

## ***SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION* KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL DALAM MENANGANI KASUS KEBOCORAN DATA PDNS DI ERA DIGITAL**

Khansa Aulia Faizal<sup>1</sup> & Siti Masitoh<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma1, AKMRTV Jakarta2

Email Korespondensi: [khansa.faizal@gmail.com](mailto:khansa.faizal@gmail.com), [smasitoh089@gmail.com](mailto:smasitoh089@gmail.com)

### **Abstrak**

Dalam era digital yang berkembang pesat, teknologi informasi menghadirkan peluang sekaligus tantangan baru, terutama dalam konteks keamanan data. Penelitian ini berfokus pada peran public relations Kementerian Komunikasi dan Digital (Kemkomdigi) dalam mengelola komunikasi krisis yang muncul akibat insiden kebocoran data Pusat Data Nasional Sementara (PDNS). Kasus ini menjadi perhatian publik karena melibatkan serangan siber berupa ransomware yang berdampak signifikan terhadap lebih dari 210 instansi pemerintah. Situasi tersebut menuntut strategi komunikasi yang efektif, cepat, dan transparan demi mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, serta wawancara mendalam dengan pihak Biro Humas Kemkomdigi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemkomdigi tidak menggunakan strategi denial maupun diminish. Sebaliknya, mereka menitikberatkan pada strategi rebuild dan bolstering sebagaimana dikemukakan dalam teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Implementasi strategi ini terlihat dari permintaan maaf resmi, klarifikasi terbuka, penyampaian informasi digital secara konsisten, serta penguatan narasi kelembagaan melalui konferensi pers dan kanal komunikasi resmi. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi krisis yang tepat berkontribusi penting dalam menjaga reputasi dan kredibilitas pemerintah di era digital. Pemilihan strategi rebuild dan bolstering dianggap paling tepat karena krisis kebocoran data PDNS termasuk dalam kategori preventable crisis, yang menunjukkan adanya persepsi publik terhadap tingginya tanggung jawab institusi. Dalam kerangka SCCT, krisis yang terjadi menyangkut dengan atribusi tanggung jawab tinggi untuk menunjukkan empati, akuntabilitas, dan komitmen perbaikan. Sehingga, strategi rebuild dan bolstering menjadi pilihan yang tepat untuk dilakukan guna memperkuat kembali citra institusi. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam kajian komunikasi krisis dalam konteks lembaga

pemerintahan digital di Indonesia. Penelitian ini memberikan perspektif baru terhadap peran aktif *Public Relations* dalam menerapkan teori SCCT dalam penanganan krisis teknologi tinggi di sektor publik, khususnya dalam konteks pemerintahan.

Kata kunci: Komunikasi Krisis, *Public Relations*, SCCT, Kebocoran Data, Kementerian Komunikasi dan Digital.

### **Abstract**

*In the rapidly evolving digital era, information technology presents both opportunities and challenges, particularly in data security. This study focuses on the role of the Ministry of Communication and Digital (Kemkomdigi)'s public relations in managing the communication crisis arising from the Temporary National Data Center (PDNS) data leak incident. This case attracted public attention because it involved a ransomware cyberattack that significantly impacted more than 210 government agencies. This situation demands an effective, swift, and transparent communication strategy to maintain public trust in government agencies. This study used a qualitative case study approach. Data were collected through observation, documentation, and in-depth interviews with the Kemkomdigi Public Relations. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that Kemkomdigi did not use denial or minimization strategies. Instead, they emphasized rebuilding and strengthening strategies as proposed by Situational Crisis Communication Theory (SCCT). This implementation strategy was evident in official apologies, open clarifications, consistent dissemination of digital information, and the reinforcement of the institutional narrative through press conferences and official communication channels. Thus, this study concludes that an appropriate crisis communication strategy contributes significantly to maintaining the government's reputation and credibility in the digital era. The rebuild-and-bolster strategy is considered most appropriate because the PDNS data breach was preventable, indicating a high level of public perception of institutional responsibility. Within the SCCT framework, crises are associated with a high level of responsibility attribution, demonstrating empathy, accountability, and commitment to improvement. Therefore, the rebuilding and bolstering strategy is an appropriate choice to strengthen the institution's image. This study contributes to the study of crisis communication in the context of digital government institutions in Indonesia. It provides a new perspective on the active role of public relations in applying SCCT theory to address high-tech crises in the public sector, particularly in the context of governance.*

*Keywords: Crisis Communication, Public Relations, SCCT, Data Leaks, Ministry of Communication and Digital.*

## PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi fondasi utama dalam menopang aktivitas sosial maupun tata kelola pemerintahan di era digital. Perkembangan ini mendorong terjadinya transformasi digital berskala besar yang menghasilkan sistem komunikasi serta pengelolaan data yang semakin terintegrasi, responsif, dan efisien. Meski demikian, di balik manfaat yang ditawarkan, transformasi tersebut juga memunculkan tantangan serius, khususnya dalam aspek keamanan data informasi.

