

## **Dinamika Blunder Komunikasi Politik dan Upaya Pemulihan Legitimasi: Analisis Citra DPR RI di Ruang Publik**

**Amalia Azmi Sitorus<sup>1</sup>, Hermin Kusumajati<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Pamulang, Indonesia.

<sup>2</sup>Universitas Pamulang, Indonesia.

Korespondensi Penulis: Amaliaazmi895@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i2.693>

### **Article Info**

#### **Article History;**

#### **Received:**

2025-09-25

#### **Revised:**

2025-10-02

#### **Accepted:**

2025-12-01

**Abstrak:** Penelitian ini membahas dinamika blunder komunikasi politik yang dilakukan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) dan menganalisis upaya pemulihan legitimasi lembaga tersebut di ruang publik digital. Komunikasi politik merupakan aspek krusial dalam membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga politik. Namun, DPR RI kerap menghadapi krisis citra akibat pernyataan kontroversial, kebijakan yang tidak sensitif, serta strategi komunikasi yang kurang empatik dan reaktif terhadap isu publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus dan metode Analisis Wacana Kritis (*Critical Discourse Analysis*) untuk memahami konstruksi bahasa, simbol, serta narasi komunikasi DPR yang berdampak pada persepsi publik. Data diperoleh melalui wawancara dengan pakar komunikasi politik, analisis pemberitaan media, dokumen resmi DPR, serta observasi digital terhadap wacana di media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa blunder komunikasi politik DPR RI memperkuat persepsi negatif publik dan mengikis legitimasi lembaga secara berkelanjutan. Media sosial berperan sebagai katalis krisis dengan mempercepat viralitas isu dan memperluas dampaknya ke ranah nasional. Pembahasan menunjukkan bahwa upaya pemulihan legitimasi melalui klarifikasi dan penggunaan media digital masih bersifat simbolik, tidak diiringi tindakan korektif yang nyata, sehingga efektivitasnya rendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa DPR RI perlu membangun strategi komunikasi politik yang berbasis pada etika, transparansi, dan partisipasi publik, serta mengembangkan protokol komunikasi krisis yang adaptif terhadap dinamika ruang digital agar mampu memulihkan kembali legitimasi dan kepercayaan masyarakat.

**Kata kunci:** komunikasi politik, blunder komunikasi, legitimasi politik, citra DPR RI, ruang publik digital.

### **PENDAHULUAN**

Komunikasi politik merupakan aspek fundamental dalam proses demokrasi karena menjadi sarana utama bagi lembaga politik untuk menyampaikan pesan, menjelaskan kebijakan, serta membangun legitimasi di hadapan publik. Melalui komunikasi politik, interaksi antara wakil rakyat dengan masyarakat dapat terjalin dalam kerangka representasi dan akuntabilitas. Namun, praktik komunikasi politik tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya. Dalam banyak kasus, pesan politik

justru menimbulkan kontroversi, kesalahpahaman, atau bahkan penolakan publik. Fenomena tersebut dikenal sebagai blunder komunikasi politik, yaitu kesalahan dalam strategi penyampaian pesan yang berimplikasi negatif pada persepsi publik. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) sebagai lembaga legislatif yang merepresentasikan kepentingan rakyat kerap kali menjadi sorotan utama dalam isu komunikasi politik. Di satu sisi, DPR memiliki peran strategis dalam fungsi legislasi, pengawasan, dan penganggaran. Namun di sisi lain, citra DPR RI di ruang publik sering kali diliputi stigma negatif, mulai dari isu rendahnya kinerja, kontroversi kebijakan, hingga pernyataan anggota dewan yang dianggap tidak sensitif terhadap kondisi masyarakat. Situasi ini memperlihatkan adanya jurang komunikasi yang semakin memperlemah legitimasi politik lembaga tersebut.

Dalam konteks era digital, blunder komunikasi politik memiliki dampak yang lebih luas dan cepat. Media sosial menjadi ruang publik baru di mana setiap pernyataan, keputusan, maupun sikap anggota DPR dapat tersebar secara viral dan memicu reaksi berantai. Blunder yang sebelumnya bersifat terbatas kini dapat menjadi isu nasional yang memperburuk krisis citra lembaga. Kondisi ini tidak hanya berimplikasi pada hubungan DPR dengan masyarakat, tetapi juga terhadap stabilitas kepercayaan publik terhadap sistem demokrasi itu sendiri. Meski demikian, blunder komunikasi politik tidak selalu berakhir pada penurunan legitimasi secara permanen. DPR RI memiliki kesempatan untuk melakukan pemulihan legitimasi melalui strategi komunikasi tertentu. Upaya tersebut dapat berupa klarifikasi, manajemen krisis komunikasi, penggunaan narasi alternatif, hingga pembentukan citra baru yang lebih positif. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana dinamika blunder komunikasi politik terjadi dan strategi apa yang ditempuh dalam rangka memulihkan legitimasi DPR RI di ruang publik. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis dinamika blunder komunikasi politik DPR RI dan upaya pemulihan legitimasi di ruang publik. Kajian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai komunikasi politik, khususnya terkait dengan manajemen krisis politik dan strategi pemulihan citra kelembagaan di era digital.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang bertujuan untuk memahami fenomena blunder komunikasi politik DPR RI secara mendalam, kontekstual, dan interpretatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena permasalahan yang dikaji berhubungan dengan makna, persepsi, dan strategi komunikasi yang tidak dapat dijelaskan semata-mata dengan angka atau data statistik. Fokus penelitian diarahkan pada dinamika blunder komunikasi politik yang muncul di ruang publik serta strategi pemulihan legitimasi yang dilakukan oleh DPR RI melalui berbagai medium komunikasi. Sumber data penelitian diperoleh dari dua jalur utama. Pertama, data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pakar komunikasi politik, praktisi media, dan analis kebijakan publik yang memiliki otoritas serta pengalaman dalam menilai isu komunikasi lembaga legislatif. Kedua, data sekunder yang dikumpulkan dari pemberitaan media massa, dokumen resmi DPR, arsip digital, serta unggahan media sosial yang memuat wacana publik terkait kasus-kasus blunder komunikasi politik DPR. Data ini dipandang penting karena media dan ruang digital menjadi arena utama di mana persepsi publik terbentuk dan citra lembaga diperdebatkan.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, studi dokumentasi, serta observasi digital atau netnografi. Wawancara digunakan untuk menggali perspektif yang lebih dalam dari para ahli dan praktisi. Studi dokumentasi mencakup analisis teks dari berita online, pernyataan publik DPR, serta arsip kebijakan. Sementara itu, observasi digital dilakukan untuk memahami bagaimana respons masyarakat di media sosial terbentuk dan berkembang terhadap blunder komunikasi politik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan Analisis Wacana Kritis (*Critical Discourse Analysis/CDA*), yang menekankan pada konstruksi bahasa, simbol,

