

Kebocoran Data PDNS Analisis Strategi Komunikasi Krisis Pemerintah Berdasarkan Image Repair Theory

Radians Krisna Febriandy; Wahyutama

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Paramadina, Jakarta, Indonesia
radians.febrandy@students.pramadina.ac.id; wahyutama@paramadina.ac.id

Diterima 24 November 2024 / Disetujui 25 Desember 2024

ABSTRACT

Data leakage at the National Data and Statistics Center (PDNS) is a serious issue that raises public concerns about information security in Indonesia. This research aims to analyze the government's communication strategy in handling the data leak crisis using the Image Repair Theory (IRT) approach. This research uses a qualitative approach with a content analysis method of 37 news videos from the KompasTV YouTube channel, which identifies and categorizes government statements in 14 IRT sub-strategies. The results showed that the four most dominant strategies were Corrective Action, Defeasibility, Good Intentions, and Bolstering. Corrective Action emerged as the main strategy, reflecting the government's commitment to improve the situation. Meanwhile, Defeasibility was used to shift responsibility for the leakage incident to external factors. Good Intentions emphasized the government's good intentions in protecting public data, and Bolstering reinforced the government's positive image by highlighting previous successes. The findings demonstrate the importance of implementing proactive and transparent communication strategies in building public trust during a crisis. This research provides valuable insights for crisis communication practices in the public sector and opens up opportunities for further research into government communication management in the future.

Keywords: *Image Repair Theor, Public Trust; Data Leak; Crisis Communication Strategy; Indonesian Government*

ABSTRAK

Kebocoran data di Pusat Data Nasional dan Statistik (PDNS) merupakan isu serius yang menimbulkan kekhawatiran publik terhadap keamanan informasi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pemerintah dalam menangani krisis kebocoran data menggunakan pendekatan Image Repair Theory (IRT). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis konten terhadap 37 video berita dari kanal YouTube KompasTV, yang mengidentifikasi dan mengkategorikan pernyataan pemerintah dalam 14 sub-strategi IRT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat strategi yang paling dominan adalah Corrective Action, Defeasibility, Good Intentions, dan Bolstering. Corrective Action muncul sebagai strategi utama, mencerminkan komitmen pemerintah untuk

memperbaiki situasi. Sementara itu, Defeasibility digunakan untuk mengalihkan tanggung jawab atas insiden kebocoran kepada faktor eksternal. Good Intentions menekankan niat baik pemerintah dalam melindungi data publik, dan Bolstering memperkuat citra positif pemerintah dengan menyoroti keberhasilan sebelumnya. Temuan ini menunjukkan pentingnya penerapan strategi komunikasi yang proaktif dan transparan dalam membangun kepercayaan publik selama krisis. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi praktik komunikasi krisis di sektor publik dan membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengelolaan komunikasi pemerintah di masa depan.

Kata Kunci: Image Repair Theory; Kepercayaan Publik; Kebocoran Data; Strategi Komunikasi Krisis; Pemerintah Indonesia

PENDAHULUAN

Kebocoran data di era digital menjadi ancaman serius terhadap keamanan informasi dan kepercayaan publik, terutama ketika melibatkan lembaga pemerintah yang mengelola data sensitif (Arquelau et al., 2023). Salah satu kasus yang paling mencolok adalah kebocoran data di Pusat Data Nasional dan Statistik (PDNS) pada 26 Juni 2024, yang melumpuhkan 282 instansi negara (Singgih, 2024). Insiden ini memicu kekhawatiran masyarakat atas potensi penyalahgunaan data dan dampaknya terhadap kredibilitas pemerintah dalam melindungi informasi warga negara (Putra, 2024). Di Indonesia, kepercayaan publik terhadap pemerintah sering kali ditentukan oleh responsnya terhadap krisis, sehingga pengelolaan komunikasi yang efektif menjadi sangat penting dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Komunikasi krisis yang efektif mencakup manajemen krisis, tata kelola informasi, dan keterlibatan publik (Indah & Goeritman, 2021). Strategi ini terbukti memainkan peran penting dalam memastikan akurasi informasi, keterlibatan media, dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan. Misalnya, pendekatan pemerintah Kerala (India) selama gelombang pertama pandemi COVID-19 menunjukkan bahwa transparansi dan keterlibatan publik mampu memperkuat reputasi pemerintah serta meningkatkan partisipasi masyarakat (Sanjeev et al., 2021). Selain itu, tata kelola keamanan informasi yang baik, seperti di sektor perbankan, membantu melindungi data sensitif dan menjaga kepercayaan pemangku kepentingan selama krisis (Mohan & Saini, 2023).

Dalam konteks global, respons pemerintah terhadap krisis COVID-19 juga menyoroti pentingnya pengelolaan informasi yang terintegrasi. Studi menunjukkan

bahwa pemerintah berbagai negara memprioritaskan peningkatan kapabilitas manajemen informasi untuk mendukung transparansi, akurasi, dan kesiapan menghadapi krisis di masa mendatang (Meijer & Webster, 2020; Ren et al., 2010). Transparansi dan komunikasi yang tepat waktu sangat penting dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat, seperti yang ditunjukkan melalui penggunaan platform media sosial, seperti Weibo di China, yang berhasil memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Chen & Xu, 2023; Luo et al., 2023).