Ancaman kejahatan siber yang kian meningkat, terutama terhadap lembaga-lembaga vital negara, menjadi problematika yang tidak dapat diabaikan. Salah satu bentuk ancaman yang paling signifikan ialah insiden kebocoran data, yang dampaknya tidak hanya terbatas pada kerugian teknis semata, namun juga berimplikasi langsung terhadap menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap reputasi serta integritas institusi pemerintahan.

Dalam konteks global, Indonesia menempati posisi yang cukup rentan terhadap serangan siber. Data yang dirilis oleh Databoks pada kuartal III tahun 2022 menunjukkan bahwa Indonesia berada pada peringkat ketiga dunia sebagai negara dengan jumlah kasus kebocoran data terbanyak. Pada periode tersebut, lebih dari 12,7 juta akun dilaporkan mengalami pelanggaran terhadap integritas maupun kerahasiaan data pribadi.

Fakta ini menggambarkan betapa lemahnya keamanan siber di Indonesia, hal lainnya dibuktikan melalui insiden kebocoran data dari Pusat Data Nasional Sementara (PDNS) yang dialami pada pertengahan tahun 2024 oleh Kementerian Komunikasi dan Digital (Kemkomdigi), yang berhasil mengganggu sistem digital pemerintahan di Indonesia. Serangan ransomware telah berdampak pada lebih dari 210 lembaga, mengganggu sistem layanan penting seperti sistem imigrasi, dan menimbulkan kekhawatiran di masyarakat. Lebih lanjut, dalam kurun waktu beberapa minggu setelah kejadian kebocoran data PDNS, masyarakat Indonesia kembali dihebohkan oleh dugaan adanya penjualan transaksi data sensitif yang dimiliki oleh Kementerian Komunikasi dan Digital (Kemkomdigi) di pasar gelap, yang memperkuat anggapan mengenai lemahnya pertahanan siber nasional. Kejadian ini menarik perhatian besar dari masyarakat dan media, mengingat Kemkomdigi memiliki peran penting sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi dan komunikasi digital di negara.

Meningkatnya insiden kebocoran data di Indonesia menjadi isu yang semakin mendesak, sebagaimana ditegaskan oleh laporan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) yang mencatat lebih dari 1.500 kasus kebocoran data sepanjang tahun 2023. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sekitar 25% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, sehingga menggambarkan adanya kekhawatiran dalam pengelolaan sistem keamanan siber nasional. Kondisi ini

tentunya menempatkan Kemkomdigi dalam sorotan publik, khususnya terkait dengan tanggung jawabnya dalam memastikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi negara berjalan secara aman dan kredibel.

Dalam situasi krisis yang ditandai oleh maraknya kebocoran data tersebut, masyarakat secara alami menaruh ekspektasi tinggi terhadap pemerintah, khususnya Kemkomdigi, untuk menyatakan klarifikasi yang transparan, akurat, dan tepat waktu. Namun, pada kenyataannya respons komunikasi awal yang diberikan belum sepenuhnya menjawab kekhawatiran publik, yang pada akhirnya menciptakan reputasi instansi menjadi buruk. Pada saat inilah fungsi *public relations* menjadi sangat penting, yakni berperan sebagai penghubung utama dalam membangun komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, dalam upaya untuk memulihkan kepercayaan publik di tengah krisis. Peran *public relations* tidak hanya sebatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pengelolaan persepsi dan pemulihan kepercayaan masyarakat melalui *situational crisis communication* yang terencana. *Public relations* yang berhasil harus dapat merencanakan dan melaksanakan komunikasi yang jelas, tepat waktu, dan berdasarkan data, guna menjaga citra institusi dan mencegah penyebaran disinformasi.

