KOMUNIKATA57
Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi
p-ISSN: 2774-3616
e-ISSN: 2774-3624
diterbitkan oleh
Program Studi Ilmu Komunikasi
Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957
dibawah pembinaan
APJIKI
Vol. 7, No. 2, Oktober 2026, pp. 107-117

STRATEGI RESPON KOMUNIKASI PEMERINTAH TERHADAP KRITIK IMPLEMENTASI PROGRAM MAKAN BERGIZI GRATIS

PENULIS [1)]Olivia Saputri Gulo, [2)]Syakira Amalia Ramadhani, [3)]Ririn Jamiah

ABSTRAK

Program Makan Bergizi Gratis (MBG) sebagai kebijakan prioritas pemerintah menghadapi berbagai kritik publik selama proses implementasinya. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi respons komunikasi pemerintah dalam merespons kritik terhadap implementasi program tersebut dan menjelaskan pola keterkaitan antara karakter kritik dengan kecenderungan strategi respons yang digunakan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis isi kualitatif deduktif berdasarkan *Image Repair Theory*. Data bersumber dari pemberitaan Kompas.com dan CNN Indonesia pada periode Januari-Juni 2026, dengan unit analisis berupa unit respons pemerintah yang diekstraksi dari korpus 132 artikel yang lolos proses *screening* dan deduplikasi. Hasil penelitian menunjukkan 102 unit respons pemerintah yang dapat dikode menggunakan kategori *Image Repair Theory*, dengan tindakan korektif (*corrective action*) sebagai kecenderungan utama dalam merespons persoalan implementatif seperti keamanan pangan, tata kelola, dan anggaran. Penyangkalan (*denial*) lebih banyak digunakan ketika kritik berbentuk tuduhan terhadap klaim tertentu, sedangkan strategi pengurangan persepsi negatif (*reducing offensiveness*) digunakan untuk mempertahankan manfaat program. Strategi permohonan maaf (*mortification*) dan penghindaran tanggung jawab (*evasion of responsibility*) relatif terbatas penggunaannya. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi respons komunikasi pemerintah tidak bersifat seragam, melainkan menunjukkan kecenderungan yang berbeda mengikuti karakter kritik yang dihadapi, sekaligus memperluas penerapan *Image Repair Theory* pada konteks implementasi kebijakan publik yang menghadapi kritik berulang dan multidimensional.

Kata Kunci: Komunikasi Kebijakan, Strategi Respon Pemerintah, Kritik Publik, Makan Bergizi Gratis, *Image Repair Theory*

ABSTRACT

The Free Nutritious Food Program (MBG) as a government priority policy has faced various public criticisms during its implementation process. This study aims to analyze the government's communication response strategies in addressing criticisms of the program's implementation and to explain the pattern of the relationship between the character of the criticism and the tendency of the response strategies used. The research employs a qualitative approach with deductive qualitative content analysis based on the Image Repair Theory. Data sources include reports from Kompas.com and CNN Indonesia from January to June 2026, with the unit of analysis being government response units extracted from a corpus of 132 articles that passed screening and deduplication processes. The results show 102 government response units that can be coded using categories from the Image Repair Theory, with corrective action as the main tendency in responding to implementation issues such as food security, governance, and budgeting. Denial was used more often when criticisms took the form of accusations against certain claims, while the strategy of reducing offensiveness was used to maintain the program's benefits. Mortification and evasion of responsibility were used relatively infrequently. These findings indicate that the government's communication response strategies are not uniform but vary according to the character of the criticism faced, while also expanding the application of Image Repair Theory in the context of public policy implementation that faces repeated and multidimensional criticism.

Keywords: *Policy Communication, Government Response Strategies, Public Criticism, Free Nutritious Meals, Image Repair Theory*

AFILIASI
Prodi, Fakultas: [1,2,3)]Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Nama Institusi: [1,2,3)]Universitas Sriwijaya
Alamat Institusi: [1,2,3)]Jl. Palembang-Prabumulih, KM 32 Inderalaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan - 30662

KORESPONDENSI
Penulis: Olivia Saputri Gulo
Email: oliviasaputrigulo@gmail.com

LICENSE
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

DOI: https://doi.org/10.55122/kom57.v7i2.2369

I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pengambil kebijakan publik berada dalam posisi yang terus berhadapan dengan kritik, perbedaan kepentingan, dan kontroversi ketika kebijakan diterjemahkan ke dalam praktik. Dalam kondisi tersebut, komunikasi publik tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga menjelaskan rasionalitas kebijakan, membangun kepercayaan, serta memengaruhi persepsi masyarakat melalui informasi yang relevan dan pendekatan persuasif yang tepat (Robin & Priscila, 2021; Yodiansyah, 2017). Kebutuhan tersebut semakin penting ketika kebijakan menghadapi persoalan implementasi karena respons yang lambat, tidak konsisten, atau kurang transparan dapat memperbesar ketidakpuasan dan ketidakpercayaan publik (Najih, 2020; Oktariani & Wuryanta, 2020).

Dalam lingkungan komunikasi digital, relasi pemerintah dan publik berlangsung dalam ruang yang semakin terbuka karena masyarakat dapat menyampaikan evaluasi dan kritik secara langsung melalui berbagai kanal komunikasi (Annisa, 2018; Aribah & Anshari, 2021). Media sosial dalam konteks tersebut tidak lagi hanya menjadi saluran diseminasi informasi, tetapi juga arena dialog, pemantauan opini, dan mitigasi misinformasi (Hasibuan et al., 2024; Noer et al., 2024). Keterbukaan ruang tersebut sekaligus mempercepat sirkulasi kritik dan menuntut pemerintah merespons secara proporsional agar klarifikasi yang disampaikan tidak menimbulkan persoalan komunikasi baru (Rahmah et al., 2022; Toha et al., 2023).

Ketika kritik terhadap suatu kebijakan berlangsung secara berulang selama proses implementasinya, pemerintah menghadapi ancaman yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut citra institusi dan legitimasi kebijakan itu sendiri. Literatur komunikasi pemerintah menunjukkan bahwa transparansi, akuntabilitas, konsistensi pesan, dan keterlibatan publik menjadi unsur penting dalam menjaga legitimasi kebijakan (Oktariani & Wuryanta, 2020; Ramadani, 2019; Yodiansyah, 2017), sementara akuntabilitas institusional melalui evaluasi dan tindak lanjut atas kritik menjadi dasar pembentukan kepercayaan jangka panjang (Destrity, 2018). Kritik terhadap kebijakan dengan demikian tidak seharusnya dipahami semata-mata sebagai hambatan, melainkan sebagai bagian dari lingkungan komunikasi yang menuntut pemerintah menunjukkan kemampuan menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan menyesuaikan tindakan publiknya.