Salah satu pendekatan teoritis yang relevan untuk komunikasi krisis adalah Image Repair Theory (IRT) yang dikembangkan oleh William Benoit. IRT menekankan pentingnya strategi komunikasi untuk melindungi dan memperbaiki reputasi organisasi selama krisis (Coombs, 2020). Teori ini menawarkan lima kategori utama strategi perbaikan citra: Denial (Penolakan), Evading Responsibility (Menghindari Tanggung Jawab), Reducing Offensiveness of Event (Mengurangi Dampak Negatif Masalah), Corrective Action (Tindakan Korektif), dan Mortification (Pengakuan Kesalahan). Setiap kategori mencakup 14 sub-strategi seperti Simple Denial, Shifting the Blame, Evading Responsibility, Provocation, Defeasibility, Accident, Good Intentions, Reducing Offensiveness of Event, Bolstering, Minimization, Differentiation, Transcendence, Attack Accuser, Compensation, yang dapat digunakan untuk memitigasi dampak negatif krisis (Coombs, 2020).

IRT telah banyak diterapkan dalam komunikasi pemerintah dan sektor korporasi. Contohnya, pemerintah Malaysia menggunakan strategi ini untuk meredakan kekhawatiran publik selama pandemi COVID-19, dengan fokus pada framing media yang efektif (Masngut & Mohamad, 2021). Pemerintah Turki juga menerapkan IRT dalam konteks yang lebih sensitif, seperti peringatan genosida Armenia dan respons terhadap gempa bumi tahun 2023, di mana strategi komunikasi digital membantu memengaruhi opini publik secara cepat dan strategis (Çevik, 2022; Şen, 2023). Strategi komunikasi empatik, seperti permintaan maaf dan pemberian kompensasi, terbukti efektif dalam membangun kembali kepercayaan publik selama krisis, sebagaimana diimplementasikan oleh PT Pertamina dalam kasus Depo Plumpang (Zuhdi & Ayuningtyas, 2024).

Selain relevansinya dalam konteks politik, IRT juga digunakan di sektor korporasi. Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa organisasi dapat memanfaatkan

strategi ini untuk memulihkan reputasi setelah pelanggaran atau krisis (Sawalha, 2019; Dardis & Haigh, 2009). Lebih lanjut, penelitian lintas budaya menemukan bahwa pilihan strategi perbaikan citra sangat dipengaruhi oleh konteks budaya, menyoroti perlunya menyesuaikan strategi komunikasi dengan ekspektasi dan sentimen publik untuk meningkatkan efektivitas (Low et al., 2011). Peran humas pemerintah dalam mengelola persepsi publik secara proaktif dan menyampaikan narasi yang terstruktur terbukti penting dalam menghadapi krisis (Rachmawati, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pemerintah Indonesia dalam menghadapi krisis kebocoran data PDNS menggunakan pendekatan IRT. Dengan mengevaluasi respons pemerintah berdasarkan 14 sub-strategi IRT, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana strategi-strategi ini dapat membantu menjaga kepercayaan publik dan memperbaiki reputasi pemerintah selama krisis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis konten untuk mengeksplorasi strategi komunikasi pemerintah dalam menghadapi kebocoran data PDNS. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan analisis mendalam terhadap teks dan konten media yang menggambarkan komunikasi pemerintah terkait krisis, sehingga dapat diinterpretasikan lebih luas dalam konteks strategi perbaikan citra. Analisis konten memungkinkan identifikasi pola komunikasi dan strategi perbaikan citra yang diterapkan selama krisis (Elo & Kyngas, 2007).

Sumber data utama berasal dari 37 video berita dari kanal YouTube KompasTV. KompasTV dipilih karena dianggap sebagai salah satu kanal berita utama di Indonesia dengan jangkauan luas, sehingga memungkinkan cakupan persepsi publik yang lebih representatif dalam konteks krisis kebocoran data PDNS. Setiap video berita yang terpilih telah dipublikasikan dalam rentang waktu antara Juni 2024 hingga Agustus 2024, yaitu periode ketika kasus kebocoran data PDNS mencuat di media. Jangka waktu ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dengan konteks krisis tersebut.

Proses pengumpulan data dimulai dengan pemilihan video berita yang relevan menggunakan kata kunci “kebocoran data PDNS” untuk memastikan bahwa hanya video terkait yang dianalisis. Setiap video berita kemudian ditranskripsi untuk memungkinkan analisis teks secara detail dan konsisten. Transkrip tersebut kemudian

dikategorikan ke dalam 14 sub-strategi dari Image Repair Theory (IRT), seperti penyangkalan (denial), pengalihan tanggung jawab (evading responsibility), penguatan nilai positif (bolstering), atau tindakan korektif (corrective action) sebagaimana dijelaskan oleh Coombs (2020).

Analisis data dilakukan dengan metode koding awal, di mana setiap pernyataan atau narasi dalam komunikasi pemerintah dikategorikan sesuai dengan sub-strategi IRT yang relevan (Mayring, 2000). Data yang telah dikodekan kemudian dikelompokkan berdasarkan strategi IRT, dan kemunculan setiap sub-strategi dicatat untuk mengidentifikasi strategi yang dominan digunakan sehingga diperoleh pola komunikasi krisis yang dipilih dalam strategi perbaikan citra. Setelah data dikategorikan, interpretasi temuan dilakukan untuk mengidentifikasi efektivitas dari masing-masing strategi yang diterapkan pemerintah dalam membangun dan menjaga kepercayaan publik selama krisis kebocoran data (Hsieh & Shannon, 2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pemerintah menggunakan berbagai strategi perbaikan citra dalam komunikasi krisis terkait kebocoran data PDNS, dengan fokus utama pada strategi tindakan korektif dan pengurangan pelanggaran. Dari hasil analisis konten terhadap 37 video berita dari kanal YouTube KompasTV, beberapa pola dominan dalam strategi perbaikan citra dapat diidentifikasi, yang menggambarkan bagaimana pemerintah berupaya meredakan kekhawatiran publik dan mempertahankan kepercayaan melalui berbagai pendekatan komunikasi.