dan narasi dalam komunikasi politik DPR serta implikasinya terhadap pembentukan citra di ruang publik. Analisis ini dilakukan secara tematik dengan mengidentifikasi kategori utama, yakni bentuk blunder komunikasi, respons publik, serta pola strategi pemulihan legitimasi. Untuk menjaga keabsahan temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi metode, serta memperkuat validitas melalui teknik member checking dengan narasumber dan peer debriefing dengan sesama peneliti. Dengan rancangan metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana blunder komunikasi politik DPR RI terbentuk, bagaimana publik merespons fenomena tersebut, dan sejauh mana strategi komunikasi dapat memulihkan legitimasi lembaga legislatif di tengah tantangan ruang publik digital.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Blunder Komunikasi Politik dan Upaya Pemulihan Legitimasi DPR RI di Ruang Publik**

Komunikasi politik merupakan jantung dari setiap lembaga representatif dalam sistem demokrasi. Di Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) menempati posisi sentral sebagai pengemban fungsi legislasi, pengawasan, dan representasi rakyat. Legitimasi DPR RI sebagai institusi demokratis bergantung pada sejauh mana komunikasi politik yang dibangun mampu memperkuat kepercayaan publik serta menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pengambilan keputusan. Namun, dalam satu dekade terakhir, DPR RI kerap kali menjadi sorotan bukan karena prestasi legislatifnya, melainkan akibat serangkaian blunder komunikasi politik yang berdampak serius terhadap citra publiknya. Blunder komunikasi politik yang dilakukan oleh anggota DPR atau lembaga DPR RI pada umumnya mencakup pernyataan yang dinilai tidak sensitif, kebijakan komunikasi yang tidak responsif terhadap isu publik, serta cara klarifikasi yang dianggap defensif atau tidak empatik. Dalam konteks komunikasi politik, blunder semacam ini bukan sekadar kesalahan retorika atau pemilihan kata, tetapi lebih jauh merupakan refleksi dari lemahnya kemampuan komunikasi krisis, rendahnya kepekaan politik terhadap isu publik, dan gagalnya strategi framing dalam membangun narasi yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Akibatnya, blunder komunikasi politik menimbulkan dampak ganda: pertama, memperkuat persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja DPR RI; dan kedua, menciptakan krisis legitimasi yang berkelanjutan.

Fenomena blunder komunikasi politik DPR RI tidak dapat dilepaskan dari konteks ekosistem media digital. Kehadiran media sosial sebagai arena baru komunikasi politik telah mengubah pola interaksi antara lembaga politik dan publik. Pernyataan anggota DPR yang dahulu mungkin hanya terdengar di forum terbatas kini dapat dengan cepat beredar luas melalui platform digital dan menjadi viral dalam hitungan menit. Karakteristik media sosial yang menekankan pada kecepatan, visualisasi, dan potensi viral menjadikan setiap blunder komunikasi semakin berisiko merusak citra institusional. Penelitian terbaru menegaskan bahwa media sosial berperan sebagai “*amplifier*” krisis reputasi politik, karena framing negatif yang diciptakan publik dapat berkembang secara organik dan sulit dikendalikan oleh institusi politik ((1)). Contoh konkret dapat ditemukan pada kasus pernyataan anggota DPR yang dianggap meremehkan aspirasi mahasiswa terkait penolakan RUU tertentu. Dalam waktu singkat, potongan video tersebut menyebar luas melalui Twitter, Instagram, dan TikTok. Publik tidak hanya menyoroti pernyataan individu, tetapi juga mengaitkannya dengan citra DPR secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa blunder komunikasi politik di tingkat personal dapat dengan mudah melebar menjadi krisis institusional. Fenomena ini sejalan dengan teori *halo effect* dalam psikologi komunikasi, di mana perilaku individu diasosiasikan dengan karakter organisasi secara menyeluruh ((2)).

Blunder komunikasi politik tidak hanya merusak persepsi publik, tetapi juga mengikis legitimasi DPR RI sebagai lembaga demokratis. Legitimasi dalam konteks politik bukanlah entitas tetap, melainkan hasil dari konstruksi sosial yang terus-menerus dinegosiasikan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Schmidtke ((3)), legitimasi bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh

kepercayaan publik terhadap kinerja dan komunikasi lembaga negara. Ketika DPR RI gagal mengelola blunder komunikasinya, publik menafsirkan hal tersebut sebagai tanda lemahnya akuntabilitas, yang pada gilirannya memperdalam krisis legitimasi. Upaya pemulihan legitimasi DPR RI setelah blunder komunikasi memerlukan strategi yang sistematis, cepat, dan adaptif. Teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikembangkan oleh Coombs (2018)(4) memberikan kerangka penting dalam memahami respons yang tepat terhadap krisis. SCCT menekankan bahwa strategi komunikasi krisis harus disesuaikan dengan atribusi tanggung jawab yang diberikan publik kepada institusi. Dalam konteks DPR RI, ketika blunder komunikasi jelas-jelas berasal dari kesalahan individu atau kelembagaan, strategi yang paling tepat bukanlah penyangkalan (denial), melainkan *rebuild strategy* yang mencakup permintaan maaf terbuka, pengakuan kesalahan, serta komitmen pada perbaikan struktural.