Penelitian ini berupaya menghadirkan sebuah studi kasus yang memiliki relevansi signifikan dengan kebijakan nasional, khususnya dalam isu mengenai perlindungan data publik. Fokus utama kajian ini terletak pada analisis peran *public relations* Kemkomdigi dalam praktik *situational crisis communication* yang dijalankan untuk merespons insiden kebocoran data PDNS di era digital. Melalui penelitian ini, dilakukan penguraian mengenai bentuk komunikasi krisis yang diterapkan, pola tanggapan, serta reaksi yang disampaikan kepada masyarakat, hingga tingkat efektivitas strategi komunikasi krisis yang digunakan dalam memulihkan citra kelembagaan serta mengembalikan kepercayaan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- Bagaimana peran *Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Digital dalam menangani *situational crisis communication* pada kasus kebocoran data PDNS di era digital?

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

- Menganalisis peran *Public Relations* Kemkomdigi dalam mengelola komunikasi krisis pada kasus kebocoran data PDNS di era digital.
- Mengidentifikasi strategi komunikasi krisis yang diterapkan Kemkomdigi berdasarkan kerangka teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT).
- Menilai efektivitas strategi komunikasi krisis dalam memulihkan citra lembaga serta mengembalikan kepercayaan publik.

## KERANGKA TEORI

### *Public Relations*

*Public relations* adalah suatu disiplin yang mengkombinasikan antara seni dengan ilmu dalam mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya. Fungsi strategis *public relations* dalam manajemen komunikasi organisasi adalah membangun dan mempertahankan hubungan harmonis antara organisasi dan publiknya. Fungsi ini tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pengelolaan persepsi publik, pembentukan citra, dan perlindungan reputasi, terutama saat organisasi menghadapi krisis (Jefkins, 2003).

Menurut Cutlip et al. (2013), *public relations* dapat dianggap berfungsi dengan baik jika mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efisien, tanpa mengabaikan tujuan perusahaan dan kepentingan publiknya. Dalam praktik komunikasi, *public relations* dituntut untuk mengadopsi pendekatan yang bersifat strategis sekaligus peka terhadap dinamika perubahan sosial yang terus berkembang. Hal tersebut menjadi landasan penting bagi *public relations* agar mampu menyesuaikan respons tepat terhadap tuntutan atau ekspektasi masyarakat dalam berbagai kondisi, khususnya pada saat organisasi menghadapi situasi krisis seperti insiden kebocoran data.

Dalam kerangka ini, Kriyantono (2015) menekankan bahwa peran *public relations* tidak hanya sebatas fungsi teknis, melainkan merupakan aspek krusial yang menuntut pelaksanaan penuh tanggung jawab. Sebagaimana diuraikan bahwa *Public Relations* memiliki peran sebagai berikut:

1. *Public relations* sebagai Komunikator  
*Public relations* berperan untuk membantu manajemen dalam mendengar apa yang diinginkan oleh publik, menjelaskan keinginan, serta menjelaskan suatu kebijakan atau harapan organisasi kepada publik.
2. *Public relations* membangun *Relationship*  
Dalam hal ini, *public relations* berperan dalam membangun hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik.
3. *Public relations* sebagai Peran Manajemen Cadangan  
Dalam hal manajemen cadangan berperan penuh untuk memberikan dukungan strategis dan operasional kepada manajemen dalam menghadapi berbagai situasi. Terutama dalam hal mengelola isu, konflik, serta krisis yang dapat mengganggu operasional organisasi.
4. *Public relations* sebagai *Corporate Image*  
*Public relations* berperan penting dalam membentuk citra korporasi, dengan mengelola komunikasi yang strategis dengan tujuan untuk membangun persepsi positif di kalangan publik. Sehingga, dapat

menciptakan reputasi dan hubungan yang positif antara organisasi dan masyarakat.

Peran-peran tersebut menegaskan bahwa inti dari praktik *public relations* tidak hanya terletak pada komunikasi dua arah, melainkan juga pada kemampuan dalam membangun citra yang kuat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, salah satu aspek mendasar dalam praktik *public relations* adalah bagaimana organisasi mengelola citra yang dimilikinya.

### **Citra (Image)**

Argenti (2013) menyatakan bahwa citra merupakan persepsi kolektif publik terhadap organisasi yang dibentuk melalui komunikasi strategis, pengalaman langsung, dan penilaian publik atas tindakan organisasi. Sementara Jefkins (2003) mengklasifikasikan citra ke dalam empat bentuk utama: citra cermin (*mirror image*), citra kini (*current image*), citra keinginan (*wish image*), dan citra perusahaan (*corporate image*), yang seluruhnya saling berpengaruh dalam mencerminkan identitas dan reputasi organisasi. Dalam kasus kebocoran data PDNS, Kemkomdigi mengadopsi strategi penguatan citra melalui keterbukaan informasi, pelaporan progres perbaikan sistem, serta penegasan komitmen terhadap transformasi digital nasional. *Current image* diperkuat dengan penyampaian pesan yang menenangkan, sedangkan citra perusahaan ditegaskan melalui narasi komunikasi yang menjunjung transparansi dan tanggung jawab.

