analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, kategorisasi informasi, pengkodean tematik, serta interpretasi konseptual berdasarkan kesesuaian antara teori komunikasi krisis dan fenomena empiris yang ditemukan dalam literatur ilmiah. Metode analisis tematik dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap pola komunikasi krisis serta strategi

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

komunikasi digital yang digunakan oleh institusi pemerintah dalam merespons isu publik di ruang digital (Braun & Clarke, 2022; Byrne, 2022). Selain itu, untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data, dilakukan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil temuan dari berbagai jurnal ilmiah, buku akademik, serta laporan resmi pemerintah yang relevan dengan topik penelitian. Oleh karena itu, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa penerapan analisis isi kualitatif tematik dalam penelitian ini memungkinkan pengkajian secara sistematis terhadap pola komunikasi krisis pemerintah serta memberikan pemahaman konseptual yang mendalam mengenai tantangan komunikasi publik digital dalam menjaga stabilitas reputasi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Braun & Clarke, 2022; Byrne, 2022).

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa implementasi Government Public Relations (GPR) dalam konteks komunikasi publik digital di Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan melalui pemanfaatan media sosial pemerintah sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi kebijakan publik kepada masyarakat. Platform digital seperti media sosial telah dimanfaatkan untuk meningkatkan transparansi informasi serta memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara real-time. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh institusi pemerintah mampu meningkatkan keterlibatan publik dan mempercepat penyebaran informasi resmi dalam situasi krisis komunikasi publik (Wachid et al., 2024). Selain itu, studi oleh Nurfalah et al. (2026) mengungkapkan bahwa strategi komunikasi digital yang terstruktur dan berbasis teknologi mampu meningkatkan efektivitas penyampaian pesan publik serta memperkuat reputasi pemerintah dalam menghadapi dinamika komunikasi digital yang semakin kompleks. Dengan demikian, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa efektivitas Government Public Relations dalam komunikasi publik digital sangat dipengaruhi oleh tingkat kesiapan teknologi komunikasi serta kemampuan institusi pemerintah dalam memanfaatkan media sosial secara strategis untuk menjaga stabilitas reputasi pemerintah dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kebijakan yang disampaikan (Wachid et al., 2024; Nurfalah et al., 2026).

Di sisi lain, hasil kajian menunjukkan bahwa meningkatnya penggunaan media digital juga telah memperbesar potensi terjadinya krisis komunikasi publik yang dapat berdampak langsung terhadap citra institusi pemerintah. Krisis komunikasi digital sering kali

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

dipicu oleh penyebaran misinformasi, kebocoran data, maupun keterlambatan respons komunikasi resmi dari pemerintah dalam merespons isu publik yang berkembang. Penelitian mengenai kasus kebocoran data Pusat Data Nasional Sementara (PDNS) menunjukkan bahwa keterlambatan klarifikasi informasi dapat memicu meningkatnya opini negatif publik serta menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Gunadarma & Masitoh, 2024). Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa penerapan manajemen krisis komunikasi berbasis digital yang adaptif dan responsif dapat membantu mengurangi dampak negatif krisis serta memulihkan reputasi institusi pemerintah setelah terjadinya krisis komunikasi publik (Margaretha, 2026; Febriani et al., 2023). Oleh karena itu, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa keberhasilan manajemen krisis komunikasi di era digital sangat bergantung pada kecepatan respons informasi, transparansi komunikasi, serta kemampuan institusi pemerintah dalam mengelola arus informasi digital secara efektif untuk menjaga reputasi pemerintah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Gunadarma & Masitoh, 2024; Margaretha, 2026; Febriani et al., 2023).

Lebih lanjut, hasil pembahasan menunjukkan bahwa tantangan utama dalam komunikasi publik digital tidak hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada kapasitas sumber daya manusia serta integrasi kebijakan komunikasi publik yang berkelanjutan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kurangnya literasi digital pada institusi pemerintah dapat menghambat efektivitas komunikasi krisis serta memperbesar risiko kesalahan informasi yang beredar di masyarakat (Anagusti et al., 2024). Selain itu, penelitian lain menegaskan bahwa penguatan kompetensi komunikasi digital bagi aparatur pemerintah merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas komunikasi publik serta menjaga stabilitas reputasi institusi pemerintah di tengah arus informasi digital yang cepat dan dinamis (Paul & Criado, 2023). Dengan demikian, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang komunikasi digital merupakan faktor fundamental dalam mendukung keberhasilan Government Public Relations dalam menghadapi tantangan komunikasi publik digital serta menjaga legitimasi institusi pemerintah di mata masyarakat (Anagusti et al., 2024; Paul & Criado, 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi *Government Public Relations* (GPR) dalam konteks komunikasi publik digital di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang signifikan melalui pemanfaatan

