

JURNAL CYBER PR
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

**Strategi Komunikasi DPR RI Membangun Legitimasi Publik Pasca Krisis
Kepercayaan Media Sosial**

Dewi Ayufadilah*, Arif Zainudin, Akhmad Habibullah

Universitas Pancasakti Tegal
Jl. Halmahera KM. 1, Kota Tegal, Jawa Tengah, Indonesia
*Email Korespondensi: dewiayufadilah927@gmail.com

Submitted: January 2026, Accepted: April 2026, Published: June 2026

Abstract - Indonesia's legislative body is confronting a serious crisis of political legitimacy, triggered by public controversies over members' allowances, perceived weaknesses in oversight, and distrust reflected in the 17+8 People's Demands movement. This study analyzes the DPR RI's crisis communication strategies in restoring public legitimacy through the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) framework (Coombs, 2007). The research uses qualitative content analysis of official DPR RI social media content during the post-crisis period of late August to late September 2025, supported by NVivo 12 Plus, deductive coding into deny, diminish, rebuild, and bolstering categories, and source triangulation with media reports and relevant scientific literature. The findings indicate that rebuild, supported by bolstering, becomes the most effective pattern because it combines acknowledgement of institutional responsibility, corrective action, transparency, and sustained public engagement. Deny and diminish remain useful for correcting misinformation and contextualizing disputed issues, but their contribution is limited when they are not followed by structural improvements. The theoretical contribution of this study is the extension of SCCT from corporate crisis management to parliamentary legitimacy recovery in a digital public sphere. Practically, the study demonstrates that public institutions should integrate corrective policy measures with transparent, dialogic, and evidence-based communication to rebuild trust sustainably.

Keywords: Communication Strategy; Indonesian House of Representatives; Crisis of Trust

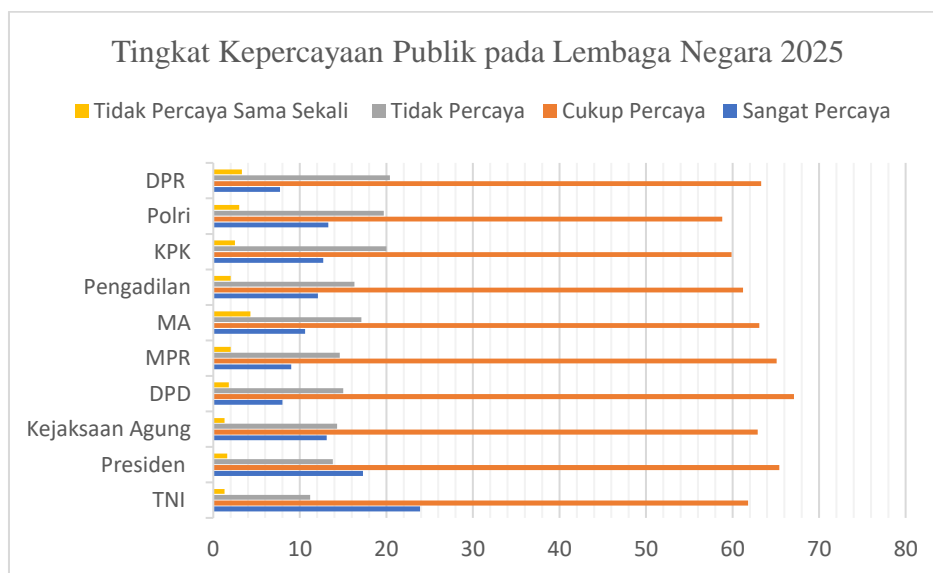
Abstrak: Lembaga legislatif di Indonesia menghadapi krisis legitimasi politik yang serius, yang dipicu oleh kontroversi publik terkait tunjangan anggota DPR, persepsi lemahnya fungsi pengawasan, serta meningkatnya ketidakpercayaan masyarakat yang tercermin dalam gerakan 17+8 People's Demands. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi krisis DPR RI dalam memulihkan legitimasi publik dengan menggunakan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) (Coombs, 2007). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis isi terhadap konten media sosial resmi DPR RI pada periode pascakrisis, yaitu akhir Agustus hingga akhir September 2025. Analisis didukung perangkat lunak NVivo 12 Plus melalui pengodean deduktif ke dalam kategori *deny*, *diminish*, *rebuild*, dan *bolstering*, serta divalidasi melalui triangulasi sumber dengan pemberitaan media dan literatur ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi rebuild yang diperkuat oleh bolstering merupakan pola komunikasi paling efektif karena memadukan pengakuan tanggung jawab kelembagaan, tindakan korektif, transparansi, dan pelibatan publik secara berkelanjutan. Strategi *deny* dan *diminish* tetap berperan dalam mengoreksi misinformation dan menjelaskan konteks isu, tetapi kontribusinya terbatas apabila tidak diikuti oleh pembenahan struktural. Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada perluasan penerapan SCCT dari konteks reputasi korporasi menuju pemulihan legitimasi parlemen dalam ruang publik digital.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi; DPR RI; Krisis Kepercayaan

Pendahuluan

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) merupakan institusi konstitusional yang menjalankan fungsi representasi, legislasi, dan pengawasan sebagai bentuk pelaksanaan kedaulatan rakyat dalam sistem ketatanegaraan Indonesia (Muchlisin, 2019; Sitara Budidarsono et al., 2024). Dalam pemerintahan demokratis, legitimasi lembaga ini tidak hanya bertumpu pada kedudukan hukum formal, tetapi juga pada penerimaan publik terhadap kemampuan lembaga ini menyerap aspirasi, mengawasi kebijakan, dan menjelaskan keputusan politik secara terbuka. Persoalan muncul ketika pelaksanaan fungsi representatif tersebut dipersepsikan belum optimal, terutama dalam penyerapan aspirasi masyarakat dan pengawasan kebijakan publik, sehingga berkontribusi pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga legislatif (Anam & Anwar, 2020; Goni et al., 2019). Dalam ruang digital, penurunan kepercayaan diperparah oleh maraknya informasi palsu dan lemahnya transparansi komunikasi institusi publik di ruang daring (Suriadi, 2025). Harahap et al. (2023) juga menegaskan bahwa tindakan elit politik yang dinilai menjauh dari nilai-nilai demokrasi turut memperkuat persepsi negatif masyarakat terhadap DPR RI. Oleh karena, itu konteks utama penelitian ini adalah krisis legitimasi DPR RI sebagai lembaga perwakilan yang terjadi di tengah meningkatnya tuntutan publik terhadap transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas komunikasi kelembagaan di ruang digital.