Tabel 1. 37 Berita Kanal Youtube KompasTV “Kebocoran Data PDNS”

ID	Judul Berita Terkait Kebocoran Data PDNS
P1	Menkominfo Budi Arie Didesak Mundur, Ma'ruf Amin: Itu Hak Prerogatif Presiden
P2	Jokowi Tanggapi Petisi yang Desak Menkominfo untuk Mundur
P3	Usai Diretas, Jokowi Perintahkan BPKP Audit Tata Kelola PDN
P4	Soal Desakan Mundur Menkominfo dan Kepala BSSN, Ma'ruf Amin: Pemerintah akan Evaluasi
P5	Pusat Data Nasional Bobol, Menkominfo Sebut PDN Ditargetkan Pulih pada Agustus 2024

ID	Judul Berita Terkait Kebocoran Data PDNS
P6	Menko Polhukam Klaim Layanan Digital Normal Usai PDN di Surabaya Diretas
P7	Cegah Terjadi Peretasan Lagi, Menko Polhukam Pastikan Perkuat Sistem Keamanan PDN
P8	Begini Kata Dirjen Aptika Kominfo Samuel Abrijani saat Mengundurkan Diri
P9	Server PDN Error, Ratusan Jemaah Umrah Terancam Gagal Berangkat Tanah Suci
P10	PDN Diretas, Menko Polhukam: Layanan Pulih Bulan Ini
P11	BREAKING NEWS - Ditjen Aptika Kominfo Update Penanganan Peretasan Pusat Data Nasional
P12	Imigrasi Ungkap Suratinya Kemkominfo Sejak April untuk Minta Back Up Data, Tapi Tak Dijawab
P13	BREAKING NEWS - Dirjen Imigrasi Update Pemulihan Pelayanan Dampak Server PDN Kominfo Down
P14	Server Pusat Data Nasional Gangguan, Penumpang Menumpuk di Pemeriksaan Imigrasi Soetta
P15	Jokowi Minta Audit Usai Pusat Data Diretas Hacker, Apa Target Akhirnya? Begini Kata Istana
P16	Didesak Mundur dari Menkominfo, Budi Arie: No Comment!
P17	Pelaku Peretasan PDN Minta Tebusan Rp131 Miliar, Begini Kata Pakar Digital Forensik
P18	Hacker' Janji Beri Kunci Enkripsi untuk Pulihkan Server PDN, Apa Artinya? Ini Kata Pengamat Siber
P19	LIVE - PDN Diretas, Catatan Merah Keamanan Data Publik SATU MEJA
P20	Data PDN Tak Bisa Pulih, Telkom Siapkan 'Server' Baru
P21	Pusat Data Nasional Diserang Hacker dengan Malware, Begini Kritik DPR ke BSSN
P22	Hacker Minta Rp131 Miliar saat Pusat Data Nasional Diserang, Begini Keterangan BSSN
P23	Menkominfo Budi Arie soal PDN Diserang Ransomware: Tenant Sulit Back Up karena Keterbatasan Anggaran
P24	Dipanggil DPR, BSSN Nyatakan Hanya 2 Persen Data yang Dicadangkan hingga Serangan Sudah Diprediksi
P25	Buntut PDN Diretas, Jokowi Panggil Menkominfo dan Kepala BSSN ke Istana
P26	Panas! Komisi I DPR Cecar Kominfo soal Back Up Data Usai PDN Kena Serangan Ransomware
P27	Komisi I DPR Heran ke Menkominfo Budi Arie soal PDN Diretas: Bapak

ID	Judul Berita Terkait Kebocoran Data PDNS
	Bersyukur di Tengah Serangan
P28	Anggota Komisi I DPR Semprot Menkominfo Budi Arie Ucap Alhamdulillah PDN Diretas
P29	DPR Heran Tak Ada Back Up Data PDN, Ini Jawaban BSSN
P30	Mengapa Server PDN Mudah Dibobol Pengirim Ransomware? Ini Kata Pakar Keamanan Siber!
P31	Pendapat Pengamat Cyber usai Pusat Data Nasional Sementara di Surabaya Diretas Hacker
P32	Imbas PDNS Diserang Hacker, Data Milik Kementerian Tidak Bisa Dipulihkan
P33	Kemenkominfo Gunakan Kunci Peretas, Berhasil Buka Sejumlah Spesimen Data PDNS
P34	Soal Server PDN Dibobol, PT Telkom: Data yang Kena 'Ransomware' Tak Bisa Pulih
P35	Kata Kominfo Usai Gunakan Kunci dari Hacker Brain Chiper untuk Buka PDNS
P36	Ahli Keamanan Siber Sebut Sistem di PDNS Masih Rusak Sebab Serangan Hacker, Begini Kata Wamenkominfo
P37	Awalnya Minta Tebusan, Hacker Brain Chiper Kini Justru Berikan Kunci, Begini Kata Pakar Siber