Kajian komunikasi krisis, termasuk Situational Crisis Communication Theory, memberikan konteks tambahan untuk memahami bagaimana organisasi mempertimbangkan jenis krisis dan atribusi tanggung jawab dalam memilih strategi respons (Amalia & Putri, 2021; Saleh & Thalib, 2021; Yanuar et al., 2020). Perspektif tersebut relevan sebagai latar konseptual, tetapi tidak digunakan sebagai kerangka pengodean dalam penelitian ini karena fokus penelitian bukan pada klasifikasi tipe krisis, melainkan pada strategi pesan pemerintah itu sendiri. Untuk kebutuhan tersebut, *Image Repair Theory* (Benoit, 1997, 2015) memberikan kerangka yang lebih spesifik untuk memahami bagaimana suatu pihak menyusun pesan ketika citranya terancam oleh tuduhan atau evaluasi negatif. Benoit (1997, 2015) berargumen bahwa ketika reputasi suatu pihak terancam oleh perbuatan yang dinilai merugikan, pihak tersebut dapat memilih satu atau kombinasi dari lima strategi utama, yaitu denial, evasion of responsibility, reducing offensiveness, corrective action, dan mortification, yang masing-masing memiliki sejumlah substrategi dengan fungsi retoris yang berbeda dalam menghadapi ancaman citra.

Literatur menunjukkan bahwa *Image Repair Theory* relevan digunakan bersama perspektif komunikasi krisis untuk memahami pilihan strategi organisasi dalam menghadapi tekanan reputasi (Dejene, 2022), dan bahwa faktor sektor serta tata kelola turut memengaruhi penerimaan respons tersebut karena organisasi publik memiliki tuntutan transparansi dan akuntabilitas yang berbeda dari organisasi komersial (Choi et al., 2025; Jamal & Bakar, 2017). Kredibilitas organisasi dan karakter kepemimpinan turut memperkuat penerimaan pesan pemulihan citra (Almarshoodi et al., 2021; Morehouse & Boatwright, 2023), sementara pilihan strategi juga dapat berbeda tergantung platform dan dinamika informasi di ruang digital (Kamboh et al., 2023). Oleh karena itu, pendekatan yang adaptif diperlukan karena satu strategi tidak selalu memadai untuk merespons beragam atribusi dan ekspektasi publik (Obembe et al., 2021).

Sebagian besar kajian tersebut, bagaimanapun, berangkat dari konteks krisis yang relatif tunggal dan terdefinisi jelas, seperti pandemi, bencana, atau kegagalan organisasi, sehingga fokusnya tertuju pada respons terhadap satu peristiwa krisis. Kondisi tersebut berbeda dari implementasi kebijakan publik, yang menghadapi kritik secara berulang, tersebar pada berbagai isu, dan berlangsung sepanjang proses pelaksanaan kebijakan. Dalam situasi demikian, pemerintah tidak hanya dituntut merespons satu insiden, tetapi juga mengelola rangkaian tuduhan, evaluasi negatif, dan tuntutan publik yang berkaitan dengan tata kelola, kualitas layanan, anggaran, maupun efektivitas kebijakan. Penerapan *Image Repair Theory* pada konteks kritik yang berulang dan multidimensional semacam ini masih belum banyak dieksplorasi, padahal konteks kebijakan publik

memiliki karakter berbeda karena pemerintah harus menjaga citra institusi sekaligus mempertahankan legitimasi kebijakan dan menunjukkan akuntabilitas atas pelaksanaan program.

Di sisi lain, penelitian mengenai komunikasi pemerintah dan media digital telah menyoroti keterlibatan publik, dialog dua arah, transparansi informasi, serta penggunaan media sosial sebagai ruang untuk merespons kritik (Annisa, 2018; Aribah & Anshari, 2021; Noer et al., 2024). Akan tetapi, kajian-kajian tersebut belum secara khusus menjelaskan bagaimana bentuk strategi pesan pemerintah berubah sesuai dengan karakter kritik yang dihadapi. Dengan kata lain, masih terbatas kajian yang memetakan pola keterkaitan antara jenis kritik terhadap kebijakan dengan kecenderungan strategi respons pemerintah, misalnya, pada kondisi apa pemerintah cenderung menyangkal tuduhan, mengurangi persepsi negatif, mengalihkan tanggung jawab, menawarkan tindakan korektif, atau mengakui kesalahan. Kesenjangan ini penting karena strategi respons komunikasi pemerintah tidak selalu bersifat seragam; kecenderungan respons terhadap kritik anggaran dapat berbeda dari kecenderungan respons terhadap masalah keamanan pangan, kualitas layanan, atau tata kelola implementasi.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memberikan dua kontribusi utama. Pertama, penelitian ini memperluas penggunaan *Image Repair Theory* dari konteks respons terhadap krisis episodik atau satu peristiwa tertentu menuju konteks respons pemerintah terhadap kritik yang berulang dan multidimensional selama implementasi kebijakan publik. Kedua, penelitian ini tidak berhenti pada identifikasi jenis strategi *image repair* yang digunakan, tetapi menjelaskan pola keterkaitan antara karakter kritik dan kecenderungan strategi respons pemerintah, sehingga kontribusinya tidak semata-mata terletak pada kebaruan objek MBG, melainkan pada pembacaan teoretis atas pola tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis strategi respons komunikasi pemerintah dalam merespons kritik terhadap implementasi Program Makan Bergizi Gratis dengan menggunakan *Image Repair Theory,* melalui dua pertanyaan penelitian berikut: (1) Bagaimana strategi *image repair* digunakan pemerintah dalam merespons kritik terhadap implementasi Program Makan Bergizi Gratis?; (2) Bagaimana kecenderungan strategi *image repair* berbeda menurut karakter kritik terhadap implementasi Program Makan Bergizi Gratis?.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *qualitative content analysis* untuk menganalisis strategi respons komunikasi pemerintah terhadap kritik publik atas implementasi Program Makan Bergizi Gratis (MBG). *Qualitative content analysis* dipilih karena memungkinkan materi komunikasi dianalisis secara sistematis melalui proses identifikasi, kategorisasi, dan interpretasi makna sesuai dengan tujuan penelitian. Mayring (2000) menjelaskan bahwa analisis isi kualitatif merupakan prosedur analisis teks yang sistematis dan berbasis aturan, dengan kategori sebagai elemen utama dalam proses analisis. Penelitian ini tidak diarahkan untuk mengukur efek pesan pemerintah terhadap khalayak ataupun menganalisis bagaimana media membingkai kebijakan MBG, melainkan untuk mengidentifikasi dan menginterpretasikan pola strategi pesan yang digunakan pemerintah dalam merespons kritik publik terhadap implementasi program tersebut. Proses analisis dilakukan secara deduktif dengan menggunakan kategori yang diturunkan dari *Image Repair* Theory sebagai kerangka pengodean, mengikuti prinsip bahwa pendekatan deduktif memungkinkan kategori teoretis ditetapkan terlebih dahulu dan diterapkan secara sistematis pada materi yang dianalisis (Mayring, 2014).