Krisis legitimasi tersebut menguat pada tahun 2025 dan menempatkan DPR RI dalam posisi yang rentan secara reputasional. Data GoodStats menunjukkan bahwa DPR RI berada pada posisi terbawah dalam tingkat kepercayaan publik dibandingkan sejumlah lembaga negara lain (Christi, 2025). Kondisi ini berkaitan dengan akumulasi kontroversi publik, mulai dari lemahnya fungsi pengawasan anggaran (Apriandani & Royal, 2025) polemik pengelolaan tunjangan anggota DPR yang memunculkan persepsi ketidakadilan (Jazmine et al., 2025). Hingga munculnya gerakan 17+8 *People's Demands* yang merepresentasikan tuntutan reformasi struktural dan moral terhadap parlemen pada era pemerintahan Presiden Prabowo (Azzahra Salsabila et al., 2025).



Gambar 1. Tingkat Kepercayaan Publik pada Lembaga Megara 2025 (data.goodstats.id 2025)

Dimensi krisis legitimasi DPR RI juga tampak jelas dalam ruang digital. Analisis Drone Emprit menunjukkan bahwa percakapan netizen mengenai DPR RI di media sosial didominasi oleh sentimen negatif (Fahmi, 2025). Sentimen tersebut berkaitan dengan isu penegakan etika, respons elit yang dinilai defensif terhadap kritik publik, dan lemahnya kedekatan emosional

antara lembaga dengan masyarakat (Sekar Arum, 2025). Pada saat yang sama, pengelolaan media sosial resmi DPR RI dinilai masih lebih menekankan penyampaian informasi secara satu arah dan belum sepenuhnya interaktif, sehingga belum optimal dalam membangun relasi dialogis dengan publik (Budi & Paramita, 2025). Situasi ini memperjelas bahwa krisis kepercayaan DPR RI tidak hanya bersifat politis institusional, tetapi juga komunikatif karena berlangsung melalui pertarungan narasi, sentimen, dan persepsi publik di media sosial.

Dalam perspektif komunikasi krisis, kondisi tersebut menuntut strategi komunikasi yang tidak berhenti pada klarifikasi isu, tetapi mampu menunjukkan tanggung jawab, tindakan korektif, dan komitmen pemulihan hubungan dengan publik. *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) (Coombs, 2007) relevan digunakan karena teori ini menjelaskan bahwa pilihan strategi respons krisis perlu disesuaikan dengan tingkat atribusi tanggung jawab yang diberikan publik kepada organisasi. Pada krisis yang dipersepsikan sebagai akibat dari kelalaian atau kesalahan institusi, strategi *deny* dan *diminish* cenderung hanya berfungsi sebagai respons defensif, sedangkan strategi *rebuild* dan *bolstering* lebih berpeluang memulihkan reputasi apabila disertai akuntabilitas dan perbaikan kelembagaan. Kerangka ini penting untuk membaca apakah komunikasi DPR RI di media sosial hanya bersifat informatif defensif atau telah mengarah pada pemulihan legitimasi secara substantif.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas relasi antara DPR RI, komunikasi publik, dan media digital, tetapi belum seluruhnya menempatkan persoalan tersebut dalam kerangka komunikasi krisis dan pemulihan legitimasi publik. Prily et al., (2022) menunjukkan bahwa citra negatif DPR RI yang terus disorot media serta minimnya edukasi mengenai kinerja lembaga dapat memperkuat sikap sinis masyarakat, khususnya generasi muda, terhadap politik dan proses demokrasi. Akan tetapi, penelitian tersebut berfokus pada edukasi politik Humas DPR RI melalui program Parlemen Remaja, bukan pada strategi komunikasi krisis DPR RI dalam menghadapi penurunan kepercayaan publik. Budi & Paramita (2025) serta Iskandar et al., (2021) membahas pengelolaan Instagram dan citra institusional DPR RI, termasuk respons terhadap isu tertentu, namun belum secara eksplisit membandingkan bagaimana strategi *deny*, *diminish*, *rebuild*, dan *bolstering* digunakan untuk memulihkan legitimasi DPR RI dalam krisis kepercayaan yang lebih luas. Dengan demikian, kajian sebelumnya masih menyisakan ruang analisis mengenai efektivitas strategi komunikasi krisis DPR RI di media sosial sebagai instrumen pemulihan legitimasi publik.

Berdasarkan research gap tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi komunikasi DPR RI dalam membangun kembali legitimasi publik pascakrisis kepercayaan di media sosial dengan menggunakan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) (Coombs, 2007). Secara khusus, artikel ini bertujuan mengidentifikasi bentuk strategi *deny*, *diminish*, *rebuild*, dan *bolstering* dalam konten komunikasi DPR RI, membandingkan kontribusi masing-masing strategi terhadap pemulihan legitimasi, serta menjelaskan strategi yang paling efektif untuk membangun kembali kepercayaan publik. Dengan rumusan tujuan tersebut, artikel ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan utama yaitu bagaimana DPR RI menggunakan strategi komunikasi krisis di media sosial untuk memulihkan legitimasi publik setelah terjadinya krisis kepercayaan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis isi tematik untuk menganalisis strategi komunikasi DPR RI dalam memulihkan legitimasi publik pascakrisis kepercayaan melalui media sosial. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian tidak diarahkan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan untuk menafsirkan pola pesan, narasi kelembagaan, dan konstruksi legitimasi dalam komunikasi digital. Menurut Yusanto, (2019), penelitian kualitatif menitikberatkan pada

pemahaman fenomena sosial berdasarkan persepsi dan interpretasi manusia terhadap realitas, bukan sekadar pengukuran variabel secara kuantitatif. Sejalan dengan itu, analisis isi kualitatif menurut Mayring, (2019) memungkinkan proses kategorisasi sistematis terhadap data teks dan visual untuk mengidentifikasi pola makna serta relasi antarkategori sosial. Sumber data penelitian berupa unggahan, keterangan, visual pendukung, dan tanggapan resmi yang dipublikasikan oleh akun media sosial resmi DPR RI pada akhir Agustus hingga akhir September 2025. Kriteria inklusi data mencakup konten yang berkaitan langsung dengan krisis kepercayaan publik, tuntutan masyarakat, klarifikasi kelembagaan, tindakan korektif, serta narasi pemulihan reputasi. Konten yang bersifat seremonial, administratif, atau tidak berkaitan langsung dengan isu krisis dikeluarkan dari korpus analisis. Dengan demikian, unit analisis penelitian ini adalah pesan komunikasi resmi DPR RI yang secara substantif merepresentasikan respons lembaga terhadap krisis legitimasi publik.