Namun, dalam praktiknya, respons DPR RI sering kali cenderung defensif dan minim empati. Klarifikasi yang diberikan kerap dianggap publik sebagai sekadar formalitas, tanpa adanya tindakan korektif yang nyata. Hal ini membuat pemulihan legitimasi menjadi tidak efektif. Menurut Benoit ((5)) dalam teori *Image Repair*, keberhasilan pemulihan citra sangat bergantung pada ketulusan permintaan maaf dan konsistensi tindakan korektif yang diambil setelah blunder terjadi. Jika permintaan maaf hanya dilakukan sebatas retorika tanpa langkah konkret, publik akan menilai respons tersebut sebagai *symbolic compliance*, bukan sebagai bentuk akuntabilitas sejati. Peran media digital dalam proses pemulihan legitimasi juga tidak bisa diabaikan. Publik kini menuntut transparansi yang lebih tinggi dan partisipasi dalam setiap klarifikasi. Upaya DPR RI untuk memanfaatkan kanal resmi seperti akun Instagram dan YouTube patut diapresiasi, namun efektivitasnya masih terbatas jika tidak disertai dialog yang bersifat dua arah. Menurut Chadwick & Stromer-Galley ((6)), komunikasi politik di era digital hanya akan efektif jika aktor politik mampu membangun interaktivitas yang autentik dengan publik, bukan sekadar menyajikan klarifikasi satu arah. Dengan kata lain, pemulihan legitimasi tidak cukup hanya dengan menyampaikan pesan, melainkan harus melibatkan masyarakat dalam proses komunikasi.

Blunder komunikasi politik DPR RI juga menimbulkan implikasi jangka panjang terhadap pola hubungan masyarakat dengan lembaga legislatif. Tingkat kepercayaan publik terhadap DPR RI secara konsisten rendah dalam berbagai survei nasional selama sepuluh tahun terakhir, dan blunder komunikasi hanya memperburuk tren ini. Menurut Norris ((7)), kepercayaan politik adalah modal sosial yang sangat sulit dipulihkan jika sudah terkikis. Oleh karena itu, setiap blunder komunikasi politik bukan hanya sekadar “kesalahan sesaat”, melainkan sebuah krisis yang dapat mengurangi legitimasi DPR RI secara kumulatif dalam jangka panjang. Untuk mengatasi hal tersebut, DPR RI perlu mengembangkan protokol komunikasi krisis yang komprehensif. Protokol ini mencakup pelatihan komunikasi bagi anggota DPR, penguatan kapasitas tim humas dalam memantau isu di media sosial, serta prosedur standar untuk memberikan klarifikasi cepat dan empatik. Selain itu, perlu adanya mekanisme transparansi yang jelas terhadap langkah korektif yang diambil. Misalnya, jika seorang anggota DPR melakukan blunder komunikasi, publik harus mengetahui secara terbuka bentuk sanksi atau tindakan perbaikan yang diberikan oleh partai atau lembaga. Transparansi semacam ini dapat membantu membangun kembali kepercayaan publik. Selain langkah teknis, DPR RI juga harus memperhatikan dimensi etika komunikasi politik. Etika menjadi fondasi penting dalam menjaga legitimasi karena publik tidak hanya menilai “apa yang dikatakan”, tetapi juga “bagaimana” dan “mengapa” sesuatu dikatakan. Etika komunikasi politik yang berorientasi pada kejujuran, empati, dan tanggung jawab sosial harus dijadikan standar dalam setiap pernyataan anggota DPR. Dengan demikian, komunikasi politik tidak lagi sekadar menjadi sarana pertahanan diri dari kritik, tetapi juga instrumen pembangunan relasi yang sehat antara lembaga legislatif dan masyarakat.

Jika ditinjau dari perspektif akademik, dinamika blunder komunikasi politik DPR RI mencerminkan ketidakmampuan lembaga legislatif dalam mengelola *public sphere* modern. Menurut Habermas ((8)), ruang publik adalah arena deliberasi rasional di mana warga negara menilai legitimasi lembaga politik. Ketika DPR RI gagal memposisikan diri secara tepat dalam ruang publik digital, maka lembaga ini kehilangan kesempatan untuk membangun legitimasi melalui dialog. Blunder komunikasi yang tidak diikuti dengan strategi pemulihan yang efektif semakin memperlebar jarak antara DPR dan masyarakat, sehingga ruang publik yang seharusnya menjadi arena deliberatif berubah menjadi arena delegitimasi. Dalam jangka panjang, keberhasilan DPR RI dalam memulihkan legitimasi setelah blunder komunikasi akan sangat bergantung pada konsistensi institusi dalam mengintegrasikan komunikasi politik yang transparan, etis, dan partisipatif. Hal ini bukan hanya soal teknik komunikasi, tetapi juga menyangkut budaya politik yang melekat di dalam tubuh lembaga. Jika DPR RI mampu mengubah budaya komunikasinya menjadi lebih responsif, terbuka, dan empatik, maka peluang pemulihan legitimasi akan lebih besar. Namun, jika pola lama yang defensif dan elitis tetap dipertahankan, maka setiap blunder komunikasi hanya akan memperkuat persepsi publik bahwa DPR adalah lembaga yang jauh dari aspirasi rakyat.

Dengan demikian, dinamika blunder komunikasi politik DPR RI dan upaya pemulihan legitimasi di ruang publik dapat dipahami sebagai proses yang kompleks, multidimensi, dan penuh tantangan. Ia melibatkan interaksi antara kesalahan retorika individu, kelemahan struktural lembaga, dinamika media digital, serta persepsi publik terhadap akuntabilitas politik. Kajian ini menegaskan bahwa komunikasi politik bukan sekadar persoalan menyampaikan pesan, tetapi juga tentang membangun kepercayaan, menjaga legitimasi, dan memperkuat demokrasi. DPR RI dituntut untuk belajar dari setiap blunder, memperbaiki strategi komunikasi, dan berkomitmen pada etika politik agar dapat merebut kembali kepercayaan publik dan memulihkan citra sebagai representasi rakyat dalam sistem demokrasi Indonesia.

## **CITRA POLITIK DAN RUANG PUBLIK**

Citra politik merupakan salah satu aspek yang paling menentukan dalam keberlangsungan demokrasi modern. Dalam konteks negara demokratis seperti Indonesia, citra lembaga legislative terutama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) menjadi representasi simbolis sekaligus praktis dari kualitas komunikasi politik yang dijalankan oleh para elit politik. Citra tidak hanya dibentuk oleh kerja substantif, melainkan juga oleh bagaimana sebuah lembaga mempresentasikan dirinya di hadapan publik melalui simbol, bahasa, dan tindakan yang terkomunikasikan. Dalam perspektif ini, ruang publik berfungsi sebagai arena di mana citra politik diproduksi, diperdebatkan, dan dikritik secara terus-menerus. Allen (9) dalam revisi teorinya mengenai *public sphere* menekankan bahwa ruang publik adalah arena diskursif di mana warga negara dapat membentuk opini dan menyalurkan kehendak politiknya secara kolektif. Namun, perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah merevolusi konsep ruang publik dari yang bersifat linear dan hierarkis menjadi ruang yang hibrid, terfragmentasi, sekaligus dinamis (10). Dengan adanya media sosial, ruang publik tidak lagi sepenuhnya dikendalikan oleh media arus utama, melainkan juga oleh individu dan komunitas yang berinteraksi secara horizontal. Kondisi ini menciptakan ruang baru bagi masyarakat untuk menilai, mengkritisi, bahkan mendeligitimasi aktor politik yang dianggap gagal dalam membangun komunikasi yang sensitif dan akuntabel.