Data penelitian bersumber dari artikel berita yang mendokumentasikan kritik publik terhadap implementasi MBG dan/atau respons pemerintah terhadap kritik tersebut, yang dikumpulkan dari Kompas.com dan CNN Indonesia. Kedua media dipilih secara purposif karena merupakan portal berita nasional dengan cakupan pemberitaan yang luas dan secara konsisten mendokumentasikan perkembangan, kritik, serta respons pemerintah terkait implementasi MBG selama periode penelitian. Pemilihan ini tidak dimaksudkan untuk mengklaim bahwa kedua media tersebut paling kredibel atau paling representatif dibandingkan dengan media nasional lain, dan penelitian ini tidak menganalisis sikap editorial Kompas.com maupun CNN Indonesia terhadap MBG. Kedua media diposisikan sebagai sumber dokumentasi untuk mengidentifikasi kritik publik dan pernyataan pemerintah yang meresponsnya, bukan sebagai aktor pengkritik maupun sebagai objek analisis pembingkaian.

Data yang digunakan adalah pemberitaan yang terbit pada periode 1 Januari hingga 30 Juni 2026. Periode ini dipilih karena pada periode tersebut banyak terjadi peristiwa, seperti peluncuran serentak, lonjakan jumlah penerima, evaluasi ketat, hingga aksi protes publik terkait tata kelola Program Makan Bergizi Gratis

(MBG). Penelusuran artikel dilakukan secara purposif menggunakan kombinasi kata kunci yang berkaitan dengan program, kritik, persoalan implementasi, dan respons pemerintah, antara lain "Makan Bergizi Gratis", "MBG", "kritik MBG", "pemerintah tanggapi MBG", "BGN tanggapi", "BGN respons", serta kata kunci lain yang relevan dengan isu yang berkembang selama periode penelitian. Pencarian dengan kata kunci dilakukan pada arsip situs media Kompas.com dan CNN Indonesia. Prosedur pengumpulan dan analisis data mengikuti alur identifikasi, skrining, pemeriksaan kelayakan, deduplikasi, ekstraksi unit respons serta pengodean IRT.

Setiap artikel yang ditemukan pada tahap penelusuran awal dicatat dalam lembar skrining yang memuat tanggal publikasi, nama media, judul, tautan artikel, aktor pengkritik, substansi kritik, isu utama, aktor pemerintah yang memberikan respons, dan substansi respons pemerintah. Pemilihan artikel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan sebelum pengodean. Artikel dimasukkan ke dalam korpus apabila: (1) membahas implementasi MBG secara substantif; (2) memuat kritik, keberatan, tuduhan, evaluasi negatif, atau persoalan implementasi MBG dan/atau memuat respons pemerintah terhadap kritik atau persoalan tersebut; (3) substansi kritik atau persoalan yang menjadi konteks respons dapat diidentifikasi; (4) aktor pemerintah yang memberikan respons dapat diidentifikasi; dan (5) artikel diterbitkan dalam periode penelitian. Artikel dikeluarkan apabila hanya menyebut MBG secara sepintas, semata-mata berisi informasi rutin tanpa relevansi dengan kritik dan respons pemerintah, berada di luar periode penelitian, merupakan duplikasi identik dari artikel yang telah dikumpulkan, atau tidak menyediakan informasi memadai untuk mengidentifikasi konteks kritik maupun respons pemerintah. Artikel yang hanya memuat kritik tanpa respons pemerintah tetap dipertahankan sebagai data kontekstual untuk memetakan karakter kritik, tetapi tidak dikodekan menggunakan kategori *Image Repair Theory* apabila tidak dapat dihubungkan secara jelas dengan respons pemerintah.

Penelusuran dan penyaringan awal menghasilkan 144 artikel berita dari kedua media yang berkaitan dengan kritik dan respons pemerintah terhadap implementasi MBG. Artikel-artikel tersebut kemudian diperiksa untuk menghindari penghitungan berulang terhadap peristiwa yang sama; berita yang memuat kritik dan respons terhadap peristiwa yang identik dikelompokkan menjadi satu entri korpus meskipun diterbitkan oleh media atau pada tanggal yang berbeda. Proses screening dan deduplikasi tersebut menghasilkan korpus 132 artikel relevan yang menjadi dasar ekstraksi unit respons pemerintah pada tahap pengodean.

Artikel berita dalam penelitian ini berkedudukan sebagai sumber data, sedangkan unit analisis utama adalah pesan atau pernyataan pemerintah yang secara substantif merespons kritik publik terhadap implementasi MBG (selanjutnya disebut unit respons pemerintah). Satu artikel dapat memuat satu atau lebih unit respons apabila terdapat beberapa pernyataan pemerintah yang menunjukkan strategi berbeda, sementara pernyataan yang sama dapat muncul kembali pada beberapa artikel atau media. Untuk menghindari penghitungan ganda (double counting), unit-unit respons diperiksa berdasarkan aktor, substansi pernyataan, kritik yang direspons, konteks persoalan, dan waktu penyampaian; pernyataan yang secara substantif merujuk pada respons yang sama dihitung sebagai satu unit respons, sedangkan respons yang berbeda atau respons lanjutan terhadap kritik yang sama tetap dipertahankan sebagai unit analisis tersendiri karena merepresentasikan tindakan komunikasi yang berbeda.

Dari korpus 132 artikel berita yang telah melalui proses skrining dan deduplikasi, diperoleh 102 unit respons pemerintah yang dapat dianalisis menggunakan kategori *Image Repair Theory*. Unit respons tersebut merupakan pernyataan atau pesan pemerintah yang secara substantif menanggapi kritik terhadap implementasi Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Artikel berita diposisikan sebagai sumber data, sedangkan unit respons pemerintah menjadi unit analisis utama dalam penelitian ini. Oleh karena itu, jumlah artikel tidak selalu sama dengan jumlah unit respons karena satu artikel dapat memuat lebih dari satu respons pemerintah, sementara respons yang sama dapat diberitakan dalam beberapa artikel. Sedangkan artikel lain berfungsi sebagai konteks kritik atau tidak mengandung respons pemerintah yang memadai untuk pengodean. *Coding frame* penelitian ini dikembangkan berdasarkan lima strategi utama *Image Repair Theory* menurut Benoit (1997, 2015), yaitu *denial, evasion of responsibility, reducing offensiveness, corrective action,* dan *mortification*. Kategori *denial* mencakup substrategi *simple denial dan shifting the blame; evasion of responsibility* mencakup *provocation, defeasibility, accident,* dan *good intentions; reducing offensiveness mencakup bolstering, minimization, differentiation, transcendence, attacking the accuser,* dan *compensation. Corrective action* mengacu pada pesan yang menunjukkan tindakan untuk memperbaiki persoalan dan/atau mencegah terulangnya persoalan, sedangkan *mortification* merujuk pada pengakuan kesalahan dan permintaan maaf. Kategori-kategori tersebut digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana pemerintah mengelola tuduhan, tanggung jawab, persepsi negatif, tindakan perbaikan, dan pengakuan kesalahan saat merespons kritik terhadap implementasi MBG.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, seluruh artikel yang lolos skrining dibaca untuk mengidentifikasi aktor pengkritik, substansi kritik, dan kelompok isu yang dipersoalkan dalam implementasi MBG. Kedua, artikel ditelusuri untuk mengidentifikasi aktor pemerintah dan bagian teks yang secara eksplisit maupun substantif menunjukkan respons terhadap kritik tersebut. Ketiga, pernyataan pemerintah yang relevan diekstraksi sebagai unit respons dan dihubungkan dengan kritik yang menjadi konteksnya. Keempat, seluruh unit respons diperiksa untuk mengidentifikasi kemungkinan pengulangan pernyataan yang sama pada artikel atau media yang berbeda, dengan mengikuti aturan deduplikasi yang dijelaskan pada bagian unit analisis. Kelima, setiap unit respons dikodekan berdasarkan kategori dan substrategi *Image Repair Theory* dengan mempertimbangkan konteks kritik yang mendahuluinya. Keenam, hasil pengodean dikelompokkan berdasarkan karakter kritik seperti anggaran dan fiskal; keamanan dan kualitas pangan; tata kelola dan pelaksanaan; efektivitas dan legitimasi program; serta kontestasi kritik dan tuduhan, untuk mengidentifikasi kecenderungan pola keterkaitan antara karakter kritik dan pilihan strategi respons pemerintah.