Prosedur analisis dilakukan melalui enam tahap agar rancangan penelitian selaras dengan tujuan kajian. Pertama, peneliti mengumpulkan konten media sosial resmi DPR RI yang relevan dengan isu krisis kepercayaan dan strategi komunikasi kelembagaan. Kedua, data direduksi dengan menyeleksi konten yang memiliki keterkaitan langsung dengan respons DPR RI terhadap kritik publik, sedangkan data yang tidak relevan dikeluarkan dari analisis. Ketiga, data dikodekan secara deduktif berdasarkan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), yaitu *deny*, *diminish*, *rebuild*, dan *bolstering*. Keempat, hasil pengodean dianalisis secara tematik untuk menemukan pola narasi, orientasi respons, dan kecenderungan strategi komunikasi yang digunakan DPR RI. Kelima, hasil temuan dibandingkan dengan teori komunikasi krisis dan penelitian terdahulu yang relevan agar interpretasi tidak berhenti pada deskripsi data, tetapi juga menghasilkan pembacaan analitis terhadap efektivitas strategi. Keenam, validasi dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan konten media sosial DPR RI, pemberitaan media, dan literatur ilmiah yang relevan. Untuk meningkatkan keterlacakan proses analisis, penelitian ini menggunakan NVivo 12 Plus dalam pengorganisasian data, pengodean, visualisasi hubungan antarkategori, dan penyusunan peta tematik, sebagaimana fungsi perangkat lunak kualitatif dalam mendukung sistematisasi analisis data (Edwards-Jones, 2014).

Hasil dan Pembahasan

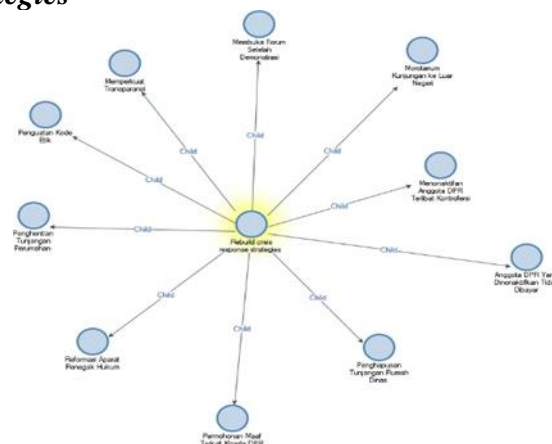
Timothy W. Coombs dan Sherry J. Holladay adalah pencipta pertama kerangka teoretis komunikasi krisis, *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Teori ini menawarkan pendekatan berbasis bukti empiris untuk menjelaskan bagaimana strategi komunikasi pascakrisis dapat dirancang secara optimal untuk melindungi dan memulihkan reputasi perusahaan. Pengelompokan jenis krisis menurut Coombs adalah topik utama dalam SCCT. Klaster krisis terdiri dari tiga kategori utama, krisis yang membuat organisasi menjadi pihak korban, krisis yang terjadi secara tidak disengaja, dan krisis yang dapat dicegah. Elemen inti kedua dalam kerangka SCCT berkaitan dengan strategi respons krisis, yang difungsikan untuk memulihkan reputasi organisasi, meminimalkan dampak negatif, serta mengendalikan potensi konsekuensi lanjutan. Coombs (2007) mengklasifikasikan strategi respons krisis ke dalam dua kelompok utama, yaitu strategi respons krisis primer (*primary crisis response strategies*) didalamnya ada *deny*, *diminish* dan *rebuild* dan strategi respons krisis sekunder (*secondary crisis response strategies*) ada *bolstering* (Iskandar et al., 2021).

Strategi *deny* (penyangkalan) terdiri atas tiga bentuk pendekatan utama. Pertama, *attack the accuser*, yaitu upaya organisasi menghadapi dan menentang individu atau kelompok yang menuduh adanya kesalahan atau pelanggaran. Kedua, *denial*, yakni pernyataan eksplisit organisasi yang menolak keberadaan krisis atau keterlibatannya dalam peristiwa tersebut. Ketiga, *scapegoating*, yaitu pengalihan tanggung jawab dengan menyalahkan pihak eksternal

atas terjadinya krisis. Secara konseptual, strategi *deny* bertujuan membentuk kerangka interpretasi krisis dengan cara memutus keterkaitan antara organisasi dan sumber krisis yang dipersepsikan publik. Selanjutnya, strategi *diminish* (pengurangan) mencakup dua teknik utama, yaitu *excuse* dan *justification*. Teknik *excuse* digunakan ketika organisasi berupaya meminimalkan tingkat tanggung jawab dengan menekankan bahwa krisis terjadi tanpa unsur kesengajaan atau berada di luar kendali organisasi. Sementara itu, *justification* diarahkan untuk mengurangi persepsi dampak negatif krisis dengan menekankan bahwa kerugian yang ditimbulkan tidak sebesar yang dipahami publik. Adapun strategi *rebuild* (pembangunan kembali) berfokus pada pemulihan reputasi melalui pengakuan tanggung jawab organisasi. Strategi ini diwujudkan melalui dua langkah, yaitu *compensation*, berupa pemberian kompensasi material atau bentuk pemulihan lain kepada pihak yang terdampak, serta *apology*, yakni pernyataan permohonan maaf yang menegaskan kesediaan organisasi untuk bertanggung jawab penuh atas krisis yang terjadi (Coombs, 2007).