### **Situational Crisis Communication Theory**

Krisis dalam organisasi dapat dipahami sebagai konstruksi persepsi atas suatu peristiwa yang bersifat tiba-tiba dan tidak terduga, yang memiliki potensi serius dalam mengancam ekspektasi serta kepentingan strategis para stakeholder. Situasi krisis bukan hanya berdampak pada aspek teknis dan kinerja organisasi, tetapi juga membawa risiko konsekuensi negatif yang signifikan terhadap stabilitas internal maupun kepercayaan publik. Oleh sebab itu, krisis tidak dapat dipandang sebagai insiden rutin, melainkan sebagai suatu fenomena yang terjadi dan berpotensi besar menimbulkan gangguan terhadap operasional, merusak reputasi, serta mengancam keberlangsungan positif organisasi dalam jangka panjang (Coombs, 2012).

Dalam konteks organisasi, krisis merepresentasikan kondisi darurat yang muncul secara tidak terantisipasi dan dapat menggerus fondasi keberlanjutan institusi, baik dari dimensi operasional, reputasi, maupun kredibilitas. Coombs & Holladay (2012) lebih lanjut mengklasifikasikan krisis ke dalam tiga kategori utama, yaitu sebagai berikut *victim cluster* (krisis yang menempatkan organisasi sebagai korban), *accidental cluster* (krisis yang terjadi akibat kesalahan tidak disengaja), dan *preventable cluster* (krisis yang seharusnya dapat dicegah). Setiap kluster tersebut menuntut tingkat pertanggungjawaban yang berbeda di mata publik, sehingga menegaskan

pentingnya strategi komunikasi krisis yang adaptif sesuai dengan karakteristik krisis yang dihadapi.

Tabel 1. Strategi Respons Krisis SCCT

Jenis Strategi Komunikasi Respons Krisis	Kategorisasi Krisis	Suptipe Stratego Respons
<b>Penolakan (<i>Deny</i>)</b> Strategi ini digunakan oleh organisasi untuk menyangkal keterlibatan atau tanggung jawab dalam situasi krisis.	<i>Attack the Accuser</i> (Menyerang)	Menyerang pihak yang menuduh organisasi, misal dengan membantah tuduhan.
	<i>Denial</i> (Menyangkal)	Menyatakan bahwa krisis atau tuduhan tidak benar atau tidak terjadi
	<i>Scapegoat</i> (Menyalahkan)	Menyatakan bahwa krisis atau tuduhan tidak benar atau tidak terjadi
<b>Pengurangan (<i>Diminish</i>)</b> Pada strategi ini, organisasi berupaya mengurangi persepsi publik terkait tingkat tanggung jawab organisasi atau dampak dari krisis	<i>Excuse</i> (Berdalih)	Memberikan alasan bahwa organisasi tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas krisis.
	<i>Justification</i> (Pembenaran)	Membenarkan tindakan organisasi, misal dengan menyatakan dampaknya tidak besar.
<b>Pemulihan (<i>Rebuild</i>)</b> Strategi ini berfokus pada upaya organisasi untuk mengakui tanggung jawab dan memulihkan	<i>Compensation</i> (Ganti Rugi)	Memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang terdampak. Serta, memperbaiki krisis yang sedang terjadi.
	<i>Apology</i> (Permintaan Maaf)	Menyampaikan permintaan maaf secara terbuka atas krisis yang terjadi.
<b>Penguatan (<i>Bolstering</i>)</b> Strategi ini, organisasi berusaha memperkuat hubungan dengan publik melalui pengingat akan kontribusi positif yang telah dilakukan sebelumnya.	<i>Reminder</i> (Mengingatkan prestasi)	Memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang terdampak. Serta, memperbaiki krisis yang sedang terjadi.
	<i>Ingratiation</i> (Apresiasi)	Menyampaikan permintaan maaf secara terbuka atas krisis yang terjadi.
	<i>Vict Image</i> (Korban)	Memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang terdampak. Serta, memperbaiki krisis yang sedang terjadi.