Apabila satu unit respons mengandung lebih dari satu strategi *image repair*, seluruh strategi yang teridentifikasi dicatat untuk mempertahankan kompleksitas pesan. Namun, untuk keperluan pemetaan pola, strategi yang secara langsung menjawab substansi utama kritik ditetapkan sebagai strategi utama, sedangkan kategori lainnya dicatat sebagai strategi pendamping. Penetapan strategi utama dilakukan berdasarkan fungsi dominan pesan dalam konteks kritik yang direspons, bukan berdasarkan jumlah kata atau urutan kemunculan pernyataan. Hasil pengodean selanjutnya dianalisis secara deskriptif untuk melihat kecenderungan kemunculan kategori dan secara interpretatif untuk menjelaskan bagaimana kecenderungan strategi berubah menurut karakter kritik. Frekuensi kategori dalam penelitian ini berfungsi sebagai informasi deskriptif pendukung untuk memperlihatkan pola dalam korpus, bukan sebagai dasar generalisasi statistik atau pengujian hubungan kausal.

Keandalan proses analisis dijaga melalui penyusunan *codebook* yang memuat definisi operasional setiap kategori dan substrategi, indikator pengodean, aturan keputusan, serta contoh unit teks (anchor samples). Penyusunan aturan pengodean diperlukan untuk memperjelas batas antarkategori yang memiliki karakteristik berdekatan, seperti minimization dan differentiation, maupun *accident* dan *defeasibility.* Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa kategori dalam analisis isi kualitatif deduktif perlu didefinisikan secara eksplisit dan dilengkapi dengan *anchor samples* serta aturan pengodean agar proses kategorisasi dapat dilakukan secara konsisten (Mayring, 2014). Kerangka pengodean diujicobakan terlebih dahulu pada sebagian data (pilot coding) sebelum diterapkan pada keseluruhan korpus, dan hasil uji coba tersebut digunakan untuk mengevaluasi kejelasan kategori serta memperbaiki aturan keputusan apabila ditemukan ambiguitas. Proses pengodean melibatkan dua orang *coder*. Sebelum pengodean utama dilakukan, kedua coder terlebih dahulu mempelajari kerangka kategori berdasarkan *Image Repair Theory* dan melakukan pengodean awal terhadap sebagian data untuk menyamakan pemahaman mengenai batas dan karakteristik setiap kategori. Selain itu, keterlacakan analisis dijaga dengan mempertahankan informasi mengenai artikel sumber, aktor pengkritik, substansi kritik, aktor pemerintah, ringkasan respons, hasil pengodean IRT, dan alasan penetapan kategori pada setiap unit respons.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari korpus 132 artikel yang lolos *screening* dan deduplikasi, teridentifikasi 102 unit respons pemerintah yang dapat dikodekan menggunakan kategori *Image Repair Theory*. Kritik yang melatarbelakangi unit-unit respons tersebut mengelompok pada lima karakter isu: anggaran dan fiskal; keamanan dan kualitas pangan; tata kelola dan pelaksanaan; kontestasi kritik dan tuduhan; serta efektivitas dan legitimasi program. Sebagian besar kritik berkaitan dengan persoalan implementatif yang bersifat operasional, seperti kualitas dan keamanan makanan yang didistribusikan, pengelolaan dapur Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG), serta penggunaan anggaran program, sementara sebagian lainnya berbentuk tuduhan atau kontestasi atas klaim tertentu mengenai keberadaan atau kelanjutan program. Pengelompokan ini menjadi dasar bagi analisis kecenderungan strategi *image repair* pada bagian berikut.

Analisis terhadap 102 unit respons menunjukkan bahwa kelima strategi *image repair* muncul dengan distribusi yang berbeda. *Corrective action* merupakan strategi yang paling banyak ditemukan, diikuti oleh *denial*, *reducing offensiveness*, *mortification*, dan *evasion of responsibility*. Distribusi tersebut memperlihatkan bahwa respons pemerintah terhadap kritik MBG tidak bertumpu pada satu strategi, melainkan menunjukkan variasi yang sejalan dengan karakter persoalan yang dihadapi.

Tabel 1. Distribusi Strategi *Image Repair* dalam Respons Pemerintah

Strategi	Padanan	Frekuensi	Persentase
Corrective Action	Tindakan korektif	57	55,9%
Denial	Penyangkalan	26	25,5%
Reducing Offensiveness	Pengurangan persepsi negatif	11	10,8%
Mortification	Pengakuan kesalahan/permintaan maaf	5	4,9%
Evasion of Responsibility	Penghindaran tanggung jawab	3	2,9%
Total		**102**	**100%**

Sumber: Olahan peneliti, 2026.

3.1 *Corrective Action* pada Persoalan Implementatif

Corrective action muncul pada 57 dari 102 unit respons (55,9%) dan menjadi strategi paling dominan. Strategi ini digunakan ketika pemerintah tidak hanya memberikan penjelasan atas kritik, tetapi juga mengomunikasikan langkah untuk memperbaiki persoalan atau mencegah persoalan serupa terulang. Bentuk tindakan yang teridentifikasi dalam data antara lain evaluasi pelaksanaan program, penghentian sementara operasional SPPG, penutupan dapur bermasalah, pemberian teguran dan sanksi, peningkatan pengawasan, perubahan mekanisme, hingga penyesuaian anggaran. Pola ini paling menonjol pada tiga kelompok isu: keamanan dan kualitas pangan, tata kelola dan pelaksanaan, serta anggaran program. Pada persoalan kualitas makanan, misalnya, respons pemerintah tidak berhenti pada penjelasan mengenai penyebab persoalan, tetapi diikuti oleh tindakan terhadap unit pelaksana yang dinilai tidak memenuhi standar. Pola serupa muncul pada persoalan tata kelola, ketika pemerintah menyampaikan evaluasi, penertiban, atau ancaman penghentian terhadap mitra yang tidak memenuhi ketentuan. Dominasi *corrective action* pada ketiga kelompok isu tersebut menunjukkan kecenderungan pemerintah untuk merespons kritik implementatif melalui komunikasi mengenai tindakan perbaikan yang dapat diamati publik, bukan semata-mata melalui argumentasi verbal.