Sementara itu, strategi *bolstering* (penguatan) bertujuan memperkuat citra positif organisasi dengan merujuk pada rekam jejak kinerja sebelumnya. Strategi ini mencakup tiga langkah, yaitu *reminder*, yang dilakukan dengan mengingatkan publik terhadap kontribusi atau prestasi positif organisasi di masa lalu. *Ingratiation*, yakni upaya memberikan apresiasi kepada pemangku kepentingan yang telah memberikan dukungan atau kontribusi bagi organisasi. Serta *victimage*, yang menempatkan organisasi sebagai pihak yang turut menjadi korban dalam situasi krisis tertentu. Strategi Bolstering umumnya berfungsi sebagai pelengkap strategi utama dalam upaya mempertahankan dan memulihkan legitimasi organisasi di mata publik (Coombs, 2007). Berdasarkan kerangka *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, krisis yang dihadapi DPR RI dalam aksi demonstrasi dapat dikategorikan sebagai *preventable crisis*, yakni krisis yang dipersepsikan publik sebagai akibat dari tindakan maupun kelalaian institusi. Dalam situasi tersebut, respons komunikasi krisis diarahkan untuk memulihkan reputasi lembaga, menekan dampak negatif yang berkembang, serta mencegah terbentuknya persepsi dan citra negatif yang berkelanjutan. Untuk mengidentifikasi bentuk respons yang diterapkan, penelitian ini menggunakan analisis isi terhadap konten media sosial DPR RI, dengan fokus pada pemetaan strategi respons krisis primer dan strategi respons krisis sekunder untuk mengukur keefektifan model komunikasi yang dijalankan oleh lembaga tersebut.

Primary crisis response strategies

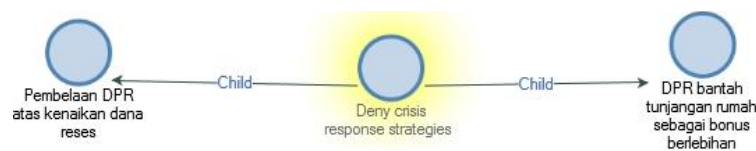


Gambar 2. Explore Diagram *Rebuild Crisis Response Strategies* (sumber: data diolah peneliti)

Implementasi *rebuild crisis response strategies* DPR RI pasca krisis legitimasi menunjukkan pendekatan komunikasi yang tidak sekadar reaktif, tetapi bersifat proaktif responsif terhadap ekspektasi publik melalui langkah-langkah konkret yang merangkum pengakuan atas tanggung jawab, tindakan korektif, dan upaya pemulihan reputasi secara

struktural. Penghentian Tunjangan Perumahan, Penghapusan Tunjangan Rumah Dinas, dan Menonaktifkan Anggota DPR Terlibat Kontroversi merupakan representasi dari *strategies compensation* dan tindakan korektif praktis yang dinilai relevan dalam literatur *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) untuk konstelasi krisis yang memiliki tingkat atribusi kesalahan tinggi (*preventable crisis*). SCCT menyarankan bahwa ketika organisasi diberikan *crisis responsibility* yang signifikan oleh publik, strategi *rebuild* dengan pengakuan kesalahan *apology* dan *compensation* merupakan respons yang paling efektif dalam memperbaiki reputasi dan mengurangi ancaman terhadap legitimasi organisasi. Pendekatan ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa meskipun organisasi menekankan keselamatan publik sebagai prioritas utama dalam merespons krisis, publikasi kinerja institusi secara paralel tetap berkontribusi terhadap persepsi positif dan kepercayaan terhadap kinerja organisasi, khususnya ketika pesan instruktif dan performatif disampaikan secara terbuka dan konsisten di berbagai platform digital (Maulida, 2021).

Rebuild strategy berakar pada prinsip organisasi harus mengambil posisi tanggung jawab penuh dan menyediakan solusi yang memiliki manfaat bagi stakeholders untuk meredakan dampak negatif krisis dan memulai proses pemulihan reputasi. Hal ini juga sejalan dengan temuan penelitian komunikasi krisis pemerintahan pada kasus kabut asap Riau 2015 yang menunjukkan bahwa pengakuan kesalahan dan tindakan nyata yang mendukung mitigasi dampak krisis mampu memperbaiki persepsi publik terhadap institusi pemerintah (Zana et al., 2021). Strategi *rebuild* tidak hanya fokus pada permintaan maaf simbolis, tetapi juga pada langkah-langkah struktural yang menghapus sumber kritik dan membangun kembali kepercayaan melalui kebijakan yang bersifat *accountability*, *transparency*, dan *corrective action*. Ini menegaskan bahwa tindakan DPR yang menghentikan tunjangan tertentu, menghapus fasilitas kontroversial, serta reformasi internal bukan hanya simbol tetapi juga bukti komitmen terhadap perbaikan institusional yang mendasar, yang pada akhirnya berimplikasi pada penguatan legitimasi publik dalam jangka menengah hingga panjang (Amin et al., 2024).

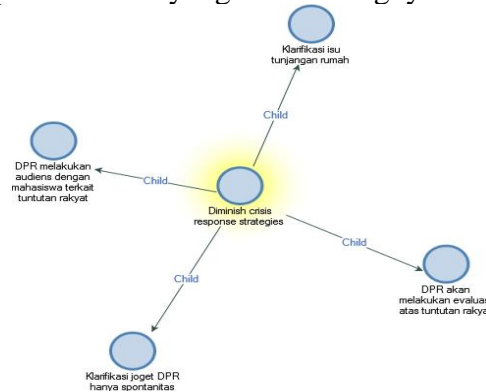


Gambar 3. Explore Diagram *Deny Crisis Response Strategies* (sumber: data diolah peneliti)

Dalam respons DPR RI terhadap tuduhan yang berkembang di ruang publik, strategi *deny crisis response strategies* muncul sebagai pendekatan defensif ketika lembaga menghadapi persepsi atau isu yang dianggap tidak akurat atau kurang mencerminkan fakta kebijakan. Strategi *deny* dalam komunikasi krisis melibatkan upaya untuk menyangkal keterkaitan langsung, membantah tuduhan. Dalam praktiknya di DPR RI, Pembelaan DPR atas kenaikan dana resea dan DPR bantah tunjangan rumah sebagai bonus kelebihan mencerminkan taktik *deny* yang diperkuat oleh klaim bahwa informasi negatif yang beredar adalah *misinformasi* atau interpretasi yang keliru. Berdasarkan temuan penelitian tentang Strategi Komunikasi Krisis pada Lembaga Pemerintah dalam Menghadapi Isu Hoaks, pendekatan reaktif seperti penyampaian pernyataan resmi sering digunakan pemerintah untuk merespons hoaks atau informasi tidak benar guna menjaga kepercayaan publik dan memperbaiki persepsi publik terhadap institusi yang menghadapi tekanan reputasi (Elza, 2025).