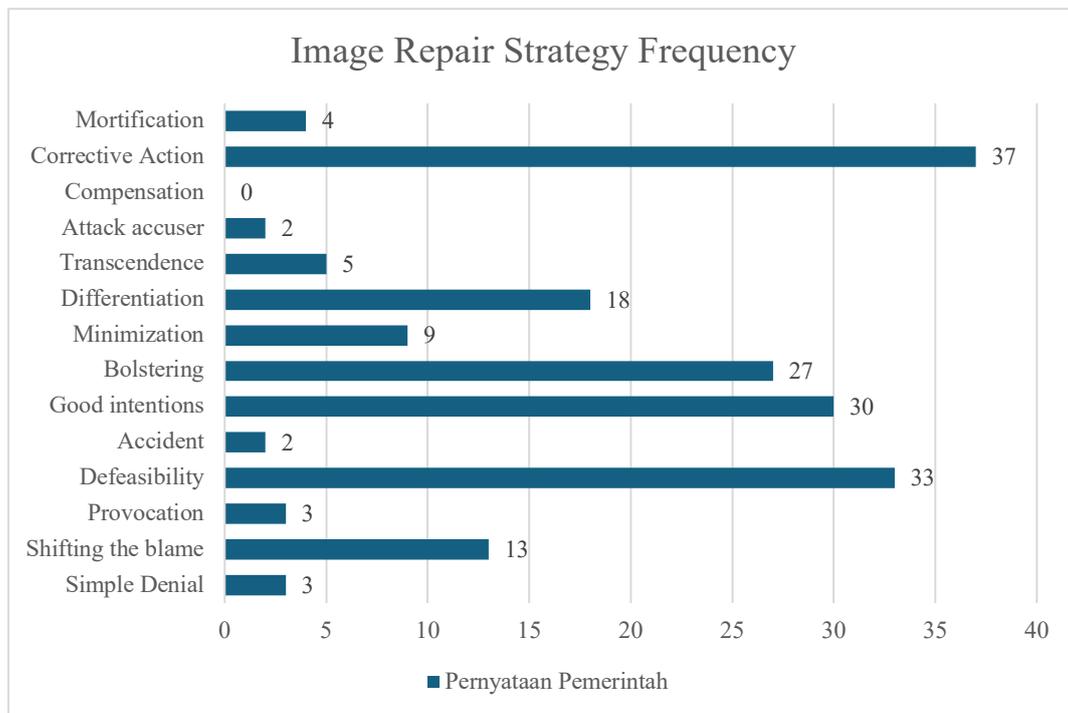
Sumber: Diolah oleh Peneliti

Grafik Strategi Image Repair Theory dalam Krisis Kebocoran Data PDNS

Gambar berikut menunjukkan frekuensi penggunaan masing-masing strategi berdasarkan analisis data. Angka yang ditampilkan pada setiap batang mewakili jumlah pernyataan pemerintah yang dikategorikan ke dalam masing-masing strategi berdasarkan Image Repair Theory.

Dari grafik Image Repair Strategy Frequency, terlihat bahwa strategi Corrective Action merupakan yang paling sering digunakan oleh pemerintah dalam menangani krisis kebocoran data PDNS, dengan total 37 kali penggunaan. Strategi ini menjadi inti dari respons pemerintah, mencerminkan komitmen mereka untuk memperbaiki situasi melalui tindakan nyata, seperti audit tata kelola data, perbaikan sistem keamanan, dan penyesuaian kebijakan. Keberhasilan strategi ini terletak pada kemampuannya untuk menunjukkan kepada publik bahwa pemerintah serius dalam menangani krisis, sehingga dapat meredakan kekhawatiran masyarakat dan memulihkan kepercayaan publik. Sesuai dengan teori Benoit (2018), Corrective Action merupakan salah satu strategi yang

paling efektif dalam komunikasi krisis karena langsung menasar akar permasalahan. Sebagai tambahan, penelitian Sawalha (2019) mengungkapkan bahwa tindakan korektif memberikan dampak positif pada pemulihan reputasi organisasi, terutama dalam situasi krisis yang melibatkan data sensitif.



Gambar 1. Grafik Strategi Image Repair Theory “Kebocoran Data PDNS”

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Selain Corrective Action, strategi Defeasibility juga sering digunakan dengan frekuensi 33 kali. Strategi ini digunakan untuk mengalihkan tanggung jawab kepada faktor eksternal, seperti serangan siber dari pihak asing atau keterbatasan anggaran yang dianggap berada di luar kendali pemerintah. Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga citra positif pemerintah dengan mengurangi persepsi publik bahwa insiden tersebut sepenuhnya disebabkan oleh kelalaian internal. Meskipun strategi ini dapat membantu melindungi reputasi pemerintah dalam jangka pendek, penelitian Masngut dan Mohamad (2021) mengingatkan bahwa penggunaan Defeasibility tanpa dukungan bukti yang kuat dapat menimbulkan skeptisisme publik. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa narasi yang digunakan konsisten dengan fakta yang dapat diverifikasi.