Dalam kerangka tersebut, citra politik DPR RI kerap dipertaruhkan. DPR RI, sebagai lembaga perwakilan rakyat, memiliki tiga fungsi utama: legislasi, penganggaran, dan pengawasan. Secara teoretis, pelaksanaan fungsi ini seharusnya memperkuat legitimasi dan memperbaiki citra lembaga. Namun, dalam praktiknya, berbagai blunder komunikasi politik yang dilakukan oleh anggota DPR justru memperkuat stigma negatif di ruang publik. Stigma “jauh dari rakyat,” “korup,” atau “tidak

responsif” merupakan konstruksi citra yang terbentuk akibat interaksi dinamis antara tindakan komunikatif DPR dengan respons kritis masyarakat.

Citra politik, sebagaimana dijelaskan oleh Lilleker (11), bukanlah refleksi objektif dari kinerja, melainkan persepsi yang dibentuk oleh kombinasi narasi politik, penyampaian pesan, dan framing media. Di era digital, framing media tidak hanya datang dari institusi media konvensional, tetapi juga dari media warga (*citizen journalism*) yang beroperasi melalui Twitter/X, Instagram, TikTok, dan platform digital lainnya. Menurut McCombs ((12)) dalam pengembangan *Agenda-Setting Theory 2.0*, peran publik semakin dominan dalam membentuk agenda isu. Tidak hanya media yang memengaruhi publik, tetapi publik kini juga dapat memengaruhi media dan bahkan memengaruhi institusi politik secara langsung melalui viralitas isu.

Dalam konteks DPR RI, berbagai blunder komunikasi politik dapat dianalisis sebagai kegagalan dalam mengelola pesan di ruang publik. Misalnya, ketika anggota DPR mengeluarkan pernyataan yang dianggap tidak sensitif terhadap situasi sosial-ekonomi masyarakat, publik segera merespons dengan kecaman, sindiran, atau parodi melalui media sosial. Hal ini memperlihatkan bahwa ruang publik digital telah menjadi arena *image contestation* di mana setiap pesan politik akan ditransformasikan menjadi narasi kolektif yang tidak selalu dapat dikendalikan oleh komunikator politik itu sendiri. Fenomena ini sejalan dengan gagasan Chadwick ((13)) mengenai *hybrid media system*, di mana interaksi antara media arus utama dan media sosial menciptakan arus informasi yang simultan, saling menguatkan, dan sulit diprediksi. Konsekuensi dari kegagalan mengelola komunikasi politik adalah erosi citra dan legitimasi. Legitimasi politik, menurut Habermas (8), hanya dapat dipertahankan apabila komunikasi politik berlangsung secara inklusif, rasional, dan partisipatif. Dalam kenyataannya, banyak komunikasi politik DPR justru cenderung elitis, tertutup, dan tidak akomodatif terhadap aspirasi publik. Kondisi ini memperkuat persepsi negatif yang berulang kali terlihat dalam survei kepercayaan publik. Lembaga Survei Indonesia (14) menunjukkan bahwa DPR termasuk lembaga negara dengan tingkat kepercayaan paling rendah, jauh di bawah TNI atau KPK. Angka kepercayaan yang rendah ini mencerminkan kegagalan DPR dalam membangun citra positif di ruang publik, meskipun secara formal menjalankan fungsi konstitusionalnya.

Jika ditinjau dari teori citra politik modern, keberhasilan atau kegagalan sebuah lembaga dalam mengelola citra bergantung pada tiga aspek: konsistensi pesan, sensitivitas terhadap konteks sosial, dan kemampuan adaptasi terhadap dinamika media (15). DPR RI sering kali gagal dalam ketiga aspek ini. Konsistensi pesan sulit terjaga karena adanya perbedaan pandangan antar fraksi yang kerap terekspos ke publik, sensitivitas terhadap konteks sosial sering kali minim sebagaimana terlihat dalam berbagai pernyataan kontroversial anggota dewan, dan adaptasi terhadap media digital sering kali bersifat reaktif alih-alih strategis. Akibatnya, citra DPR menjadi mudah terdistorsi oleh framing publik yang negatif. Selain itu, penting pula menyoroti bahwa citra politik tidak berdiri sendiri, melainkan terkait erat dengan simbol dan representasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Castells (16) dalam *Networks of Outrage and Hope*, simbol-simbol politik yang gagal dikelola akan memicu kemarahan publik yang terorganisasi melalui jaringan digital. Dalam kasus DPR, simbol-simbol seperti “gedung parlemen megah,” “fasilitas mewah,” atau “rapat kosong” menjadi representasi visual yang memperkuat citra negatif di mata rakyat. Media sosial memperbesar kekuatan simbol ini melalui meme, video pendek, atau hashtag viral yang menyederhanakan isu kompleks menjadi narasi yang mudah dicerna dan mudah menyebar.