Strategi *deny* juga dapat dipahami melalui pendekatan *defensive communication* dalam manajemen krisis, di mana organisasi mencoba mempertahankan citra dengan menyangkal keterlibatan atau tanggung jawab atas tuduhan yang berkembang, terutama jika dianggap berasal dari *misinformasi* atau sumber yang tidak kredibel. Studi yang meninjau strategi dalam mengelola krisis komunikasi perusahaan di era disinformasi media sosial menunjukkan bahwa

organisasi sering kali menghadapi tantangan serius terkait isu reputasi, sehingga respons yang mencakup bantahan terhadap informasi yang salah menjadi sangat penting untuk menahan dampak negatif terhadap reputasi (Mere, 2025). Pendekatan defensif ini dapat membantu mengembalikan narasi yang akurat kepada publik, namun literatur krisis komunikasi juga menekankan bahwa kejelasan informasi, bukti yang kredibel, dan konsistensi pesan diperlukan agar strategi *deny* tidak malah memperburuk ketidakpercayaan publik ketika pesan tersebut terlihat defensif semata tanpa bukti kuat yang mendukungnya.

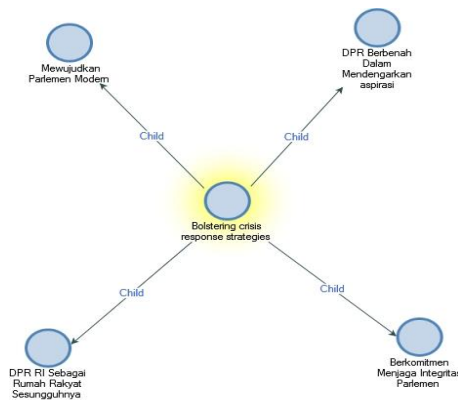


Gambar 4. Explore Diagram *Diminish Crisis Response Strategies* (sumber; data diolah oleh peneliti)

Strategi *Diminish Crisis Response Strategies* yang diidentifikasi dalam data menunjukkan DPR RI menggunakan pendekatan yang mengurangi persepsi tanggung jawab atau tingkat keseriusan isu publik tanpa sepenuhnya mengurangi keberadaan masalah. Dalam *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), strategi *diminish* mencakup taktik seperti *justification* dan *excuse*, di mana organisasi mencoba meyakinkan publik bahwa dampak krisis tidak sepenuhnya di bawah kendali atau tidak sepenting yang diduga (Coombs, 2007). Klarifikasi isu tunjangan rumah, Klarifikasi joget DPR hanya spontanitas pada saat rapat, dan DPR melakukan audiensi dengan mahasiswa terkait tuntutan rakyat mencerminkan rasa tanggung jawab lembaga untuk menjelaskan konteks di balik kritik publik, bukan hanya sekadar menolak tuduhan. Penelitian oleh Amin et al., (2024) menemukan bahwa pemerintah daerah dalam studi kasus tuntutan pembayaran tunjangan tambahan menerapkan *diminish strategies* termasuk *justification* dan *excuse* untuk mereduksi dampak negatif krisis dan menyesuaikan persepsi publik terhadap tanggung jawab institusi atas isu tersebut, sehingga krisis tidak memperburuk hubungan pemerintah dengan masyarakat.

Strategi *diminish* menyatakan bahwa ketika organisasi dianggap memiliki sebagian tanggung jawab, respons yang paling sesuai adalah *mengurangi* persepsi keseriusan atau keterkaitan langsung dengan krisis, sambil tetap menyediakan penjelasan yang rasional sehingga publik melihat bahwa organisasi memahami isu tersebut dan berupaya mengartikulasikannya secara tepat. Penelitian Yulianti & Febrianno Boer, (2020) pada manajemen komunikasi krisis kementerian kesehatan dalam menghadapi penolakan imunisasi *measles rubella* juga menunjukkan bahwa respons *diminish* difokuskan pada upaya menjelaskan alasan dan membenarkan tindakan organisasi untuk meminimalkan dampak negatif, termasuk penggunaan media yang kredibel untuk konten klarifikasi fakta agar publik tidak salah tafsir mengenai kebijakan program tersebut. Lebih jauh, studi tersebut menggarisbawahi bahwa kombinasi strategi *justification* melalui klarifikasi informasi dengan keterlibatan komunikasi dua arah (audiensi) mampu mengurangi intensitas persepsi negatif publik, meskipun risiko persepsi negatif tetap ada jika penjelasan tersebut tidak didukung bukti yang kuat dan komunikasi yang transparan. Hal ini menguatkan bahwa *diminish* tidak sekadar mengurangi konten kritikan, tetapi juga mengintegrasikan dialog dan klarifikasi faktual yang kredibel untuk mempertahankan legitimasi institusi di mata publik (Putri & Rahmanto, 2024).

Secondary crisis response strategies

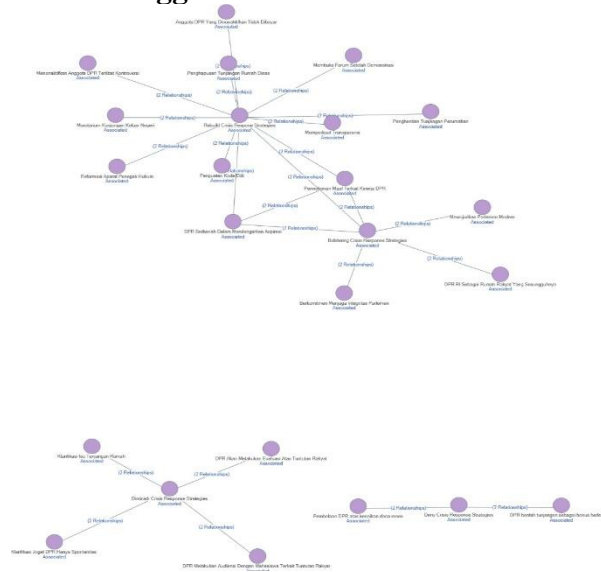


Gambar 5. Explore Diagram Bolstering Crisis response strategies (data diolah oleh peneliti)