Strategi Good Intentions dan Bolstering masing-masing digunakan sebanyak 30 dan 27 kali. Melalui Good Intentions, pemerintah berupaya menekankan niat baik mereka dalam melindungi data publik, meskipun insiden kebocoran data tetap terjadi. Strategi ini bertujuan membangun empati publik dengan menunjukkan bahwa pemerintah memiliki kepedulian yang tulus terhadap keamanan informasi. sebagaimana dijelaskan oleh Dardis dan Haigh (2009), yang mencatat bahwa strategi ini efektif dalam menciptakan hubungan emosional dengan masyarakat. Sementara itu, Bolstering digunakan untuk memperkuat citra positif pemerintah dengan menonjolkan keberhasilan masa lalu, seperti pencapaian dalam pengelolaan data atau kebijakan keamanan siber sebelumnya. Strategi ini konsisten dengan temuan penelitian Çevik (2022), yang menyatakan bahwa keberhasilan masa lalu dapat digunakan untuk memperkuat kepercayaan publik, asalkan narasi yang digunakan tidak terkesan defensif.

Strategi lain yang juga cukup sering digunakan adalah Differentiation (18 kali) dan Minimization (9 kali). Melalui Differentiation, pemerintah mencoba membedakan insiden kebocoran data PDNS ini dari kasus-kasus yang lebih parah, misalnya dengan menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil data yang terekspos atau bahwa dampaknya terbatas pada aspek tertentu saja. Hal ini bertujuan mengurangi persepsi negatif masyarakat terhadap insiden tersebut. Di sisi lain, Minimization digunakan untuk mereduksi dampak negatif dengan menyatakan bahwa kebocoran data tersebut tidak separah yang mungkin dibayangkan publik. Kedua strategi ini efektif dalam menenangkan kekhawatiran masyarakat, namun keberhasilannya bergantung pada transparansi pemerintah dalam menyampaikan fakta dan data pendukung. Menurut penelitian Low et al. (2011), strategi ini efektif dalam mengelola persepsi publik, terutama di masyarakat dengan ekspektasi yang tinggi terhadap transparansi pemerintah. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan fakta yang mendukung klaim tersebut.

Sebaliknya, beberapa strategi seperti Compensation tidak digunakan sama sekali, menunjukkan bahwa pemerintah tidak memilih untuk memberikan kompensasi langsung kepada pihak-pihak yang terdampak oleh kebocoran data. Strategi seperti Mortification (4 kali) dan Simple Denial (3 kali) juga jarang digunakan, yang mengindikasikan bahwa pemerintah lebih memilih untuk fokus pada tindakan korektif daripada sekadar meminta maaf atau menyangkal keterlibatan mereka. Pendekatan ini

konsisten dengan pola komunikasi krisis yang proaktif, di mana pemerintah berusaha menunjukkan aksi nyata ketimbang defensif. Pendekatan ini didukung oleh penelitian Meijer dan Webster (2020), yang menunjukkan bahwa tindakan nyata lebih efektif dalam memulihkan kepercayaan masyarakat dibandingkan permintaan maaf yang bersifat simbolis.

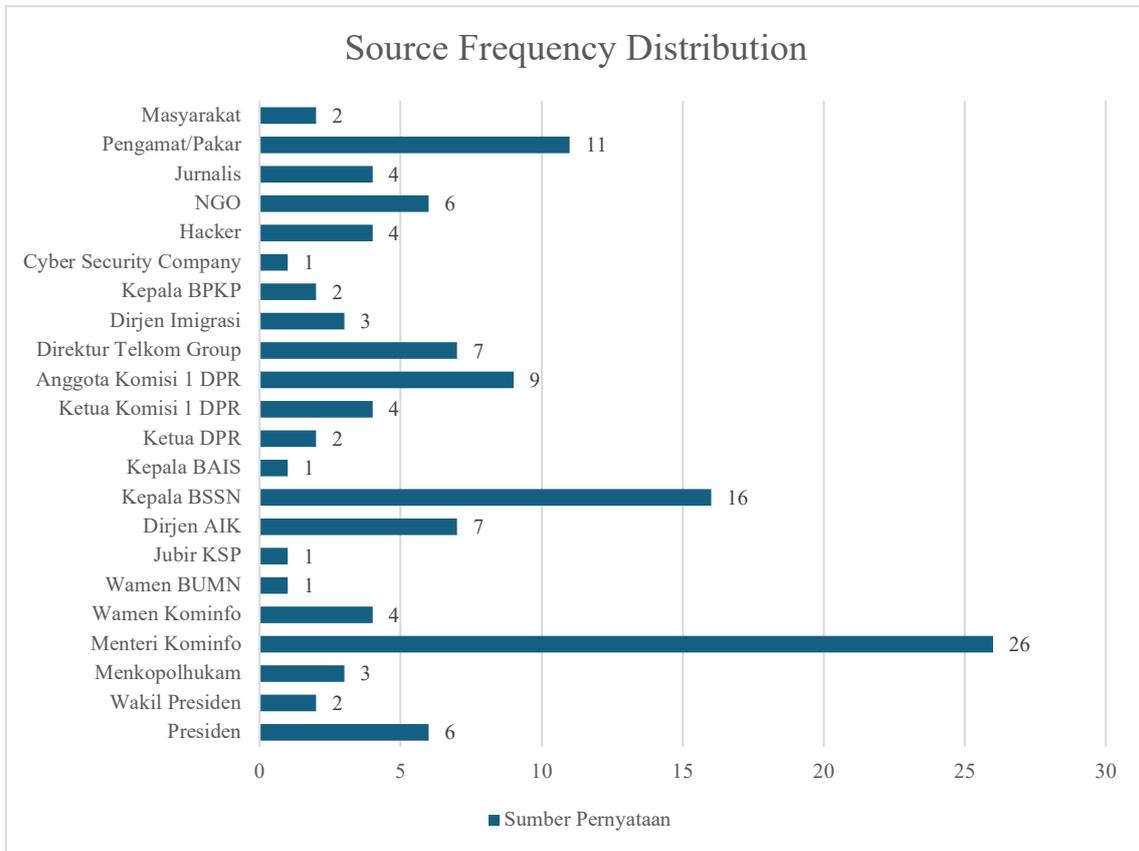
Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pemerintah cenderung memilih strategi komunikasi yang proaktif dan berorientasi pada solusi, dengan fokus pada Corrective Action, Defeasibility, Good Intentions, dan Bolstering. Strategi ini dirancang untuk meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi pemerintah sekaligus memulihkan kepercayaan publik. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kombinasi tindakan korektif dan penguatan citra positif terbukti efektif dalam membangun kembali kepercayaan selama krisis (Çevik, 2022; Masngut & Mohamad, 2021).