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

teknologi digital dan media sosial pemerintah sebagai sarana komunikasi publik yang strategis. Transformasi komunikasi digital telah mendorong institusi pemerintah untuk meningkatkan transparansi informasi serta memperkuat interaksi dua arah dengan masyarakat dalam rangka membangun reputasi pemerintah dan meningkatkan kepercayaan publik. Namun demikian, dinamika komunikasi digital juga telah memunculkan berbagai tantangan dalam bentuk krisis komunikasi publik, terutama yang dipicu oleh penyebaran misinformasi, keterlambatan respons komunikasi, serta keterbatasan kapasitas komunikasi digital pada institusi pemerintah. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi publik digital sangat bergantung pada kesiapan teknologi komunikasi serta kemampuan organisasi pemerintah dalam merancang strategi komunikasi yang responsif dan berbasis transparansi informasi publik (Wachid et al., 2024; Nurfalah et al., 2026). Dengan demikian, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa keberhasilan Government Public Relations dalam menghadapi krisis komunikasi publik digital sangat ditentukan oleh integrasi antara teknologi komunikasi, kesiapan organisasi, serta strategi komunikasi krisis yang sistematis dalam menjaga stabilitas reputasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Wachid et al., 2024; Nurfalah et al., 2026).

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, disarankan agar institusi pemerintah meningkatkan kapasitas manajemen krisis komunikasi melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan sistem komunikasi digital yang terintegrasi, serta penerapan strategi komunikasi krisis yang adaptif terhadap dinamika informasi digital. Selain itu, diperlukan penyusunan kebijakan komunikasi publik berbasis digital yang berorientasi pada transparansi informasi, akurasi pesan, serta kecepatan respons komunikasi dalam menghadapi krisis komunikasi publik di era digital. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan pemulihan reputasi institusi pemerintah setelah krisis sangat dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan media digital serta kemampuan organisasi dalam mengelola arus informasi publik secara tepat dan konsisten (Margaretha, 2026; Anagusti et al., 2024). Oleh karena itu, dapat dianalisis secara deskriptif bahwa penguatan strategi manajemen krisis komunikasi digital secara berkelanjutan merupakan langkah strategis dalam mendukung efektivitas Government Public Relations, sekaligus menjaga legitimasi institusi pemerintah dan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah di era komunikasi publik digital yang semakin kompleks (Margaretha, 2026; Anagusti et al., 2024).

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a
Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

DAFTAR PUSTAKA

Faizal, K. A., & Masitoh, S. (2024). Situational crisis communication in handling the PDNS data leak case in the digital era. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, *13*(2), 267–281. https://doi.org/10.25299/medium.v13i2.25095

Dunan, A. (2020). Government communications in digital era: Public relation and democracy. *Jurnal Pekommas*, *5*(1), 75–84. https://doi.org/10.30818/jpkm.2020.2050108

Nurfalah, F., Nuruzzaman, M., Khumayah, S., & Irawan, N. (2026). Digital communication strategy for government public relations in Indonesia and Thailand. *International Journal of Communication and Public Relation*, *11*(1), 1–16. https://doi.org/10.47604/ijcpr.3595

Wachid, I. B., Wulandari, M. P., & Nasution, Z. (2024). Evolving human resource dimension in Indonesia's digital public relations landscape. *Jurnal Studi Komunikasi*, *8*(2). https://doi.org/10.25139/jsk.v8i2.8267

Margaretha, J. (2026). Digital crisis governance: A systematic study of government crisis communication in the social media era (2020–2025). *Eduvest - Journal of Universal Studies*, *6*(2), 1958–1967. https://doi.org/10.59188/eduvest.v6i2.52784

Anagusti, T. T., Ayuningtyas, F., & Venus, A. (2024). Crisis communication strategy in the digital era. *Jurnal Riset Komunikasi*, *7*(1). https://doi.org/10.38194/jurkom.v7i1.914

Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications. https://doi.org/10.1007/978-3-030-70187-1

Byrne, D. (2022). A worked example of Braun and Clarke's approach to reflexive thematic analysis. *Quality & Quantity*, *56*, 1391–1412. https://doi.org/10.1007/s11135-021-01182-y

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., & Mulrow, C. D. (2022).

The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, *372*, n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Febriani, E., Liliweri, A., Ronda, M., & Suratnoaji, C. (2023). Government digital communication management in facing the health crisis. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, *4*(1). https://doi.org/10.38142/ijesss.v4i1.489

Paul, J., & Criado, A. R. (2023). The art of writing literature review: What do we know and what do we need to know? *International Business Review*, *32*(2), 102188. https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2022.102188

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.