Strategi *bolstering crisis response strategies* dalam respons DPR RI menunjukkan bahwa lembaga tidak hanya berfokus pada penanggulangan dampak negatif krisis, tetapi juga secara aktif memperkuat persepsi positif publik terhadap peran, fungsi, dan kontribusi parlemen di tengah dinamika politik. Menurut *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), *bolstering* adalah strategi sekunder yang ditujukan untuk meningkatkan citra organisasi dengan mengingatkan publik tentang nilai-nilai positif, prestasi, dan komitmen lembaga terhadap stakeholders, terutama ketika reputasi sedang berada di bawah tekanan. Mewujudkan Parlemen Modern, DPR Bertekad dalam Mendengarkan Aspirasi, dan DPR RI Sebagai Rumah Rakyat Sesungguhnya bukan sekadar pernyataan kosong, tetapi mencerminkan upaya DPR untuk membangun narasi yang menegaskan identitas kelembagaan yang berorientasi pada aspirasi rakyat dan modernisasi parlemen. Penelitian tentang manajemen krisis di lembaga pemerintah juga menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang menekankan nilai positif organisasi, seperti prestasi dan layanannya kepada publik, dapat membantu menjaga dan bahkan memperkuat *public trust* dalam jangka waktu krisis, karena publik tidak sekadar melihat respons terhadap isu, tetapi juga rekam jejak kontribusi organisasi yang lebih luas (Liu et al., 2025). Selain itu, riset lain terhadap strategi komunikasi lembaga pemerintah mencatat bahwa menonjolkan fungsi sosial dan komitmen terhadap kepentingan publik dalam pesan komunikasi krisis mampu mereduksi persepsi negatif dan memulihkan image institusi secara lebih efektif dibandingkan respons yang defensif semata (Ridheta Citrawijaya et al., 2024).

Bolstering bagian dari *reputation management* dalam kerangka *Organizational Legitimacy Theory* yang menekankan bahwa organisasi harus terus menunjukkan keselarasan nilai dengan norma sosial yang diharapkan publik apabila ingin mempertahankan legitimasi. Di sini, *bolstering* tidak hanya berfungsi sebagai penyangga terhadap pesan krisis, tetapi juga sebagai penegasan simbolik bahwa institusi tetap relevan dan berpihak pada kepentingan publik hal yang sangat penting dalam konteks parlemen yang mengalami kritik tajam. Strategi *bolstering*, terutama teknik *reminder* dan *ingratiation*, memberikan dampak positif pada *trust building* ketika strategi ini dikombinasikan dengan komunikasi yang transparan dan responsif, sehingga publik melihat bahwa institusi tidak hanya merespons krisis tetapi juga aktif memelihara hubungan dengan *stakeholders* (Putri & Rahmanto, 2024). Dengan demikian, dalam situasi krisis yang dialami DPR, pendekatan *bolstering* yang menekankan komitmen terhadap aspirasi rakyat dan modernisasi institusi membantu melembagakan citra positif sekaligus menjadi strategi fundamentalis untuk menjaga legitimasi di mata publik di tengah krisis.

Efektivitas model komunikasi anggota dewan



Gambar 6. Network Sosiogram, (sumber: data diolah peneliti)

Analisis terhadap visualisasi network sosiogram menunjukkan bahwa node yang paling sentral adalah *Rebuild Crisis Response Strategies* yaitu strategi pemulihan reputasi DPR melalui langkah-langkah korektif seperti permohonan maaf resmi terkait kinerja yang dinilai belum maksimal, komitmen DPR untuk memperbaiki tata kelola internal, dan keterbukaan dalam merespons aspirasi publik. Keterkaitan yang kuat antara *rebuild* dengan strategi *bolstering* seperti penguatan transparansi, pembukaan forum diskusi pasca demonstrasi, serta DPR mendengarkan aspirasi masyarakat mencerminkan pola komunikasi yang tidak hanya reaktif tetapi juga strategis dalam membangun kembali legitimasi kelembagaan. Penekanan pada transparansi dan keterlibatan publik dalam jaringan ini sejalan dengan *Discourse of Renewal Theory*, yang menekankan pentingnya pembelajaran dari krisis, komunikasi etis, dan pendekatan prospektif yang berorientasi pada pemulihan dan perbaikan struktural organisasi. Teori ini memberikan kerangka yang melampaui SCCT karena tidak hanya fokus pada respons terhadap tanggung jawab reputasi, tetapi juga pada membangun mekanisme komunikasi yang berkelanjutan dan adaptif untuk memperkuat kepercayaan masyarakat setelah krisis. Studi empiris menunjukkan bahwa ketika lembaga publik berkomitmen pada transparansi serta keterlibatan aktif publik selama dan setelah krisis, hal ini menghasilkan tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi, terutama jika komunikasi dilakukan secara jujur, konsisten, dan responsif terhadap kekhawatiran (Bono, 2024).

Sebaliknya, node yang tidak terhubung langsung dalam jaringan seperti strategi *deny* dan *diminish* kurang berkontribusi terhadap legitimasi kelembagaan karena responsnya yang defensif dan parsial, lebih berfokus pada bantahan insidental tanpa narasi korektif yang utuh. Temuan ini selaras dengan kritik dalam literatur komunikasi krisis yang menyatakan bahwa strategi defensif semacam itu sering kali tidak memadai untuk memulihkan reputasi secara jangka panjang, terutama dalam konteks pemerintahan yang memerlukan partisipasi publik dan keterbukaan informasi (Wartono et al., 2024). Model komunikasi yang efektif adalah model yang tidak hanya merespons isu secara taktis tetapi juga memformulasikan narasi yang menciptakan makna bersama, membangun kembali hubungan kepercayaan dengan publik melalui keterlibatan aktif, keterbukaan, dan perbaikan institusional yang nyata. Hal ini mendukung temuan studi lain yang menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat sebagai bagian dari strategi komunikasi krisis memperkuat dampak positif dari langkah transparan sehingga mempercepat proses legitimasi Kembali (Kumalasari et al., 2024)

Temuan penelitian ini memperlihatkan perbedaan posisi analitis jika dibandingkan dengan kajian terdahulu mengenai DPR RI dan komunikasi digital. Prily et al., (2022) menempatkan persoalan citra DPR RI dalam konteks edukasi politik melalui program Parlemen Remaja, sedangkan. Budi & Paramita (2025) serta Iskandar et al., (2021) lebih menekankan pengelolaan Instagram dan strategi komunikasi terhadap isu tertentu. Berbeda dari kajian-kajian tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa krisis kepercayaan DPR RI tidak cukup dipahami sebagai persoalan citra atau penyebaran informasi kelembagaan, tetapi sebagai krisis legitimasi yang memerlukan respons komunikasi krisis berlapis. Oleh karena itu, pemetaan deny, diminish, rebuild, dan bolstering dalam penelitian ini memperluas pembahasan sebelumnya dengan menempatkan media sosial sebagai arena pemulihan legitimasi, bukan sekadar kanal publikasi institusional.