Namun, keberhasilan strategi ini bergantung pada konsistensi antara komunikasi dan tindakan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Misalnya, Corrective Action akan kehilangan efektivitasnya jika langkah-langkah perbaikan tidak segera diimplementasikan atau tidak berdampak nyata. Demikian pula, terlalu sering menggunakan Defeasibility tanpa bukti yang kuat dapat menimbulkan skeptisisme publik, mengancam tujuan komunikasi krisis itu sendiri. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menyeimbangkan strategi-strategi ini dengan transparansi yang tinggi dan keterlibatan pihak independen dalam pengawasan kebijakan perbaikan.

Grafik Sumber Pernyataan

Gambar berikut menampilkan distribusi frekuensi sumber pernyataan terkait kebocoran data PDNS. Dari grafik "Source Frequency Distribution," terlihat bahwa sumber yang paling dominan dalam menyampaikan pernyataan terkait kebocoran data PDNS adalah Menteri Kominfo, dengan frekuensi mencapai 26 kali. Hal ini menunjukkan bahwa Menteri Kominfo memegang peran sentral dalam memberikan informasi kepada publik dan bertindak sebagai juru bicara utama pemerintah dalam menangani krisis ini. Peran sentral Menteri Kominfo mencerminkan pentingnya komunikasi dari kementerian yang bertanggung jawab langsung atas pengelolaan data

dan teknologi informasi, serta menunjukkan usaha pemerintah untuk menghadirkan otoritas yang kompeten dalam isu keamanan data.



Gambar 2. Grafik Sumber Statement “Kebocoran Data PDNS

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Sumber lain yang juga memiliki frekuensi tinggi adalah Kepala BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara), dengan total 16 kali pernyataan. BSSN, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas keamanan siber nasional, turut berperan aktif dalam menjelaskan langkah-langkah teknis dan investigasi terkait kebocoran data. Ini mengindikasikan bahwa pemerintah berusaha memperlihatkan pendekatan yang serius dalam menanggulangi masalah dengan melibatkan lembaga yang relevan dan memiliki keahlian khusus di bidang keamanan informasi.

Pengamat/Pakar muncul sebanyak 11 kali sebagai sumber pernyataan, menunjukkan pentingnya perspektif independen dalam menyampaikan pandangan profesional kepada publik. Kehadiran pakar sebagai sumber informasi membantu

meningkatkan kepercayaan publik terhadap respons pemerintah, karena pandangan eksternal ini bisa memberikan penilaian yang objektif terhadap situasi.

Selain itu, anggota Komisi I DPR juga aktif memberikan pernyataan dengan frekuensi 9 kali, menunjukkan bahwa legislator memiliki perhatian khusus terhadap masalah keamanan data ini dan menganggapnya sebagai isu nasional yang perlu pengawasan serta pertanggungjawaban yang jelas dari pemerintah.

Beberapa pernyataan lainnya berasal dari Wamen Kominfo (4 kali) dan NGO (6 kali), yang memberikan perspektif tambahan dalam isu ini. Keterlibatan NGO, meskipun relatif lebih sedikit, mencerminkan pandangan dari masyarakat sipil yang berperan sebagai pengawas independen atas tindakan pemerintah dalam menjaga keamanan data.

Penting juga untuk dicatat bahwa Presiden hanya muncul 6 kali dalam pernyataan publik terkait kasus ini. Frekuensi yang lebih rendah ini mungkin mencerminkan strategi komunikasi di mana Presiden memilih untuk menyerahkan penanganan langsung kepada kementerian terkait, dalam hal ini Kementerian Kominfo dan BSSN, sebagai upaya untuk menunjukkan kepercayaan dan otoritas kepada pejabat teknis dan ahli yang lebih memahami masalah.

Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam komunikasi krisis terkait kebocoran data, pemerintah cenderung mengandalkan pejabat yang memiliki keahlian khusus untuk menjelaskan permasalahan teknis dan strategi perbaikan yang dilakukan. Dengan melibatkan berbagai sumber pernyataan, pemerintah berupaya menunjukkan respons yang kolaboratif antara kementerian, lembaga khusus, serta melibatkan pemangku kepentingan lainnya, termasuk legislator dan pakar independen. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi yang komprehensif kepada publik tetapi juga untuk membangun kepercayaan dan menunjukkan transparansi dalam menangani krisis (Şen, 2023; Masngut & Mohamad, 2021).