Salah satu problem utama citra DPR RI adalah keterputusan komunikasi dengan generasi muda. Generasi Z dan milenial yang kini mendominasi ruang publik digital memiliki ekspektasi terhadap komunikasi politik yang transparan, interaktif, dan partisipatif (Serrano, (17)). Namun, gaya komunikasi DPR cenderung masih hierarkis, formalistik, dan birokratis. Akibatnya, ada jurang komunikasi yang memperburuk citra lembaga di kalangan generasi muda. Jurang komunikasi ini

semakin berbahaya karena generasi muda adalah aktor dominan dalam memproduksi wacana di media sosial. Kegagalan DPR dalam menjembatani jurang ini akan memperpanjang krisis citra dan memperlemah legitimasi jangka panjang. Dengan demikian, citra politik DPR RI dalam ruang publik dapat dipahami sebagai hasil dari interaksi dinamis antara tindakan komunikatif DPR, framing media, respons publik, dan simbol politik yang beredar di masyarakat. Citra tidak pernah statis; ia senantiasa bergerak mengikuti dinamika ruang publik. Blunder komunikasi politik mempercepat proses erosi citra karena publik semakin aktif dalam merespons, mengkritisi, bahkan menciptakan narasi alternatif yang menantang versi resmi dari DPR. Dalam kerangka teori reputasi politik dan krisis komunikasi, fenomena ini menunjukkan bahwa citra DPR bukan hanya sekadar refleksi dari realitas, melainkan arena pertarungan simbolik yang menentukan legitimasi lembaga di mata rakyat. Refleksi akademik dari uraian ini menegaskan bahwa ruang publik adalah laboratorium sosial bagi citra politik DPR. Kegagalan dalam berkomunikasi sama dengan kegagalan dalam menjaga legitimasi. Oleh karena itu, DPR membutuhkan strategi komunikasi politik yang lebih inklusif, transparan, dan adaptif terhadap dinamika ruang publik digital. Tanpa perubahan signifikan, citra negatif DPR akan terus bertahan, bahkan semakin mengakar dalam memori kolektif masyarakat.

### **TEORI REPUTASI POLITIK DAN KRISIS CITRA**

Reputasi politik merupakan salah satu variabel paling penting dalam studi komunikasi politik kontemporer, karena ia bukan hanya sekadar citra sesaat yang muncul akibat konstruksi media atau persepsi publik yang temporer, tetapi merupakan akumulasi jangka panjang dari perilaku politik, konsistensi komunikasi, serta rekam jejak suatu aktor atau lembaga. Menurut Maier (18), reputasi politik bersifat lebih stabil dibanding citra, karena reputasi terbentuk melalui memori kolektif masyarakat yang terbangun dari interaksi terus-menerus antara aktor politik dengan publik. Dalam konteks lembaga legislatif Indonesia, reputasi DPR RI kerap dipandang problematik karena berulang kali mengalami krisis citra akibat blunder komunikasi politik yang dilakukan oleh anggotanya, sehingga memperkuat persepsi publik tentang rendahnya kualitas representasi politik di Indonesia. Krisis citra dalam komunikasi politik dapat dipahami sebagai momen di mana reputasi yang telah lama terbentuk mendapat ancaman serius akibat peristiwa, pernyataan, atau kebijakan tertentu yang menimbulkan respon negatif dari publik. Menurut Coombs (19) dalam *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, setiap krisis membutuhkan strategi komunikasi yang berbeda, tergantung pada tingkat tanggung jawab aktor politik terhadap terjadinya krisis tersebut. Jika aktor politik dianggap sebagai penyebab langsung dari krisis, maka publik akan menuntut strategi komunikasi berupa pengakuan kesalahan dan tindakan korektif; sebaliknya, jika krisis dianggap berasal dari faktor eksternal, strategi pembelaan atau justifikasi masih dapat diterima. Namun dalam banyak kasus yang menimpa DPR RI, krisis citra terjadi akibat kesalahan komunikatif internal, seperti pernyataan yang tidak sensitif, kebijakan yang tidak populer, atau sikap yang dianggap tidak berpihak kepada rakyat. Karena itu, publik cenderung menuntut pertanggungjawaban penuh dan langkah perbaikan yang konkret.

Benoit (5) melalui *Image Restoration Theory* memberikan kerangka yang lebih rinci mengenai strategi komunikasi politik dalam mengatasi krisis citra. Ada beberapa pilihan strategi, mulai dari *denial* (penyangkalan), *evading responsibility* (mengalihkan tanggung jawab), *reducing offensiveness* (mengurangi dampak ofensif), *corrective action* (tindakan perbaikan), hingga *mortification* (permintaan maaf). Namun, efektivitas strategi ini sangat bergantung pada persepsi publik terhadap ketulusan dan konsistensi komunikator politik. Dalam konteks DPR, strategi yang sering digunakan cenderung berupa pembelaan dan justifikasi, sementara permintaan maaf publik atau tindakan korektif jarang dilakukan secara konsisten. Hal ini membuat publik semakin skeptis terhadap kemampuan DPR dalam memulihkan citra dan memperbaiki reputasi politiknya. Salah satu

karakteristik penting dari krisis citra di era digital adalah percepatan penyebaran informasi yang sulit dikendalikan. Chadwick (13) melalui konsep *hybrid media system* menjelaskan bahwa reputasi politik kini dibentuk melalui interaksi kompleks antara media arus utama, media sosial, dan aktor non-institusional seperti aktivis, influencer, atau jurnalis warga. Dengan adanya media sosial, setiap kesalahan komunikasi dari anggota DPR langsung didistribusikan secara luas, dimaknai ulang, bahkan diparodikan oleh publik. Proses ini tidak hanya menciptakan kerusakan citra sesaat, tetapi juga memperkuat reputasi buruk yang telah melekat pada DPR selama bertahun-tahun. Kasus viral yang berulang menyebabkan akumulasi memori kolektif negatif yang semakin sulit dipulihkan dengan strategi komunikasi biasa. Dari perspektif reputasi politik, krisis citra DPR RI memperlihatkan bahwa reputasi lembaga legislatif di Indonesia menghadapi tiga tantangan besar. Pertama, adanya konsistensi blunder komunikasi yang membuat publik semakin yakin bahwa DPR adalah lembaga yang tidak representatif. Kedua, lemahnya sensitivitas terhadap konteks sosial, sehingga pernyataan anggota DPR sering kali dianggap tidak sesuai dengan realitas yang dialami rakyat. Ketiga, absennya strategi komunikasi krisis yang terencana dengan baik, sehingga respons DPR lebih sering bersifat reaktif dan defensif daripada proaktif dan solutif. Ketiga faktor ini memperkuat reputasi negatif DPR, menjadikannya sulit memperoleh kembali legitimasi di mata publik.