Jika dibandingkan dengan penelitian Maulida, (2021), Zana et al., (2021), Yulianti & Febrianno Boer, (2020) , serta Putri & Rahmanto, (2024), temuan penelitian ini memperkuat argumen bahwa transparansi, klarifikasi faktual, dan tindakan korektif merupakan elemen penting dalam komunikasi krisis lembaga publik. Namun, konteks DPR RI menunjukkan nuansa yang lebih spesifik. Dalam krisis legitimasi parlemen, strategi deny dan diminish tidak dapat menjadi respons utama karena masalah yang dihadapi bukan hanya kesalahan informasi, melainkan persepsi publik mengenai akuntabilitas, keadilan, dan representasi politik. Dengan demikian, efektivitas strategi komunikasi DPR RI lebih kuat ketika rebuild dijadikan pusat respons, sementara bolstering berfungsi sebagai penguat narasi kelembagaan setelah tindakan korektif dilakukan.

Secara teoretis, hasil ini konsisten dengan asumsi SCCT bahwa krisis dengan atribusi tanggung jawab tinggi menuntut strategi rebuild sebagai respons utama. Akan tetapi, penelitian ini juga memberikan pengayaan terhadap SCCT karena menunjukkan bahwa pada institusi politik, pemulihan reputasi tidak hanya ditentukan oleh permintaan maaf atau kompensasi simbolik, tetapi juga oleh kesesuaian antara pesan komunikasi, koreksi kebijakan, dan keterlibatan publik yang berkelanjutan. Berbeda dengan konteks organisasi korporasi, legitimasi parlemen bertumpu pada relasi representatif antara lembaga dan warga negara. Oleh sebab itu, komunikasi krisis yang efektif dalam konteks DPR RI harus menggabungkan akuntabilitas institusional, keterbukaan informasi, dan mekanisme dialog publik sebagai syarat pemulihan kepercayaan

Simpulan

Artikel ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi DPR RI dalam memulihkan legitimasi publik pascakrisis kepercayaan paling efektif ketika berorientasi pada strategi *rebuild* yang diperkuat oleh *bolstering*. Hasil analisis menunjukkan bahwa *rebuild* menjadi pola respons paling sentral karena berhubungan langsung dengan pengakuan tanggung jawab, tindakan korektif, transparansi, dan perbaikan tata kelola kelembagaan. Strategi *deny* dan *diminish* tetap memiliki fungsi terbatas sebagai mekanisme klarifikasi terhadap misinformasi dan pengendalian eskalasi isu, tetapi keduanya tidak memadai sebagai strategi utama karena cenderung defensif dan tidak secara langsung menjawab tuntutan publik terhadap akuntabilitas. Dengan demikian, simpulan utama adalah bahwa krisis legitimasi parlemen tidak dapat dipulihkan hanya melalui penyampaian informasi atau bantahan, melainkan melalui komunikasi yang terhubung dengan pembenahan institusional yang nyata.

Kontribusi teoritis penelitian ini terletak pada perluasan penggunaan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dalam konteks lembaga politik, khususnya pemulihan legitimasi parlemen di ruang publik digital. Selama ini, SCCT lebih banyak digunakan untuk menjelaskan krisis reputasi organisasi atau korporasi, sedangkan artikel ini menunjukkan bahwa kerangka tersebut juga relevan untuk membaca krisis legitimasi institusi demokrasi.

Temuan ini memperkaya SCCT dengan menegaskan bahwa pada krisis yang dipersepsikan publik sebagai *preventable crisis*, strategi *rebuild* harus menjadi pusat respons, sementara *bolstering* hanya efektif apabila didukung tindakan korektif yang kredibel. Implikasi teoritis lainnya ialah bahwa legitimasi politik tidak semata-mata dibangun melalui citra positif, tetapi melalui konsistensi antara narasi komunikasi, akuntabilitas kebijakan, dan relasi dialogis dengan publik.

Implikasi praktis penelitian ini adalah bahwa DPR RI dan lembaga publik lain yang menghadapi krisis kepercayaan perlu mengutamakan komunikasi yang transparan, responsif, dan berbasis tindakan korektif. Respons kelembagaan sebaiknya tidak berhenti pada klarifikasi atau pembelaan terhadap isu, tetapi perlu disertai bukti kebijakan yang dapat diverifikasi publik, pembukaan ruang dialog, serta penyampaian perkembangan perbaikan secara berkala. Dalam praktik komunikasi digital, media sosial DPR RI perlu dikelola sebagai ruang partisipasi publik, bukan hanya sebagai kanal penyampaian informasi satu arah. Strategi tersebut penting karena pemulihan legitimasi lembaga demokrasi bergantung pada kemampuan institusi untuk menunjukkan bahwa kritik publik diterima, diproses, dan diterjemahkan menjadi perubahan kelembagaan yang substantif.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang hanya menggunakan konten media sosial resmi DPR RI dan sumber pendukung berupa pemberitaan serta literatur ilmiah. Penelitian ini belum memasukkan wawancara mendalam dengan pengelola komunikasi DPR RI, anggota DPR, jurnalis, maupun kelompok masyarakat yang menjadi penerima pesan komunikasi. Oleh karena itu, studi lanjutan disarankan menggunakan triangulasi metode melalui wawancara, analisis sentimen publik, atau perbandingan lintas lembaga legislatif agar efektivitas strategi komunikasi krisis dapat diuji secara lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Amin, M., Mujahid, M., & Djalil, N. A. (2024). Local Government Crisis Communication Strategy: Case Study of Demands for Arrears in Employee Income Additional Payments. *Journal La Bisecoman*, 5(3), 389–397. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v5i3.1235>
- Anam, S., & Anwar, K. (2020). *Efektivitas Fungsi Pengawasan Dprd Dalam Pelayanan Publik*. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/index>
- Apriandani, B., & Royal, U. (2025). Urgensi DPR RI Dalam Fungsi Pengawasan Anggaran Di Indonesia. In *Journal of Science and Social Research* (Number 2). <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- Azzahra Salsabila, K., Anastasya, N., Saritza, Z., Simanjuntak, A. C., Nafis, M., Situmorang, K. R., Manurung, R., Annisa, S., & Info, A. (2025). *DPR Pada Era Presiden Prabowo (17+8 People's Demands: Crisis Of Trust And Reform In The Dpr During President Prabowo's Era)*. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic>
- Bono, O. (2024). Effectiveness of Crisis Communication Strategies on Public Trust in Chad. *American Journal of Public Relations*, 3(1), 36–45. <https://doi.org/10.47672/ajpr.2052>
- Budi, M. H., & Paramita, S. (2025). *Analisis Peran Humas DPR RI dalam Pengelolaan Instagram @ppid.dprri*.
- Christi, T. V. (2025, September 5). *Tingkat Kepercayaan Publik pada Lembaga Negara 2025*. <https://data.goodstats.id/statistic/tingkat-kepercayaan-publik-pada-lembaga-negara-2025-28pgQ>
- 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>