Dominasi *corrective action* dalam respons pemerintah terhadap kritik implementasi MBG dapat dipahami sebagai kecenderungan penggunaan pesan yang berorientasi pada penyelesaian persoalan. Dalam perspektif *Image Repair Theory*, Benoit (1997) menjelaskan bahwa tindakan korektif merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan organisasi ketika menghadapi ancaman terhadap citra dan reputasinya. Pada konteks implementasi MBG, strategi ini terlihat melalui komunikasi mengenai evaluasi pelaksanaan, pemberian sanksi kepada pelaksana, penghentian sementara operasional SPPG, serta penyesuaian mekanisme program. Kecenderungan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berupaya memberikan pembenaran atas kebijakan, tetapi juga mengomunikasikan komitmen untuk memperbaiki persoalan yang menjadi sumber kritik publik.

Temuan ini memiliki relevansi dengan karakter pemerintah sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan publik. Berbeda dengan persoalan reputasi organisasi yang berfokus pada pemulihan citra institusional, kritik terhadap kebijakan pemerintah juga berkaitan dengan tuntutan akuntabilitas atas penggunaan sumber daya dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi mengenai tindakan korektif dapat dimaknai sebagai upaya menghubungkan pemulihan citra dengan pertanggungjawaban atas pelaksanaan program. Meskipun demikian, dominasi *corrective action* dalam penelitian ini tidak dapat langsung ditafsirkan sebagai keberhasilan pemerintah menyelesaikan persoalan implementasi MBG. Data yang dianalisis menunjukkan kecenderungan pesan yang dikomunikasikan pemerintah, bukan verifikasi terhadap pelaksanaan maupun efektivitas tindakan perbaikan tersebut.

Tabel 2. Contoh Pengodean Strategi *Image Repair* dalam Respons Pemerintah terhadap Kritik MBG

Substansi Kritik	Aktor Pemerintah	Ringkasan Respons	Strategi/ Substrategi	Alasan Pengodean
Pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis dinilai masih memiliki berbagai persoalan, termasuk persoalan tata kelola dan integritas pihak yang terlibat dalam	Presiden	Presiden mengakui masih terdapat masalah dalam pelaksanaan MBG dan menegaskan akan melakukan penertiban serta mencopot pihak atau pejabat yang menyalahgunakan	Corrective Action (Penertiban/ Sanksi)	Respons dikategorikan sebagai *corrective action* karena pemerintah tidak hanya memberikan penjelasan terhadap kritik, tetapi juga menyampaikan langkah konkret untuk menangani persoalan melalui penertiban dan pemberian

Substansi Kritik	Aktor Pemerintah	Ringkasan Respons	Strategi/ Substrategi	Alasan Pengodean
pelaksanaan program.		wewenang dalam pelaksanaan program.		sanksi/pencopotan terhadap pihak yang menyalahgunakan wewenang. Tindakan tersebut menunjukkan upaya memperbaiki pelaksanaan program dan mencegah persoalan serupa berulang.
Kasus keracunan menimbulkan kritik terhadap mekanisme penyediaan dan pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis.	Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah	Pemerintah menyatakan akan melakukan penyesuaian terhadap mekanisme pelaksanaan MBG, termasuk mempertimbangkan keterlibatan kantin sekolah dalam penyediaan makanan.	Corrective Action (Perubahan mekanisme)	Respons dikategorikan sebagai *corrective action* karena pemerintah menyampaikan rencana perubahan cara pelaksanaan program sebagai langkah untuk memperbaiki persoalan yang muncul dan mengurangi kemungkinan terulangnya masalah serupa.
Rencana pemberian susu formula kepada balita dalam program MBG dikritik oleh IDAI karena dinilai perlu memperhatikan regulasi serta posisi ASI sebagai sumber nutrisi utama bagi balita.	Badan Gizi Nasional (BGN)	BGN merespons kritik dengan menyatakan akan memanggil dan berdialog dengan perwakilan IDAI untuk membahas persoalan pemberian susu formula dalam program MBG.	Corrective Action (Evaluasi/ Konsultasi)	Respons dikategorikan sebagai *corrective action* karena BGN menunjukkan kesiapan untuk mengevaluasi persoalan melalui konsultasi dengan organisasi profesi sebagai bagian dari upaya memperbaiki atau meninjau pelaksanaan kebijakan.

Sumber: olahan peneliti, 2026

3.2 *Denial* pada Kontestasi Faktual dan Tuduhan

Strategi kedua yang paling banyak ditemukan adalah *denial*, yaitu pada 26 dari 102 unit respons (25,5%). Berbeda dengan *corrective action* yang dominan pada persoalan implementatif, *denial* lebih banyak digunakan ketika pemerintah menghadapi tuduhan atau klaim yang dapat diposisikan sebagai benar atau salah. Data menunjukkan penggunaan penyangkalan dalam merespons informasi mengenai program "MBG TV", isu penghentian program setelah Lebaran, dugaan penerima atau SPPG fiktif, tuduhan mengenai penggunaan dan besaran anggaran tertentu, serta sejumlah informasi yang beredar luas mengenai implementasi MBG. Bentuk respons yang teridentifikasi dalam kategori ini antara lain pernyataan yang menegaskan bahwa suatu klaim tidak benar, merupakan hoaks, tidak memiliki kaitan dengan program, atau disertai bantahan dan informasi tandingan terhadap klaim yang beredar. Karakter respons ini menunjukkan bahwa *denial* terutama digunakan ketika pemerintah berupaya menegaskan batas antara informasi yang dinilai faktual dan informasi yang dinilai keliru—suatu pola yang berbeda dari respons terhadap kelemahan implementasi, yang cenderung diikuti tindakan perbaikan. Dengan kata lain, penyangkalan bukan strategi yang digunakan secara seragam terhadap seluruh kritik MBG, melainkan lebih selektif digunakan pada kritik berbentuk tuduhan atau kontestasi fakta.