Implikasi dan Pembahasan Lanjutan

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting baik bagi pemerintah maupun bagi praktik komunikasi krisis secara umum.

1. Peningkatan Strategi Komunikasi Krisis

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu mengadopsi strategi komunikasi yang lebih terfokus pada *corrective action*, *defeasibility*, *good intentions*, dan *bolstering* untuk menangani krisis. Pendekatan ini tidak hanya membantu meredakan ketidakpuasan publik tetapi juga meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk secara proaktif mengembangkan dan menyampaikan langkah-langkah konkret yang diambil untuk memperbaiki situasi, serta berkomunikasi secara transparan tentang kebijakan yang diterapkan untuk mencegah kejadian serupa di masa depan.

2. Pentingnya Keterlibatan Berbagai Pihak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan berbagai sumber, termasuk pejabat pemerintah, pakar, dan masyarakat sipil, sangat penting dalam membangun kepercayaan publik. Memperkuat kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan dapat menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan informasi publik. Pemerintah harus mendorong keterlibatan aktif dari pakar independen dan organisasi non-pemerintah dalam proses komunikasi krisis, guna memberikan perspektif yang lebih luas dan memperkuat legitimasi tindakan yang diambil.

3. Penekanan pada Pendidikan dan Kesadaran Publik

Temuan penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kesadaran publik mengenai pentingnya keamanan data dan langkah-langkah yang diambil pemerintah untuk melindungi informasi pribadi. Edukasi masyarakat tentang isu-isu ini dapat membantu mengurangi kecemasan publik dan meningkatkan pemahaman tentang kompleksitas keamanan siber. Program-program penyuluhan dan kampanye komunikasi yang informatif dapat membantu membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik dalam upaya menjaga keamanan data.

4. Adaptasi terhadap Dinamika Media Sosial

Di era digital saat ini, pemerintah harus beradaptasi dengan cepat terhadap dinamika media sosial yang memungkinkan penyebaran informasi secara instan. Penggunaan platform media sosial sebagai saluran komunikasi krisis dapat mempercepat penyampaian informasi dan meningkatkan interaksi langsung dengan masyarakat. Namun, pemerintah perlu memastikan bahwa informasi yang

disampaikan adalah akurat dan tepat waktu, untuk menghindari misinformasi yang dapat memperburuk situasi.

5. Riset Lanjutan

Hasil penelitian ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas berbagai strategi perbaikan citra dalam konteks komunikasi krisis di sektor publik. Penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi dampak jangka panjang dari strategi komunikasi yang diterapkan, serta bagaimana persepsi publik terhadap pemerintah berubah setelah penerapan strategi tersebut. Ini akan memberikan wawasan yang lebih dalam tentang hubungan antara komunikasi krisis dan kepercayaan publik, serta membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan komunikasi yang lebih efektif di masa mendatang.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah menganalisis strategi komunikasi pemerintah Indonesia dalam menangani krisis kebocoran data PDNS menggunakan pendekatan Image Repair Theory (IRT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat strategi yang paling dominan adalah Corrective Action, Defeasibility, Good Intentions, dan Bolstering. Strategi-strategi ini dipilih pemerintah untuk meredakan krisis, meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi, dan membangun kembali kepercayaan masyarakat.

Strategi Corrective Action menjadi langkah utama pemerintah, dengan menunjukkan tindakan nyata untuk memperbaiki sistem keamanan data dan mencegah insiden serupa di masa depan. Melalui tindakan seperti audit tata kelola data dan peningkatan infrastruktur keamanan, pemerintah berupaya menggarisbawahi komitmen mereka terhadap perlindungan informasi publik. Pendekatan ini tidak hanya responsif tetapi juga mencerminkan upaya proaktif untuk menghadapi tantangan keamanan siber yang semakin kompleks.

Selain itu, strategi Defeasibility digunakan untuk mengalihkan sebagian tanggung jawab atas kebocoran data kepada faktor eksternal, seperti serangan siber yang sulit dihindari. Meskipun strategi ini dapat membantu mengurangi tekanan publik terhadap pemerintah, penggunaannya perlu disertai bukti yang kuat untuk mencegah skeptisisme. Di sisi lain, strategi Good Intentions menunjukkan upaya pemerintah untuk memperkuat

hubungan emosional dengan publik dengan menekankan bahwa tindakan yang diambil selalu berlandaskan niat baik untuk melindungi data masyarakat.