Lebih jauh, reputasi politik DPR juga dipengaruhi oleh simbol dan praktik komunikasi yang ditampilkan secara visual. Misalnya, ketika publik melihat gedung parlemen yang megah, fasilitas mewah anggota DPR, atau rapat paripurna yang kosong, maka simbol-simbol tersebut menjadi representasi visual dari reputasi buruk lembaga tersebut. Castells (20) dalam *Networks of Outrage and Hope* menegaskan bahwa simbol politik yang gagal dikelola dapat menjadi bahan bakar bagi jaringan kemarahan kolektif di media sosial. Hal ini menjelaskan mengapa setiap blunder kecil dapat berkembang menjadi krisis besar, karena simbol visual dari DPR kerap diasosiasikan dengan ketidakpedulian terhadap aspirasi rakyat. Reputasi politik juga tidak dapat dilepaskan dari konsep legitimasi. Habermas ((8)) menekankan bahwa legitimasi politik hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang inklusif, deliberatif, dan akuntabel. DPR RI sebagai representasi rakyat seharusnya menjadi pusat deliberasi publik. Namun, praktik komunikasi politik yang lebih bersifat top-down, elitis, dan tertutup menjadikan lembaga ini kehilangan aspek deliberatif yang menjadi sumber legitimasi. Krisis citra yang berulang menunjukkan bahwa DPR gagal menghadirkan komunikasi yang dapat membangun kepercayaan publik. Hal ini sejalan dengan temuan survei nasional (LSI, (21)) yang menempatkan DPR sebagai salah satu lembaga dengan tingkat kepercayaan publik paling rendah.

Selain itu, reputasi politik DPR juga sangat dipengaruhi oleh dinamika generasi. Generasi muda yang melek digital menuntut bentuk komunikasi yang lebih transparan, partisipatif, dan interaktif (Serrano, (17)). Namun, DPR sering kali masih berkomunikasi dengan pola lama yang birokratis dan formalistik. Akibatnya, terjadi disonansi antara ekspektasi publik dan praktik komunikasi lembaga, yang memperparah krisis citra. Dalam teori legitimasi demokratis kontemporer, keberhasilan lembaga politik diukur bukan hanya dari kinerjanya, tetapi juga dari kemampuannya membangun komunikasi yang adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi (Norris & Inglehart, (7)). DPR yang gagal beradaptasi akan terus menghadapi krisis reputasi di ruang publik digital. Dari sisi strategi, DPR RI sebenarnya memiliki peluang untuk memperbaiki reputasi politiknya dengan memanfaatkan teori-teori komunikasi krisis. Pertama, melalui strategi *mortification* atau permintaan maaf publik yang tulus. Permintaan maaf yang dilakukan dengan jelas, disertai komitmen untuk memperbaiki kesalahan, dapat menjadi langkah awal dalam merestorasi citra. Kedua, strategi *corrective action* dengan mengambil langkah nyata memperbaiki kebijakan atau prosedur yang menimbulkan krisis. Ketiga, membangun komunikasi yang lebih proaktif melalui media sosial untuk menciptakan kedekatan dengan publik, bukan hanya komunikasi defensif saat krisis terjadi. Namun,



sejauh ini, langkah-langkah tersebut belum konsisten dilakukan, sehingga reputasi negatif DPR terus berulang dari satu periode ke periode berikutnya. Refleksi akademik dari uraian ini adalah bahwa reputasi politik DPR RI berada dalam kondisi krisis permanen akibat kombinasi blunder komunikasi politik, lemahnya strategi komunikasi krisis, serta ketidakmampuan beradaptasi dengan ruang publik digital. Teori reputasi politik menegaskan bahwa reputasi tidak dapat diperbaiki hanya dengan komunikasi sesaat, melainkan membutuhkan konsistensi perilaku dan komunikasi jangka panjang. Sementara itu, teori krisis komunikasi seperti SCCT dan *Image Restoration Theory* memberikan peta jalan bagi DPR untuk memulihkan citra, tetapi implementasinya masih jauh dari optimal. Oleh karena itu, DPR membutuhkan transformasi mendasar dalam cara berkomunikasi dengan publik jika ingin memperbaiki reputasi politiknya dan memperoleh kembali legitimasi sebagai lembaga representatif.

### **Kasus-kasus Blunder DPR RI**

Fenomena blunder komunikasi politik yang dilakukan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) dalam satu dekade terakhir telah menjadi objek sorotan akademis maupun publik. DPR sebagai lembaga legislatif seharusnya menjadi representasi kepentingan rakyat dan menjaga legitimasi demokrasi, namun realitas politik menunjukkan adanya serangkaian komunikasi politik yang kontraproduktif. Blunder ini muncul dalam berbagai bentuk, mulai dari pernyataan kontroversial anggota dewan, kebijakan yang dianggap tidak berpihak kepada masyarakat, hingga praktik komunikasi publik yang tidak sensitif terhadap kondisi sosial. Dalam kerangka komunikasi politik, setiap blunder tidak hanya menjadi kesalahan teknis, melainkan juga memperlihatkan adanya kelemahan dalam manajemen citra politik serta ketidakmampuan dalam mengantisipasi krisis legitimasi (McNair, (22)). Dari perspektif teoritis, blunder komunikasi politik dapat dijelaskan melalui *Image Restoration Theory* (Benoit, (5)), *Situational Crisis Communication Theory* (Coombs, (4)), dan *Political Reputation Framework* (Moffitt, (23)). Teori-teori ini menekankan bahwa komunikasi politik bukan hanya soal penyampaian pesan, melainkan juga pengelolaan krisis ketika pesan yang disampaikan menimbulkan resistensi publik. DPR sebagai institusi politik kerap kali gagal menerapkan strategi komunikasi yang tepat sehingga blunder semakin memperkuat stigma negatif terhadap lembaga legislatif.

Salah satu kasus paling menonjol adalah kontroversi revisi Undang-Undang Komisi Pemberantasan Korupsi (UU KPK) pada 2019. DPR dianggap tergesa-gesa meloloskan revisi yang dinilai melemahkan KPK sebagai lembaga antikorupsi. Publik menilai langkah ini sebagai bentuk pelecehan terhadap semangat pemberantasan korupsi. Gelombang protes mahasiswa di berbagai kota pada September 2019 menjadi bukti nyata bahwa blunder komunikasi politik DPR tidak hanya berdampak pada opini publik, tetapi juga memicu mobilisasi sosial. DPR gagal mengomunikasikan urgensi revisi tersebut secara transparan. Sebaliknya, komunikasi yang tertutup dan terkesan elitis memperburuk persepsi bahwa DPR sedang mengamankan kepentingan politik tertentu. Kasus lain adalah kontroversi Omnibus Law Cipta Kerja pada tahun 2020. DPR bersama pemerintah dianggap tidak membuka ruang partisipasi publik yang memadai. Selain itu, adanya kesalahan redaksional dalam naskah undang-undang yang beredar ke publik semakin memperkuat kesan buruk mengenai profesionalitas DPR. Dalam konteks komunikasi politik, hal ini dapat dipahami sebagai kegagalan dalam *agenda setting* dan *framing*. DPR tidak mampu mengarahkan opini publik melalui narasi yang meyakinkan, tetapi justru kehilangan kendali terhadap narasi yang dikuasai oleh media dan aktivis masyarakat sipil (Setiawan, (24)). Menurut teori *framing* (Entman, (25)), ketika aktor politik gagal mengontrol bingkai informasi, publik akan menggunakan bingkai alternatif yang sering kali lebih kritis dan merugikan citra institusi.