3.3 Mempertahankan Nilai Program melalui *Reducing Offensiveness*

Reducing offensiveness ditemukan pada 11 dari 102 unit respons (10,8%). Strategi ini digunakan ketika pemerintah merespons kritik dengan mengurangi bobot persepsi negatif tanpa secara langsung menyangkal keberadaan persoalan. Respons dalam kategori ini antara lain dilakukan dengan menonjolkan manfaat MBG, memperlihatkan capaian program, membandingkan kondisi yang dikritik dengan konteks yang lebih luas, serta menempatkan MBG sebagai bagian dari tujuan sosial dan ekonomi yang lebih besar, pola yang secara konseptual berkaitan dengan substrategi *bolstering*, *minimization*, dan *transcendence* dalam kerangka Benoit

(1997, 2015). Pernyataan mengenai keberhasilan program, akses anak terhadap gizi seimbang, manfaat bagi masyarakat, maupun posisi MBG dalam strategi pembangunan menunjukkan upaya mempertahankan nilai positif program di tengah kritik terhadap pelaksanaannya. Pemerintah dengan demikian tidak selalu membantah kritik, tetapi dapat menggeser perhatian kepada manfaat, capaian, atau tujuan yang lebih luas dari kebijakan. Kecenderungan ini tampak lebih relevan digunakan ketika kritik mulai menyentuh relevansi dan manfaat program secara keseluruhan, bukan semata-mata persoalan teknis pelaksanaannya.

3.4 Mortification dan Evasion of Responsibility yang Terbatas

Dua strategi yang paling jarang ditemukan adalah *mortification* dan *evasion of responsibility*. *Mortification* ditemukan pada lima dari 102 unit respons (4,9%), terutama ketika aktor pelaksana atau pemerintah menyampaikan permintaan maaf atau pengakuan atas persoalan yang terjadi; data tersebut antara lain menunjukkan permintaan maaf dalam kasus keracunan atau makanan bermasalah, disertai komitmen untuk melakukan penggantian atau perbaikan. Sementara itu, *evasion of responsibility* hanya ditemukan pada tiga unit respons (2,9%) dan muncul ketika pemerintah menempatkan persoalan pada kondisi situasional, ketidaksengajaan, keterbatasan kendali, atau alasan lain yang berfungsi untuk mengurangi atribusi tanggung jawab. Terbatasnya kedua kategori tersebut menunjukkan bahwa pola respons terhadap kritik MBG relatif jarang dibangun melalui pengakuan kesalahan secara eksplisit maupun melalui argumentasi untuk mengurangi tanggung jawab; pemerintah dan pelaksana program lebih sering mengomunikasikan tindakan perbaikan atau menyangkal klaim tertentu dibandingkan menyampaikan permintaan maaf atau menjelaskan bahwa persoalan berada di luar kendali mereka. Rendahnya *mortification* tidak dapat ditafsirkan sebagai bukti bahwa kritik tidak direspons secara substantif, karena sejumlah persoalan implementasi justru diikuti oleh tindakan korektif meskipun tanpa pengakuan kesalahan secara eksplisit; interpretasi yang lebih sesuai dengan data adalah bahwa pemerintah cenderung mengelola kritik melalui tindakan korektif dan klarifikasi, bukan melalui pengakuan kesalahan.

3.5 Pola Keterkaitan antara Karakter Kritik dan Strategi Respons

Temuan yang lebih penting daripada sekadar dominasi *corrective action* adalah adanya kecenderungan strategi yang berbeda berdasarkan karakter kritik yang dihadapi. Pada isu anggaran dan fiskal, dari 34 unit respons yang dapat dikodekan, 22 menggunakan *corrective action*, sedangkan *denial* dan *reducing offensiveness* masing-masing ditemukan pada 5 unit respons. Pada isu keamanan dan kualitas pangan, *corrective action* juga mendominasi dengan 19 dari 31 unit respons, diikuti denial pada 9 unit respons. Pola yang sama ditemukan pada tata kelola dan pelaksana, dengan 14 dari 22 unit respons yang menggunakan tindakan korektif. Sebaliknya, pola yang berbeda ditemukan pada kontestasi kritik dan tuduhan: dari 11 unit respons pada kelompok ini, delapan menggunakan *denial*, tiga menggunakan *reducing offensiveness*, dan tidak ada yang menggunakan *corrective action*.

Tabel 3. Pemetaan Kelompok Isu dan Kecenderungan Strategi *Image Repair*

Kelompok Isu	Corrective Action	Denial	Reducing Offensiveness	Mortification	Evasion	Total
Anggaran & fiskal	22	5	5	1	1	34
Keamanan & kualitas pangan	19	9	1	1	1	31
Tata kelola & pelaksana	14	3	1	3	1	22
Kontestasi kritik & tuduhan	0	8	3	0	0	11
Efektivitas & legitimasi program	2	1	1	0	0	4
Total	57	26	11	5	3	102

Sumber: Olahan peneliti, 2026

Pemetaan tersebut memperlihatkan pola keterkaitan, bukan hubungan kausal, antara karakter kritik dan pilihan strategi. Ketika kritik berkaitan dengan persoalan implementatif yang memungkinkan adanya intervensi langsung seperti anggaran, kualitas pangan, atau tata kelola pelaksana, pemerintah menunjukkan kecenderungan untuk menggunakan *corrective action*. Sebaliknya, ketika kritik berbentuk tuduhan, informasi yang kebenarannya dipersoalkan, atau kontestasi narasi mengenai MBG, strategi yang lebih dominan adalah *denial*. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya menunjukkan dominasi satu kategori *image repair*, tetapi juga memperlihatkan bahwa karakter kritik berkaitan dengan kecenderungan bentuk respons pemerintah yang dipilih.

Pola tersebut sejalan dengan pandangan bahwa respons komunikasi organisasi perlu mempertimbangkan konteks, atribusi tanggung jawab, dan karakter persoalan yang melatarbelakangi ancaman reputasi (Jamal & Bakar, 2017; Morehouse & Boat wright, 2023). Kajian terdahulu mengenai komunikasi pemerintah banyak menekankan pentingnya respons cepat, transparansi, konsistensi pesan, dan klarifikasi faktual secara umum (Oktariani & Wuryanta, 2020; Toha et al., 2023), tetapi temuan pada kasus MBG menunjukkan bahwa kecenderungan respons pemerintah dapat dibedakan lebih lanjut menurut karakter kritik: kritik keamanan pangan dan tata kelola membuka ruang bagi tindakan perbaikan karena objek masalahnya berupa pelaksanaan program yang dapat dievaluasi, sedangkan tuduhan mengenai keberadaan program tertentu atau narasi yang dinilai tidak benar lebih memungkinkan penggunaan penyangkalan.