- Edwards-Jones, A. (2014). Qualitative data analysis with NVIVO. *Journal of Education for Teaching*, 40(2), 193–195. <https://doi.org/10.1080/02607476.2013.866724>
- Elza, P. (2025). Strategi Komunikasi Krisis pada Lembaga Pemerintah dalam Menghadapi Isu Hoaks. In *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media* (Vol. 01, Number 01). <https://jurnal.pustakabangsaindonesia.com/index.php/jikom>
- Fahmi, I. (2025, September 8). *Peta Netizen tentang Aksi Demo 25 Agustus 2025*. <https://pers.droneemprit.id/peta-netizen-tentang-aksi-demo-25-agustus-2025/>
- Goni, M. G. H., Nayoan, H., & Liando, D. (2019). *Penyerapan Aspirasi Masyarakat Oleh Anggota DPRD*.
- Harahap, M., Nadya, R., Sitanggang, W., & Jamaludin, J. (2023). Elit Politik di Indonesia: Akar dan Dampak Penyalahgunaan Hak Berdemokrasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(06), 2149–2160. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i06.1023>
- Iskandar, I. N., Hidayat, D. R., & Priyatna, C. C. (2021). Strategi Komunikasi Krisis DPR RI Menggunakan Instagram Menghadapi Penolakan RUU Cipta Kerja. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 12(2). <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v12i2.2413>
- Jazmine, I., Benedictus Roring, E., Khairullah Tholemadia, F., Simbolon, A., Adji Samekto, F., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, U. (2025). *Media Hukum Indonesia (MHI) Prinsip Good Governance dan Kritik atas Rasionalitas: Diskursus Pengelolaan Tunjangan Anggota DPR RI dalam Membentuk Persepsi Keadilan Publik Universitas Diponegoro* 2,4. 3(4), 121–128. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17333377>
- Liu, Y., Gao, D., & Duan, H. (2025). Choosing the right strategies: An analysis of crisis response strategies in Chinese universities. *PLoS ONE*, 20(4 April). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0321777>
- Maulida, R. A. (2021). Implementasi Teori Komunikasi Krisis Situasional pada kasus Covid-19 oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui @pikobar_jabar Implementation of Situational Crisis Communication Theory on the Case of Covid-19 by the Government of West Jawa through @pikobar_jabar. *Jurnal_Pekommas_Vol._6_No._1*, 83–93. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2021.2060109>
- Mayring, P. (2019). *Qualitative Content Analysis: Demarcation, Varieties, Developments*. <http://www.qualitative-research.net/>
- Mere, K. (2025). Strategi Manajemen Krisis Komunikasi Perusahaan di Era Disinformasi Media Sosial Corporate Crisis Communication Management Strategy in the Era of Social Media Disinformation. In *Community Engagement & Emergence Journal* (Vol. 6).
- Muchlisin. (2019). *Kedudukan Serta Fungsi DPR Dalam Sistem Ketatanegaraan Negara Republik Indonesia* (Vol. 3, Number 2).
- Prily, A., Eka Putri, C., Yankie Lubis, A., & Pasaribu, M. (2022). Upaya Edukasi Politik Humas DPR RI Pada Generasi Muda Melalui Program Parlemen Remaja 2021. In *Jurnal Cyber PR* (Vol. 2, Number 1).
- Putri, D. A., & Rahmanto, A. N. (2024). *Strategi Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai (Djbc) Dalam Manajemen Komunikasi Krisis (Studi Kasus Manajemen Komunikasi Krisis Barang Impor)* (Vol. 17, Number 2). <https://jurnal.uns.ac.id/kom/>
- Ridheta Citrawijaya, O., Kurniawan Susanto, B., & Ananda Amalia, D. (2024). *The Role of Communication Strategies in Crisis Management: A Comparative Analysis Across Industries*. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>
- Sekar Arum, M. (2025). *Analisis Wacana Kritis pada Ucapan Orang Tolol Sedunia Ahmad Sahroni dalam Dinamika Demonstrasi Publik*. <https://doi.org/10.64365/muradik.v1i4.63>

- Sitara Budidarsono, A., Margareta Mbayang, C., & Ryanto, L. (2024). Kedudukan dan Peranan Dewan Perwakilan Rakyat dalam Pembangunan Negara. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 3(1).
- Suriadi, H. (2025). *Krisis Kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga Publik di Era Disinformasi Digital*. <https://jurnal.suriaacademicpress.com/index.php/jsers>
- Wartono, T., Tahalele, O., Santosa, S., Iswanto, J., Sukaesih, A., & Munandar, H. (2024). *Strategi Komunikasi Krisis Dalam Mengelola Isu Sensitif Dalam Bisnis Atau Organisasi*.
- Yulianti, W., & Febrianno Boer, R. (2020). *Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella*. 4(2), 290–311.
- Yusanto, Y. (2019). *Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif*.
- Zana, F., Azista, K., & Astuti, P. (2021). Teori Komunikasi Krisis Situasional: Strategi Komunikasi Pemerintah dan WALHI dalam Penanganan Asap Riau Tahun 2015. *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*.