Sumber: Coombs & Holladay (2012)

Pemahaman yang mendalam mengenai tipe krisis menjadi aspek yang sangat penting karena secara langsung akan memengaruhi pemilihan strategi komunikasi krisis yang tepat dan efektif untuk diterapkan. Dalam kerangka tersebut, Coombs & Holladay (2012) merumuskan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) sebagai salah satu pendekatan teoritis yang memberikan panduan bagi organisasi untuk menentukan respons komunikasi selama menghadapi situasi krisis. Teori ini menekankan pada pentingnya

menganalisis situasi serta atribusi tanggung jawab sebagai dasar pengambilan keputusan dalam merespons. Melalui SCCT, terdapat beragam strategi komunikasi yang diklasifikasikan sesuai dengan bagaimana publik menilai pihak yang dianggap bertanggung jawab atas terjadinya krisis.

Tabel 2. Strategi Respons Krisis SCCT

Klaster Krisis	Jenis Krisis	Tingkat Tanggung Jawab Organisasi	Strategi Respons
<b>Accidental Cluster</b> (Klaster Tidak Disengaja)	- Tantangan ( <i>Challenge</i> )	Sedang ( <i>Moderate responsibility</i> )	- <i>Diminish strategy</i>
	- Kecelakaan akibat kesaqlahan teknis (Technical-error accident)		- <i>Rebuilding strategy</i>
	- Kerusakan produk karena kesalahan teknis (Technical-error product harm)		- <i>Denial strategy</i>
<b>Victim Cluster</b> (Klaster Korban)	- Bencana alam ( <i>Natural disaster</i> )	Rendah ( <i>Low responsibility</i> )	- <i>Diminish strategy</i>
	- <i>Rumor</i>		- <i>Denial strategy</i>
	- Kekerasan di tempat kerja ( <i>Workplace violence</i> )		
<b>Preventable Cluster</b> (Klaster yang Dapat Dicegah)	- Tindakan jahat terhadap organisasi ( <i>Malevolence toward organization</i> )	Tinggi ( <i>High responsibility</i> )	
	- Kecelakaan karena kesalahan manusia ( <i>Human-error accidents</i> )		- <i>Rebuilding strategy</i>
	- Kerusakan produk akibat kesalahan manusia ( <i>Humans-error product harm</i> )		- <i>Bolstering strategy</i>
	- Kesalahan organisasi yang disengaja ( <i>Organizational misdeeds</i> )		

Sumber: Coombs & Holladay (2012)

Fearn-Banks (2007) menjelaskan bahwa komunikasi krisis mencakup penyampaian informasi secara akurat dan bertanggung jawab, sementara Coombs (2012) menambahkan adanya dua komponen penting yaitu pengelolaan pengetahuan krisis (*crisis knowledge management*) dan pengelolaan reaksi publik (*stakeholder reaction management*). Kedua

komponen ini dijalankan Kemkomdigi secara efektif melalui penggunaan berbagai kanal komunikasi formal dan digital, serta keterlibatan langsung pimpinan lembaga dalam menjelaskan kebijakan penanganan krisis kepada publik yang menjadikan tantangan komunikasi krisis semakin kompleks di era digital.

Dalam konteks krisis, media online tidak hanya menjadi kanal penyampaian informasi, tetapi juga alat pemantauan persepsi publik secara real-time. Kemkomdigi memanfaatkan media digital untuk memperkuat narasi institusional, menyampaikan klarifikasi terhadap isu yang berkembang, serta mengupayakan pemulihan kepercayaan publik melalui komunikasi yang berbasis data dan bukti faktual. Di sisi lain, komunikasi krisis juga harus memperhatikan etika dan tanggung jawab sosial, khususnya dalam hal keterbukaan informasi dan perlindungan privasi publik. Strategi komunikasi yang baik harus mencerminkan empati, tanggung jawab, dan transparansi tanpa mengabaikan keamanan data dan hak-hak masyarakat.

Oleh karena itu, *public relations* dalam institusi publik tidak hanya berfungsi sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai penjaga integritas kelembagaan. Integrasi antara pendekatan teoritis seperti SCCT, praktik komunikasi strategis, serta pemanfaatan teknologi komunikasi yang tepat menjadi kunci dalam membangun komunikasi krisis yang tangguh. Dalam hal ini, studi kasus Kemkomdigi menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan krisis bukan semata soal seberapa cepat organisasi merespons, tetapi juga seberapa tepat strategi yang digunakan dalam membangun kembali kepercayaan publik secara berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengkaji secara mendalam bagaimana peran *Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Digital (Kemkomdigi) dalam menangani komunikasi krisis akibat insiden kebocoran data PDNS.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yakni observasi terhadap publikasi resmi yang dirilis oleh lembaga terkait, kemudian dokumentasi dari berbagai sumber media online yang memiliki keterkaitan langsung dengan isu penelitian, serta wawancara mendalam bersama narasumber yang kompeten.