Selain dua kasus besar tersebut, terdapat pula blunder-blunder komunikasi politik lainnya yang memperburuk citra DPR. Pernyataan kontroversial anggota DPR sering kali menjadi sorotan

media. Misalnya, komentar-komentar yang meremehkan persoalan rakyat atau pernyataan yang tidak sensitif terhadap penderitaan masyarakat pada saat krisis. Kasus viral terkait ucapan salah seorang anggota DPR yang menyebut rakyat "bisa hidup dengan harga beras tinggi karena ada singkong" menjadi contoh nyata bagaimana komunikasi politik yang tidak empatik dapat menciptakan krisis citra. Pernyataan semacam ini memperlihatkan lemahnya *pathos* dalam komunikasi politik, yakni dimensi emosional yang seharusnya digunakan untuk menjembatani hubungan dengan publik. Blunder komunikasi politik DPR tidak dapat dilepaskan dari karakteristik kelembagaan itu sendiri. Sebagai lembaga kolektif yang terdiri dari berbagai partai politik, DPR kerap kali menghadapi dilema komunikasi: apakah menyuarakan kepentingan rakyat secara objektif ataukah mengedepankan loyalitas terhadap garis partai. Menurut analisis Aspinall dan Mietzner ((26)), DPR di Indonesia masih cenderung terjebak pada praktik politik oligarkis di mana kepentingan elite partai lebih dominan dibandingkan representasi rakyat. Hal ini berdampak langsung pada komunikasi publik DPR yang sering kali kehilangan kredibilitas.

Dari perspektif teori *trust in institutions* (Newton, (27)), kepercayaan publik terhadap lembaga legislatif sangat rentan. Sekali saja terjadi krisis komunikasi, maka proses pemulihan kepercayaan memerlukan waktu yang panjang. Dalam kasus DPR, blunder-blunder komunikasi politik yang berulang menciptakan *spiral of distrust* di mana setiap tindakan DPR selalu dicurigai dan ditafsirkan negatif oleh publik. Hal ini diperkuat dengan peran media sosial yang menjadi amplifier opini publik. Menurut Tufekci ((28)), media sosial mempercepat sirkulasi wacana politik, sehingga blunder kecil sekalipun dapat menjadi krisis besar dalam hitungan jam. Menarik untuk dicatat bahwa DPR sebenarnya telah melakukan berbagai strategi komunikasi untuk memulihkan citra. Misalnya, melalui pembentukan tim media sosial, keterlibatan anggota DPR dalam talkshow televisi, hingga penggunaan influencer untuk meredakan kritik publik. Namun, efektivitas strategi ini dipertanyakan. Strategi komunikasi DPR cenderung reaktif dan tidak berorientasi pada substansi. Dengan kata lain, DPR lebih fokus pada *damage control* sesaat daripada membangun komunikasi jangka panjang yang transparan dan akuntabel.

Dalam konteks teori *image repair* (Benoit, (5)), DPR sering menggunakan strategi *denial* (penyangkalan) dan *reducing offensiveness* (meremehkan dampak) ketika menghadapi krisis komunikasi. Misalnya, dalam kontroversi UU KPK, DPR berulang kali menegaskan bahwa revisi tidak melemahkan KPK, meskipun bukti empiris menunjukkan sebaliknya. Strategi komunikasi semacam ini justru kontraproduktif karena publik menilai DPR tidak jujur dan tidak bertanggung jawab. Sementara itu, strategi yang lebih efektif seperti *corrective action* (perbaikan kebijakan) atau *mortification* (permintaan maaf) jarang digunakan oleh DPR. Secara keseluruhan, kasus-kasus blunder DPR RI memperlihatkan adanya pola yang konsisten: lemahnya sensitivitas komunikasi, kurangnya keterbukaan informasi, dominasi kepentingan politik di atas kepentingan publik, serta respons yang tidak efektif dalam menghadapi krisis. Pola ini selaras dengan temuan penelitian Putra (29) yang menegaskan bahwa komunikasi politik DPR masih jauh dari prinsip deliberatif dan partisipatif. Jika kondisi ini terus berlanjut, maka risiko delegitimasi DPR dalam jangka panjang akan semakin besar. Dalam perspektif ruang publik Habermas ((8)), DPR seharusnya menjadi arena deliberasi yang mengakomodasi kepentingan masyarakat. Namun realitas menunjukkan sebaliknya: DPR justru menjadi simbol eksklusivitas politik yang jauh dari aspirasi rakyat. Setiap blunder komunikasi semakin memperlebar jarak antara DPR dan ruang publik, menciptakan fragmentasi sosial, dan memperburuk kualitas demokrasi. Oleh karena itu, pembahasan mengenai kasus-kasus blunder DPR RI tidak hanya relevan untuk mengkritisi praktik komunikasi politik, tetapi juga untuk menilai kualitas demokrasi Indonesia secara keseluruhan. Dengan demikian, blunder-blunder komunikasi politik DPR bukan sekadar kesalahan teknis atau insiden kecil, melainkan refleksi dari krisis struktural dalam pengelolaan komunikasi politik dan citra publik lembaga legislatif.

Penyelesaiannya membutuhkan reformasi komunikasi politik yang berbasis pada transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan ruang publik. Tanpa hal tersebut, DPR akan terus menghadapi krisis citra yang berulang, sementara kepercayaan publik kian terkikis.