Strategi Bolstering, yang menonjolkan pencapaian masa lalu pemerintah dalam pengelolaan keamanan data, menjadi alat penting untuk mempertahankan citra positif di tengah krisis. Namun, keberhasilan strategi ini sangat bergantung pada langkah nyata yang mendukung narasi tersebut. Secara keseluruhan, kombinasi dari keempat strategi ini mencerminkan pentingnya komunikasi krisis yang konsisten dan berbasis tindakan. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memahami penerapan IRT di Indonesia dan merekomendasikan pemerintah untuk terus meningkatkan transparansi, empati, dan responsibilitas dalam menghadapi krisis serupa di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arquelau, G., Rodrigues, P., Luiz, A., Serrano, M., Nunes, A., Espiñeira, L., Canedo, E. D., Lúcio, F., Mendonça, L. De, Albuquerque, R. D. O., Lucila, A., Orozco, S., Javier, L., & Villalba, G. (2023). Understanding Data Breach from a Global Perspective: Incident Visualization and Data Protection Law Review. *International Conference on Data Technologies and Applications*, 9(27), 1–24.
- Benoit, W. (2018). Crisis and Image Repair at United Airlines: Fly the Unfriendly Skies. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 1(1), 11–26. <https://doi.org/10.30658/jicrcr.1.1.2>
- Çevik, S. B. (2022). Turkey's "Apology" and Image Repair on the Centennial of the Armenian Genocide. *Nationalities Papers*, 52(1), 1–11. <https://doi.org/10.1017/nps.2022.28>
- Chen, L., & Xu, N. (2023). Responding to Crises Collectively and Cooperatively: The Mechanism of 'Informative Cooperation' by The Chinese Government and The Public in Weibo-based Crisis Communication Between 2010 and 2019. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 31(4), 658–669. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12468>
- Christensen, T., Læg Reid, P., & Rykkja, L. H. (2019). *Organizing for Societal Security and Crisis Management: Governance Capacity and Legitimacy* (pp. 1–23). https://doi.org/10.1007/978-3-319-92303-1_1
- Coombs, W. T. (2020). Political Public Relations and Crisis Communication a Public Relations Perspective. In J. Stromback & S. Kioussis (Eds.), *Political Public Relations Concepts, Principles, and Applications* (2nd ed., pp. 208–226). Routledge, Taylor & Francis Group.
- Dardis, F., & Haigh, M. M. (2009). Prescribing Versus Describing: Testing Image Restoration Strategies in a Crisis Situation. *Corporate Communications: An International Journal*, 14(1), 101–118. <https://doi.org/10.1108/13563280910931108>
- Elo, S., & Kyngas, H. (2007). The Qualitative Content Analysis Process. *Journal of*

- Advanced Nursing, Cole* 1988, 107–115. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>
- Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>
- Indah, H., & Goeritman, N. (2021). *Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 melalui Media Sosial Crisis Communication of Indonesia Government During Pandemic Covid-19 using Social Media*. 23(1), 1–19.
- Low, Y. S., Varughese, J., & Pang, A. (2011). Communicating Crisis: How Culture Influences Image Repair in Western and Asian Governments. *Corporate Communications: An International Journal*, 16(3), 218–242. <https://doi.org/10.1108/13563281111156880>
- Luo, C., Mohd Hasan, N. A., & bin Ahmad, A. M. Z. (2023). Local Government Weibo Use and Public Engagement in COVID-19: A Mediating Role of Government Trust, Credibility, and Transparency. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(10). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v13-i10/18962>
- Masngut, N., & Mohamad, E. (2021). Association Between Public Opinion and Malaysian Government Communication Strategies About the Covid-19 Crisis: Content Analysis of Image Repair Strategies in Social Media. *Journal of Medical Internet Research*, 23(8), e28074. <https://doi.org/10.2196/28074>
- Mayring, P. (2000). FORUM : Qualitative Social Research Sozialforschung 2 . History of Content Analysis. *Forum: Qualitative Social Research*, 1(2).
- Meijer, A., & Webster, C. W. R. (2020). The Covid-19-Crisis and The Information Polity: An Overview of Responses and Discussions in Twenty-one Countries from Six Continents. *Information Polity*, 25(3), 243–274. <https://doi.org/10.3233/IP-200006>
- Mohan, K. J., & Saini, A. K. (2023). Assessing Information Security Governance in Public Sector Banks of India. *International Journal of Engineering Technology and Management Sciences*, 7(5), 103–116. <https://doi.org/10.46647/ijetms.2023.v07i05.012>
- Rachmawati, F. (2023). Strategi Humas Pemerintah dalam Pengelolaan Manajemen Isu Era Post Truth. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi Jurnal*, 11(1), 114–127.
- Ren, C., Chen, J., Liu, G., Li, L., & Sha, Y. (2010). Blue Thunder: A Spatiotemporally-Enabled Web-Based Collaborative Crisis Case Knowledge Base. *2010 International Conference on Biomedical Engineering and Computer Science*, 1–4. <https://doi.org/10.1109/ICBECS.2010.5462308>
- Sanjeev, M. A., Pande, N., & Kumar, P. K. S. (2021). Role of Effective Crisis Communication by The Government in Managing The First Wave Covid-19 pandemic – A study of Kerala government’s success. *Journal of Public Affairs*, 21(4). <https://doi.org/10.1002/pa.2721>
- Sawalha, I. H. (2019). After The Crisis: Repairing a Corporate Image. *Journal of Business Strategy*, 41(6), 69–80. <https://doi.org/10.1108/JBS-04-2019-0075>

- Şen, A. F. (2023). Political Public Relations and Crisis Communication of The Government: The Case Study of The Earthquake of 6 February 2023 in Türkiye. *Journal of Ekonomi*, 5(2), 70–76. <https://doi.org/10.58251/ekonomi.1352342>
- Zuhdi, I. N., & Ayuningtyas, F. (2024). Penerapan Komunikasi Empatik Pada Penanganan Krisis Studi kasus Meledaknya Depo Pertamina Plumpang. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi Jurnal*, 12(1), 1–21.