Perbedaan kecenderungan strategi respons berdasarkan karakter kritik menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah dalam menghadapi persoalan implementasi MBG tidak dapat dipahami sebagai tindakan yang sepenuhnya seragam. Kritik mengenai keamanan pangan, pengelolaan anggaran, dan tata kelola pelaksana berkaitan dengan aspek operasional kebijakan yang memungkinkan pemerintah menyampaikan rencana atau langkah perbaikan. Sebaliknya, kritik yang berbentuk tuduhan atau kontestasi informasi cenderung membuka ruang bagi penggunaan strategi *denial,* baik melalui klarifikasi maupun penyangkalan terhadap klaim tertentu. Pola tersebut menunjukkan bahwa substansi kritik menjadi konteks penting dalam memahami variasi strategi komunikasi yang teridentifikasi dalam penelitian ini. Dalam perspektif *Image Repair Theory,* Benoit (2015) menempatkan strategi perbaikan citra sebagai pilihan pesan yang dapat digunakan ketika individu maupun organisasi menghadapi tuduhan atau evaluasi negatif. Temuan penelitian ini memperlihatkan relevansi kerangka tersebut dalam konteks implementasi kebijakan publik yang menghadapi kritik dengan karakter persoalan yang berbeda-beda. Pada kritik yang menyangkut kualitas pelaksanaan, komunikasi tindakan korektif menjadi kecenderungan utama, sedangkan pada kritik mengenai kebenaran suatu klaim, penyangkalan lebih menonjol.

3.6 Implikasi Teoretis: *Image Repair* dalam Implementasi Kebijakan Publik

Kombinasi antara *corrective action* dan *reducing offensiveness* menunjukkan kecenderungan penting lainnya dalam respons pemerintah terhadap kritik MBG. Pemerintah dapat mengakui adanya persoalan implementasi dan pada saat yang sama tetap menonjolkan manfaat, capaian, atau tujuan strategis program. Penonjolan aspek positif dalam kerangka *reducing offensiveness* memungkinkan pemerintah mengurangi bobot evaluasi negatif tanpa harus sepenuhnya menyangkal adanya masalah. Temuan mengenai penekanan manfaat gizi, capaian program, dan kontribusi MBG terhadap tujuan pembangunan memperlihatkan bagaimana upaya mempertahankan penerimaan dan justifikasi terhadap keberlanjutan kebijakan dilakukan ketika implementasinya sedang dipertanyakan. Pola ini menunjukkan adanya pemisahan diskursif antara nilai kebijakan dan kualitas pelaksanaannya: pemerintah dapat menerima bahwa dapur tertentu bermasalah, kualitas makanan perlu diperbaiki, atau mekanisme anggaran perlu disesuaikan, tetapi tetap mempertahankan bahwa tujuan dasar MBG bernilai positif. Dalam konteks inilah *corrective action* dan *reducing offensiveness* dapat bekerja secara komplementer: yang pertama menunjukkan kesediaan untuk memperbaiki implementasi, sedangkan yang kedua dapat dipahami sebagai upaya mempertahankan legitimasi kebijakan dengan mengarahkan perhatian pada manfaat dan tujuan yang lebih luas.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa *Image Repair Theory* dapat digunakan tidak hanya untuk membaca respons terhadap satu peristiwa krisis yang terisolasi, tetapi juga untuk menjelaskan komunikasi pemerintah dalam kebijakan yang menghadapi kritik secara berulang dan multidimensional. Sejalan dengan pandangan bahwa respons krisis perlu bersifat adaptif karena atribusi publik, konteks institusional, dan karakter audiens dapat menghasilkan kebutuhan strategi yang berbeda (Choi et al., 2025; Obembe et al., 2021), temuan pada kasus MBG memperlihatkan mekanisme serupa pada tingkat implementasi kebijakan: kecenderungan strategi berubah mengikuti bentuk ancaman yang muncul. Persoalan operasional cenderung menghasilkan *corrective action*, kontestasi faktual cenderung mendorong *denial*, sedangkan kritik terhadap nilai atau manfaat program membuka ruang untuk mengurangi tingkat *offensiveness*. Kontribusi penelitian ini dengan demikian bukan sekadar menunjukkan bahwa pemerintah menggunakan lima strategi Benoit, melainkan menemukan bahwa kecenderungan pilihan strategi berkaitan dengan karakter kritik yang dihadapi selama implementasi kebijakan berlangsung, yaitu bahwa perbaikan citra pemerintah dalam kebijakan publik berlangsung melalui negosiasi antara akuntabilitas atas persoalan implementasi dan upaya mempertahankan legitimasi kebijakan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi respons komunikasi pemerintah dalam merespons kritik publik terhadap implementasi Program Makan Bergizi Gratis (MBG) tidak seragam, melainkan disesuaikan dengan karakter persoalan yang dikritik. *Corrective action* menjadi kecenderungan utama ketika kritik berkaitan dengan persoalan implementatif seperti keamanan pangan, tata kelola, dan anggaran. Sedangkan denial lebih menonjol pada kritik yang berbentuk tuduhan atau kontestasi terhadap klaim faktual. *Reducing offensiveness* digunakan untuk menegaskan manfaat dan nilai program di tengah kritik terhadap pelaksanaannya, sementara *mortification* dan *evasion of responsibility* relatif jarang digunakan. Pemetaan kelompok isu dan kecenderungan strategi *image repair* menegaskan bahwa kecenderungan strategi tersebut berkaitan dengan karakter kritik yang dihadapi. Persoalan implementatif cenderung direspons dengan tindakan korektif, sedangkan kontestasi faktual cenderung direspons dengan penyangkalan.

Secara teoretis, temuan ini menunjukkan kegunaan dan relevansi *Image Repair Theory* untuk memahami strategi komunikasi pemerintah dalam kebijakan yang menghadapi kritik secara berulang dan multidimensional, sekaligus memperluas penerapan teori tersebut dari analisis respons terhadap krisis episodik menuju pembacaan strategi komunikasi dalam implementasi kebijakan publik yang berlangsung secara berkelanjutan. Dalam implementasi kebijakan publik, *image repair* tidak hanya berfungsi sebagai respons terhadap satu krisis episodik, tetapi juga dapat beroperasi sebagai strategi respons adaptif terhadap rangkaian kritik yang berbeda selama implementasi kebijakan berlangsung. Pilihan strategi pemerintah dengan demikian tidak semata-mata bertujuan memulihkan reputasi institusi, tetapi juga menegosiasikan akuntabilitas atas persoalan implementasi dan mempertahankan legitimasi kebijakan publik.

Secara praktis, temuan ini menyarankan agar respons pemerintah terhadap kritik implementasi kebijakan publik tidak berhenti pada klarifikasi, tetapi disertai tindakan korektif yang dapat diverifikasi, transparansi mengenai tindak lanjut, serta proporsionalitas antara bentuk respons dan substansi kritik yang dihadapi, khususnya membedakan antara persoalan yang memerlukan tindakan perbaikan dan klaim yang memerlukan klarifikasi faktual.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan saat menafsirkan temuannya. Pertama, data penelitian hanya bersumber dari pemberitaan Kompas.com dan CNN Indonesia sehingga tidak mencakup seluruh kanal komunikasi resmi pemerintah, termasuk media sosial dan siaran pers langsung. Kedua, pemberitaan pada kedua media tersebut merupakan hasil seleksi jurnalistik, sehingga tidak seluruh pernyataan pemerintah yang disampaikan di lapangan tentu terdokumentasikan. Ketiga, frekuensi strategi *image repair* dalam penelitian ini menunjukkan pola kemunculannya dalam korpus, bukan indikator efektivitas strategi tersebut. Keempat, penelitian ini tidak mengukur penerimaan atau persepsi publik terhadap respons pemerintah yang dianalisis. Kelima, penelitian ini tidak dapat menyimpulkan motif internal pemerintah dalam memilih strategi tertentu, karena analisis dilakukan terhadap pesan yang terdokumentasikan, bukan terhadap proses pengambilan keputusan komunikasi itu sendiri.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas sumber data melalui kanal komunikasi resmi pemerintah dan media sosial, membandingkan kecenderungan strategi *image repair* antarmedia pemberitaan, serta mengkaji penerimaan publik terhadap strategi respons yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana strategi tersebut efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dan legitimasi kebijakan.