Pemilihan subjek penelitian menggunakan purposive sampling, yakni strategi penentuan sampel yang didasarkan dengan pertimbangan kriteria tertentu yang relevan dengan topik serta tujuan penelitian, sehingga data yang diperoleh benar-benar representatif terhadap fokus kajian yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, subjek berasal dari Ketua Tim Peliputan (Kepala Sub-Bagian) Biro Humas, Sekretariat Jenderal Kemkomdigi, dan Analis

Kebijakan Ahli Pertama bidang Perlindungan Data dan Transaksi Elektronik Kementerian Koordinator Politik, Hukum, dan Keamanan.

Tabel 3. Data Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Mochamad Taufiq Hidayat	Pejabat Eselon II Pratama, Ketua Tim Peliputan (Kepala Sub-Bagian di Biro Humas, Sekretariat Jenderal Kementerian Komunikasi dan Digital
2.	Nawang Kurniawati	Analisis Kebijakan Ahli Pertama pada bidang Perlindungan Data dan Transaksi Elektronik di Kementerian Koordinator Politik, Hukum dan Keamanan.

Sumber: Data Olahan Peneliti

Proses analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang meliputi empat tahapan utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap strategi komunikasi krisis yang diterapkan, serta bagaimana strategi tersebut disesuaikan dengan klasifikasi krisis menurut teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Metodologi ini dipilih guna menghasilkan analisis yang komprehensif dan kontekstual terhadap upaya Kemkomdigi dalam menjaga reputasi kelembagaan di era digital.

## PEMBAHASAN

Temuan penelitian yang diperoleh melalui analisis data berdasarkan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menunjukkan adanya keterlibatan aktif peran *public relations* di lingkungan Kemkomdigi dalam merespons krisis kebocoran data PDNS di era digital. Hasil kajian memperlihatkan bahwa Biro Humas Kemkomdigi menempati posisi strategis sebagai aktor utama dalam manajemen yang menangani komunikasi krisis. Dengan mengimplementasikan pola penanganan yang bersifat terstruktur, sistematis, serta responsif terhadap dinamika situasi krisis yang berkembang.

Dalam perspektif teori *public relations*, fungsi utama *public relations* sejalan dengan hasil temuan penelitian ini yang menegaskan bahwa Biro Humas Kemkomdigi telah melaksanakan fungsi dalam membangun dan memelihara hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya, dan merefleksikan penerapan komunikasi krisis melalui pelayanan publik dengan berkontribusi dalam menjaga kepercayaan dan citra institusi di tengah krisis.

Peran *public relations* memiliki signifikansi strategis dalam mengelola krisis organisasi, mencakup peran sebagai komunikator dalam membangun relationship, berperan sebagai manajemen cadangan, serta berperan dalam membentuk *corporate image*. Implementasi peran tersebut dapat diamati dalam konteks Biro Humas Kemkomdigi, yang secara strategis menempatkan juru bicara resmi sebagai representasi utama lembaga untuk memastikan kejelasan informasi. Selain itu, upaya membangun hubungan positif (*relationship*) dengan publik melalui komunikasi digital yang interaktif dan responsif. Di sisi lain, peran manajemen cadangan dan *corporate image* terealisasi melalui komunikasi dengan publik melalui penyusunan narasi dalam siaran pers yang menekankan kinerja pemerintah dalam menangani krisis, sekaligus menunjukkan komitmen dalam memulihkan dan memperkuat kepercayaan publik.

Dalam keterkaitan citra yang dikemukakan oleh Argenti (2013), penelitian ini menunjukkan citra Kemkomdigi berhasil menjaga citra yang direfleksikan melalui pembentukan *current image*, yang di mana Biro Humas Kemkomdigi mengedepankan prinsip keterbukaan dalam menyampaikan pesan kepada publik serta menjunjung tinggi transparansi mengenai dinamika krisis dan perkembangan pemulihan data yang terdampak. Lebih lanjut, pada dimensi *wish image* juga teridentifikasi melalui langkah-langkah publikasi narasi (siaran pers) terkait pemulihan sistem yang bertujuan untuk membangun persepsi positif publik dengan menumbuhkan kembali rasa kepercayaan terhadap kinerja institusi. Di sisi lain, penerapan *corporate Image* tercermin dari komunikasi intensif yang menekankan pada komitmen serta tanggung jawab institusi kepada masyarakat dalam menangani serta menyelesaikan krisis yang terjadi.