## KESIMPULAN

Komunikasi politik merupakan elemen kunci dalam menjaga relasi antara lembaga politik dan masyarakat, karena melalui proses inilah legitimasi, kepercayaan, dan citra lembaga dapat terbentuk serta dipelihara. Dalam konteks DPR RI, dinamika komunikasi politik memperlihatkan adanya persoalan mendasar, khususnya terkait dengan fenomena blunder komunikasi politik. Blunder ini muncul dalam berbagai bentuk, mulai dari pernyataan yang kontroversial, gaya komunikasi yang dianggap tidak sensitif, hingga kebijakan yang tidak disertai penjelasan memadai kepada publik. Akibatnya, citra DPR RI sering kali dipersepsikan negatif dan legitimasi lembaga terancam melemah. Perkembangan teknologi informasi dan kehadiran media sosial memperparah situasi tersebut. Blunder komunikasi yang sebelumnya hanya menimbulkan dampak terbatas, kini dapat dengan cepat menyebar dan mendapat sorotan publik secara luas. Media sosial berfungsi sebagai akselerator yang menguatkan resonansi wacana publik, sehingga kesalahan komunikasi politik berpotensi berubah menjadi krisis politik. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi politik tidak lagi dapat dipandang sekadar penyampaian pesan, tetapi juga proses strategis yang harus memperhatikan konteks sosial, sensitivitas publik, serta dinamika ruang digital.

Meskipun demikian, blunder komunikasi politik bukanlah titik akhir dari legitimasi politik. DPR RI memiliki peluang untuk melakukan **pemulihan legitimasi** melalui strategi komunikasi yang tepat, mulai dari klarifikasi terbuka, manajemen krisis komunikasi, rekonstruksi narasi yang lebih inklusif, hingga penguatan dialog dengan publik. Strategi tersebut tidak hanya penting untuk meminimalkan kerusakan citra, tetapi juga untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap fungsi representatif DPR RI. Upaya pemulihan legitimasi menjadi semakin relevan ketika lembaga legislatif dihadapkan pada tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan responsif terhadap isu politik. Melalui pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, penelitian ini mencoba memberikan pemahaman komprehensif tentang bagaimana blunder komunikasi politik terbentuk, bagaimana respons publik muncul, serta strategi apa saja yang ditempuh untuk memulihkan legitimasi. Analisis wacana kritis dipilih untuk melihat secara mendalam bagaimana bahasa, simbol, dan narasi dalam komunikasi DPR membentuk persepsi publik, sekaligus bagaimana narasi alternatif digunakan dalam proses pemulihan. Dengan landasan metodologis yang kuat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian komunikasi politik, khususnya pada ranah legitimasi politik, manajemen krisis komunikasi, dan citra lembaga publik.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Coombs WT. Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*; 2007. 163–176 hal.
2. Rosenzweig PM. The Halo Effect: . . . and the Eight Other Business Delusions That Deceive Managers. Free Press; 2007.
3. Schmidtke H. The Politics of Global Tax Governance. London: Routledge; 2019.
4. Timothy Coombs. CRISIS COMMUNICATION. 2010.
5. Benoit WL. Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research. 2nd ed. State University: New York Press; 2015.
6. Chadwick A SGJ. Digital media, power, and democracy in parties and election campaigns: Party decline or party renewal? *Int J Press Polit*; 2016.

7. Norris S. *Multimodal Theory and Methodology: For the Analysis of (Inter)action and Identity*. 1st ed. London: Routledge; 2020.
8. Habermas J. *The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society*. Cambridge: Polity Press; 1989.
9. Allen A ME. *The Cambridge Habermas Lexicon*. New York: Cambridge University Press; 2018.
10. Klinger U SJ. The end of media logics? On algorithms and agency. 2018;20(12):4653–70.
11. Lilleker DG. *Social Media Campaigning in Europe*. Abingdon: Routledge; 2020.
12. McCombs M. *Setting the Agenda: Mass Media and Public Opinion*. 2nd ed. John Wiley & Sons; 2018.
13. Chadwick A. *The Hybrid Media System: Politics and Power*. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press; 2017.
14. Lembaga Survei Indonesia. *Survei Nasional: Penilaian Publik Masalah Penegakan Hukum*. Jakarta; 2022.
15. Maier CD, Frandsen F JW. Visual Crisis Communication in the Scandinavian Press. *Nordicom Rev*; 2019. 91–109 hal.
16. Castells M. *Networks of Outrage and Hope: Social Movements in the Internet Age*. 2nd ed. Cambridge: Polity Press;
17. Serrano-Puche J. Digital disinformation and emotions: exploring the social risks of affective polarization. *Int Rev Sociol*; 2021. 231–245 hal.
18. Maier CD, Frandsen F JW. Visual Crisis Communication in the Scandinavian Press: Images of the MS Estonia disaster. *Nordicom Rev*; 2019. 91–109 hal.
19. Coombs WT. *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. 5th ed. Thousand Oaks (CA): SAGE Publications; 2019.
20. Castells M. *Networks of Outrage and Hope: Social Movements in the Internet Age*. 2nd ed. Cambridge: Malden (MA): Polity Press; 2015.
21. Lembaga Survei Indonesia (LSI). *Penilaian Publik atas Masalah Penegakan Hukum & Kinerja Lembaga Penegak Hukum* [Internet]. Jakarta; 2022. Tersedia pada: <https://www.lsi.or.id/post/rilis-survei-lsi-20-oktober-2022>
22. McNair B. *An Introduction to Political Communication*. 6th ed. UK: Routledge; 2018.
23. Moffitt B. *Populism*. 1st ed. Cambridge, UK: Medford, MA: Polity Press; 2020.
24. Setiawan H. Spiral Keheningan Melalui Tagar #indonesiaterserah Jelang Idul Fitri 2020. *J Ilmu Komun*. 2022;19(1):19–34.
25. Entman RM. Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm. *J Commun*. 1993;43(4):51–8.
26. Aspinall E MM. Indonesia's Democratic Paradox: Competitive Elections amidst Rising Illiberalism. *Bull Indones Econ Stud*. 2019;55(33):295–317.
27. Newton K, Stolle D ZS. Political Trust, Social Trust and Institutional Trust: Cross-National and Aggregate Relations. In: *Crisis of Political Trust? Global Trends in Institutional Trust from 1958 to 2019*. 2019;
28. Tufekci Z. *Twitter and Tear Gas: The Power and Fragility of Networked Protest*. New Haven (CT): Yale University Press; 2017.
29. Putra IGN. Analysis of Contents of the Indonesian Public Relations Textbook on Digital Public Relations. *J Komun Ikat Sarj Komun Indones*. 2022;7(1):187–97.