REFERENSI

Almarshoodi, T. S. K. B., Ghani, A. B. A., & Siam, M. R. A. (2021). Crisis Management, and Charismatic Leadership Communication as Antecedents to the Organizational Reputation. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, *12*(3), 2948–2958. https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.1326

Amalia, A. M. C., & Putri, G. S. (2021). The Surabaya City Government's Crisis Communication Strategy Through "Bangga Surabaya" Media. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, *4*(1), 64–76. https://doi.org/10.17933/diakom.v4i1.182

Annisa, F. (2018). State Position Among of the Information Technology Paradigm: Review of the Media Literacy Movement by Diy Kpid and BTKP Diy. *Informasi*. https://doi.org/10.21831/informasi.v48i2.15873

Aribah, G., & Anshari, D. (2021). Bagaimana Media Memberitakan Pandemi: Analisis Isi Berita Mengenai COVID-19 Di detik.com Dan kompas.com. *Perilaku Dan Promosi Kesehatan Indonesian Journal of Health Promotion and Behavior*. https://doi.org/10.47034/ppk.v3i1.4441

Benoit, W. L. (1997). *Image repair* discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, *23*(2), 177–186. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0

Benoit, W. L. (2015). *Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research (2nd ed.)*. State University of New York Press.

Choi, J., Robinson, S. E., Ruddle, T. B., & Fister, A. (2025). Restoring Public Trust After a Data Breach Crisis: Reputational Response Strategies for Government, For-Profit, and Nonprofit Organizations. *Risk Hazards & Crisis in Public Policy*. https://doi.org/10.1002/rhc3.70026

Dejene, B. (2022). *Samsung's Crisis Communication Response: Ineffective Response Strategies Across Traditional and Social Media Platforms*. https://doi.org/10.32920/ryerson.14643882

Destrity, N. A. (2018). Petisi Online Sebagai Media Advokasi Alternatif Dalam Upstream Social Marketing. *Jurnal Komunikasi Global*. https://doi.org/10.24815/jkg.v7i2.11833

Hasibuan, N. E.-K., Sidabalok, U. F., Afandi, R., & Manurung, M. (2024). Pengaruh Media Sosial Terhadap Elektabilitas Bakal Calon Presiden Dan Wakil Presiden. *Jurnal Terapung Ilmu - Ilmu Sosial*. https://doi.org/10.31602/jt.v6i1.13323

Jamal, J., & Bakar, H. A. (2017). Revisiting Organizational Credibility and Organizational Reputation – A Situational Crisis Communication Approach. *SHS Web of Conferences*. https://doi.org/10.1051/shsconf/20173300083

Mayring, P. (2000). *Qualitative Content Analysis*. http://www.zuma-mannheim.de/research/en/methods/textanalysis/

Mayring, P. (2014). *Qualitative Content Analysis Theoretical Foundation, Basic Procedures and Software Solution*. SSOAR. www.beltz.de

Morehouse, J., & Boatwright, B. (2023). Factionalism and Schisms: Analyzing Network Structure and Characteristics of Online Opinion Leaders in an International Religious Crisis. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. https://doi.org/10.1111/1468-5973.12512

Najih, A. (2020). Komunikasi Selama Pandemi Covid-19: Belajar Dari Kegagalan Komunikasi Risiko Kesehatan Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*. https://doi.org/10.33366/jisip.v9i2.2225

Noer, L. R., Handiwibowo, G. A., Prihananto, P., Made, N. G., & Ninglasari, S. Y. (2024). Komunikasi Pemasaran Bidang Keahlian Inovasi Layanan Dan Kebijakan Publik (Program Studi Magister Inovasi Sistem Dan Teknologi-Its Surabaya). *Jurpikat (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*. https://doi.org/10.37339/jurpikat.v5i1.1509

Obembe, D., Kolade, O., Obembe, F., Owoseni, A., & Mafimisebi, O. P. (2021). Covid-19 and the Tourism Industry: An Early Stage Sentiment Analysis of the Impact of Social Media and Stakeholder Communication. *International Journal of Information Management Data Insights*. https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2021.100040

Oktariani, R., & Wuryanta, A. E. W. (2020). Komunikasi Pemerintah Melalui Media Center Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kepada Publik. *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *3*(2), 113–123. https://doi.org/10.33021/exp.v3i2.1196

Rahmah, F. Al, Hafiar, H., & Budiana, H. R. (2022). Pengelolaan Aktivitas Media Sosial Instagram @Cimahikota Oleh Pemerintah Kota Cimahi. *Jurnal Komunikasi Nusantara*. https://doi.org/10.33366/jkn.v4i1.145

Ramadani, T. (2019). The Implementation of Public Communication Management Policy at Ministry of Energy and Mineral Resources. *Jurnal Borneo Administrator*. https://doi.org/10.24258/jba.v15i1.369

Robin, P., & Priscila, G. (2021). Konstruksi Kuasa Presiden Jokowi Dalam Pidato "Indonesia Darurat Corona." *Jurnal Ilmiah Media Public Relations Dan Komunikasi (Impresi)*. https://doi.org/10.20961/impresi.v1i2.43721

Saleh, R., & Thalib, A. A. (2021). Penelitian Komunikasi Krisis Di Awal Pandemi Covid-19 Di Indonesia: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Komunikasi*. https://doi.org/10.47354/jku.v14i2.351

Toha, M. T., Anoh, E., & Iswadi, I. (2023). Strategi Public Relations Dalam Menangani Pemberitaan Negatif Di Media Massa Atas Pengoperasian Teknologi Pionir Indonesia. *Technomedia Journal*. https://doi.org/10.33050/tmj.v8i2.2088

Yanuar, D., Saleh, R., & Pratama, D. (2020). Reputasi Korporat: Upaya Pt Ima Montaz Sejahtera (IMS) Dalam Memelihara Stabilitas Perusahaan. *Jurnal Komunikasi Profesional*. https://doi.org/10.25139/jkp.v4i1.2372

Yodiansyah, H. (2017). Komunikasi Politik Media Surat Kabar Dalam Studi Pesan Realitas Politik Pada Media Cetak Riau Pos Dan Tribun Pekanbaru. *Jurnal Kajian Komunikasi*. https://doi.org/10.24198/jkk.v5i1.8889