Berdasarkan kategori SCCT, insiden kebocoran data PDNS diklasifikasikan sebagai *mixed crisis cluster*, karena krisis terjadi dipicu oleh dua faktor utama, yaitu berupa *Victim Cluster*, yang berkaitan dengan serangan *siber ransomware* oleh pihak eksternal. Serta *Preventable Cluster* yang berkaitan dengan adanya kelemahan pada keamanan sistem internal. Dengan demikian, kombinasi strategi *rebuild* dan *bolstering* dipandang sebagai pendekatan komunikasi krisis yang proaktif dan bertanggung jawab, sekaligus menjadi dasar bagi penguatan legitimasi institusi dalam memulihkan citra di mata publik.

Melalui kerangka teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), terlihat bahwa strategi komunikasi dipilih berdasarkan dengan pertimbangan persepsi publik terhadap tingkat tanggung jawab institusi. Dalam hal ini, Biro Humas Kemkomdigi menolak penggunaan strategi denial maupun diminish, karena berpotensi memperburuk citra. Dan sebaliknya, menerapkan strategi *rebuild* dan *bolstering*. Strategi *rebuild* diwujudkan melalui pengakuan dan klarifikasi terbuka, permintaan maaf secara resmi, dan berkomunikasi secara transparan mengenai langkah pemulihan. Sementara dengan strategi

bolstering dilakukan dengan menegaskan komitmen terhadap keberlanjutan transformasi digital nasional.

Dalam konteks penanganan krisis kebocoran data PDNS di era digital, menunjukkan bahwa Biro Humas Kemkomdigi mampu mengimplementasikan secara strategis dua komponen utama yang dikemukakan oleh Coombs (2012), yaitu *crisis knowledge management* dan *stakeholder reaction management*. Implementasi ini tercermin melalui strategi komunikasi dalam penyampaian informasi yang dirancang secara efektif, responsif, dan tepat sasaran, sekaligus melalui adanya keterlibatan langsung pimpinan dalam menyampaikan pesan krisis secara terbuka, konsisten, dan relevan kepada publik. Strategi tersebut sejalan dengan prinsip *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang di mana ketepatan waktu dan akurasi penyampaian pesan menjadi aspek penting dalam meredam eksalasi krisis, dengan upaya untuk mempertahankan konsistensi narasi komunikasi dalam membentuk citra positif lembaga, dan meminimalisasi potensi disinformasi di tengah kalangan masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat kajian bahwa adanya pemanfaatan media online oleh Biro Humas Kemkomdigi, yang mengadopsi media online sebagai kanal utama dalam membentuk dan mengarahkan narasi publik secara cepat, efektif, dan sistematis, khususnya melalui tindakan penyampaian klarifikasi resmi, laporan siaran pers terkait perkembangan pemulihan data, hingga memberikan tanggapan resmi terhadap isu-isu di ruang publik.

Berkaitan dengan konteks kebocoran data PDNS di era digital, Kemkomdigi tidak hanya berperan dalam mengelola aliran informasi secara transparan dan akurat, melainkan juga menegaskan komitmen institusional untuk memulihkan kepercayaan publik serta memperkuat tata kelola keamanan data nasional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis yang dilaksanakan oleh Biro Humas Kemkomdigi telah mengintegrasikan prinsip-prinsip SCCT secara efektif. Keberhasilan tersebut menegaskan pentingnya perencanaan komunikasi krisis yang sistematis, berbasis teori, dan berorientasi jangka panjang sebagai fondasi utama dalam menjaga reputasi kelembagaan serta membangun legitimasi pemerintah di tengah meningkatnya tuntutan kritis. Sehingga penelitian ini, menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan di ruang digital memberikan kemampuan untuk menangani krisis secara adaptif. Dengan demikian, praktik *public relations* dalam berkomunikasi tidak hanya sekadar upaya meredam krisis sesaat, tetapi juga menjadi fondasi strategis untuk menjaga citra institusional pemerintah dan membangun legitimasi di tengah tuntutan publik yang semakin kritis dalam lanskap komunikasi digital.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditegaskan bahwa peran *Public Relations* pada Kemkomdigi memiliki signifikansi strategis dalam menangani situational crisis communication, khususnya pada kasus kebocoran data PDNS di era digital. Peran dan fungsi *Public Relations* Kemkomdigi terbukti menjadi garda terdepan dalam menjaga stabilitas komunikasi publik ketika krisis mengancam kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan melalui penerapan kerangka teoritis Situational Crisis Communication Theory (SCCT), penelitian ini menemukan bahwa strategi yang digunakan Kemkomdigi berorientasi melalui penyampaian klarifikasi publik, publikasi siaran pers resmi, serta intensifikasi koordinasi media online guna mengelola arus opini publik yang berkembang pesat.

Hasil temuan penelitian menunjukkan manfaat bagi perkembangan ilmu, baik secara praktis yang memberikan penjelasan terhadap perubahan teknologi informasi terhadap persepsi publik dalam mengelola komunikasi berdasarkan dengan kecepatan, transparansi, dan konsistensi pesan di era digital. Lebih lanjut, memberikan manfaat dalam kajian akademis yang memfokuskan pada dinamika komunikasi krisis dalam pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan isu kebijakan publik dalam ruang teknologi informasi dan komunikasi digital.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Argenti, P. A. (2013). *Corporate Communication*. New York, NY: The McGraw-Hill Companies.
- Arifin, A. (2014). *Politik Pencitraan Politik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Coombs, W. T. (2012). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (3rd Ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2012). *The Handbook of Crisis Communication*. Chichester, UK: Blackwell Publishing Ltd.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th Ed.). Los Angeles, CA: SAGE Publications, Inc.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2013). *Effective Public Relations* (11th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Databoks. (2022, September 13). *Indonesia Masuk 3 Besar Negara Dengan Kasus Kebocoran Data Terbanyak Dunia*. Katadata. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2022/09/13/Indonesi>

a-Masuk-3-Besar-Negara-Dengan-Kasus-Kebocoran-Data-Terbanyak-Dunia

- E-Media DPR RI. (2024, Agustus 14). Kebocoran Data PNS Berdampak Signifikan Terhadap Keamanan Negara.  
<https://emedia.dpr.go.id/2024/08/14/kebocoran-data-pns-berdampak-signifikan-terhadap-keamanan-negara/>
- Fearn-Banks, K. (2007). *Crisis Communication: A Casebook Approach* (3rd Ed.).
- Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Irwanti, M. (2023). *Manajemen Krisis Komunikasi*. Bandung: Widina Media Utama.
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of The World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- Kasemin, K. (2016). *Paradigma Teori Komunikasi Dan Paradigma Penelitian Komunikasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kompas.Com. (2024, Juni 26). Pusat Data Nasional Diretas, Pemerintah Dinilai Kurang Peduli Keamanan Siber.  
<https://nasional.kompas.com/read/2024/06/26/16493461/pusat-data-nasional-diretas-pemerintah-dinilai-kurang-peduli-keamanan-siber>
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Liputan6. (2024, Juli 2). Data Diduga Milik Kominfo Bocor, Dijual Rp 1,9 Miliar Di Breachforums.  
<https://www.liputan6.com/tekno/read/5632942/data-diduga-milik-kominfo-bocor-dijual-rp-19-miliar-di-breachforums?page=2>
- Marda, S. R. (2024). *Public Relations Dalam Krisis: Studi Situational Crisis Communication (SCC)*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 41–48.
- Media Indonesia. (2024, Oktober 25). Ini Jenis Serangan Siber Ke PDNS Kominfo Yang Berdampak Ke Sistem Imigrasi.  
<https://mediaindonesia.com/teknologi/680135/ini-jenis-serangan-siber-ke-pdns-kominfo-yang-berdampak-ke-sistem-imigrasi>
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- NU Online. (2024, Juni 28). Pusat Data Nasional Bocor, Pemerintah Klaim Ulah Hacker, 210 Instansi Diduga Kena Bobol. <https://www.nu.or.id/nasional/pusat-data-nasional-bocor-pemerintah-klaim-ulah-hacker-210-instansi-diduga-kena-bobol-aemfb>
- Rahmah, N., Anindita, W., & Rahmawati, N. F. (2021). Crisis Response Strategy of PT. Angkasa Pura II on The News of Health Protocol Violations at Soekarno-Hatta. *Advances In Social Science, Education and Humanities Research*, 622, 274–281. Atlantis Press.
- Romli, A. S. M. (2018). *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsep Dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and Organizational Crisis*. London: Bloomsbury Academic.
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. West Sussex, UK: Wiley-Blackwell.
- Singer, P. W. (2014). *Cybersecurity And Cyberwar: What Everyone Needs to Know*. New York, NY: Oxford University Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tabroni, R. (2012). *Komunikasi Politik Pada Era Multimedia*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Wiryaningrum, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242–252. Universitas Merdeka Malang.