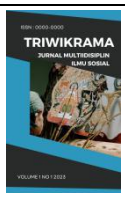
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 12 No 7 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMKOT BANDUNG DALAM PEMULIHAN CITRA INSTITUSI PASCA-KASUS OPERASI TANGKAP TANGAN WALI KOTA BANDUNG

Andri Aulia Hakim
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Langlangbuana, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received November 2026
Revised November 2026
Accepted November 2026
Available online November 2026

Email:
auliahakim86@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kasus Operasi Tangkap Tangan (OTT) yang melibatkan Wali Kota Bandung. Peristiwa tersebut tidak hanya berdampak pada individu yang terlibat, tetapi juga berpotensi memengaruhi citra dan kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam merespons krisis reputasi, mengidentifikasi pesan komunikasi untuk pemulihan citra institusi, serta menganalisis strategi tersebut berdasarkan Image Repair Theory. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara terhadap lima informan yang terlibat dalam aktivitas komunikasi publik di lingkungan Diskominfo Kota Bandung serta dokumentasi relevan. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, triangulasi sumber dan teknik, serta penarikan temuan. Hasil menunjukkan strategi komunikasi berlapis melalui pemaknaan kasus sebagai krisis komunikasi dan kepercayaan publik, koordinasi internal, penyusunan respons awal dan holding statement, pengelolaan hubungan media, pemanfaatan media sosial, serta pemantauan respons publik. Pesan komunikasi diarahkan pada pengelolaan isu, pemisahan tindakan individu dari tanggung jawab institusi, penegasan keberlanjutan pemerintahan dan pelayanan publik, penyampaian program serta capaian, dan tindakan perbaikan institusional. Strategi reducing offensiveness dan corrective action paling kuat berkaitan dengan temuan. Denial dan evasion of responsibility muncul sebagai pembatasan atribusi tanggung jawab, bukan penyangkalan peristiwa. Mortification ditemukan terbatas. Pemulihan citra merupakan proses bertahap yang bergantung pada konsistensi komunikasi dan tindakan nyata.

Kata kunci: komunikasi krisis, Humas pemerintah, pemulihan citra, Image Repair Theory, Pemerintah Kota Bandung, OTT.

Abstract

This study examines the Bandung City Government's public relations communication strategy in responding to a reputational crisis following the sting operation (OTT) involving the Mayor of Bandung. It identifies messages used to restore institutional image and analyzes the strategies through Image Repair Theory. The study employs a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews with five informants involved in public communication at Bandung's Communication and Informatics Agency (Diskominfo), alongside relevant documentation. Analysis involved data reduction, presentation, source and technique triangulation, and drawing findings. Results indicate a layered strategy involving internal coordination, initial responses and holding statements, media relations, social media use, and monitoring public reactions. Messages distinguished individual actions from institutional responsibility, emphasized continuity of government and public services, highlighted programs and achievements, and communicated institutional corrective measures. Reducing offensiveness and corrective action were most closely reflected in the findings. Denial and evasion of responsibility appeared as limits on attribution of responsibility rather than denial of the incident. Mortification was limited. Institutional image restoration is gradual and depends on consistent communication and tangible action.

Keywords: crisis communication, government public relations, image restoration, Image Repair Theory, Bandung City Government, sting operation (OTT).

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 12 No 7 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

PENDAHULUAN

Kasus Operasi Tangkap Tangan yang dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi terhadap Wali Kota Bandung pada 2023 tidak hanya menimbulkan konsekuensi hukum bagi individu, tetapi juga berpotensi memengaruhi reputasi Pemerintah Kota Bandung. Dalam pemerintahan daerah, kepala daerah menjadi representasi simbolis organisasi sehingga perilaku pimpinan dapat diasosiasikan dengan kualitas tata kelola dan pelayanan publik. Perkembangan pemberitaan media massa dan percakapan media sosial turut memperluas penyebaran informasi serta membentuk opini publik.

Pada situasi tersebut, humas pemerintah berperan mengelola komunikasi antara institusi dan publik. Humas dituntut merumuskan respons yang cepat, akurat, terkoordinasi, dan tetap memperhatikan proses hukum. Pemulihan citra tidak cukup dilakukan melalui pesan positif, tetapi perlu didukung tindakan institusi yang konsisten dan dapat dinilai masyarakat.

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi Humas Pemkot Bandung dalam merespons krisis reputasi, pesan komunikasi yang digunakan dalam pemulihan citra, dan analisis strategi melalui Image Repair Theory William L. Benoit. Kerangka ini meliputi denial, evasion of responsibility, reducing offensiveness, corrective action, dan mortification.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek ditentukan secara purposive dan mencakup lima informan yang terlibat dalam aktivitas komunikasi publik di lingkungan Diskominfo Kota Bandung. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian atau pengelompokan data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Keabsahan temuan diperkuat melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi antar-informan serta triangulasi teknik dengan membandingkan data wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi komunikasi dalam merespons krisis reputasi

Temuan memperlihatkan bahwa kasus OTT dipahami bukan semata persoalan hukum individu, melainkan juga krisis komunikasi dan kepercayaan publik yang berpotensi berdampak pada Pemkot Bandung. Respons humas dijalankan secara berlapis, meliputi koordinasi internal, pertimbangan antara kecepatan dan kehati-hatian, penyusunan respons awal dan holding statement, pengelolaan informasi serta hubungan dengan media, penggunaan media sosial, dan pemantauan respons masyarakat.

Terdapat dinamika dalam respons awal. Institusi perlu segera hadir untuk memberi informasi, tetapi perkara yang sedang diproses secara hukum menuntut pesan yang cermat. Karena itu, fungsi humas mencakup pengelolaan pesan, diseminasi informasi, hubungan media, dan pemantauan isu, bukan sekadar penyebaran pernyataan.

Pesan komunikasi untuk pemulihan citra

Pesan utama mencakup pembedaan antara tindakan individu yang menjadi objek proses hukum dan tanggung jawab Pemkot Bandung sebagai institusi. Namun, pemisahan tersebut tidak otomatis diterima publik karena jabatan Wali Kota dapat membuat tindakan personal diasosiasikan dengan pemerintahan secara luas. Pesan lain menekankan keberlanjutan pemerintahan dan pelayanan publik sebagai bukti bahwa fungsi organisasi tetap berjalan.

Humas juga mengomunikasikan program, capaian, pelayanan, serta kegiatan pemerintah untuk menunjukkan bahwa identitas institusi tidak ditentukan oleh satu peristiwa negatif. Meski demikian, pesan positif dapat ditafsirkan sebagai penegasan kinerja ataupun sebagai

pengalihan perhatian. Dengan demikian, kredibilitas pesan ditentukan oleh kesesuaiannya dengan tindakan yang dapat diamati dan dirasakan masyarakat.

Analisis berdasarkan Image Repair Theory

Pada kategori denial, temuan tidak memperlihatkan penyangkalan atas terjadinya OTT. Pola yang muncul lebih dekat dengan pembatasan atribusi tanggung jawab antara individu dan institusi. Evasion of responsibility terlihat pada pemetaan ruang pertanggungjawaban: perkara dan proses hukum ditempatkan dalam kewenangan individu serta aparat penegak hukum, sementara pemerintah tetap menjalankan tanggung jawab menjaga layanan dan organisasi.

Reducing offensiveness memiliki keterkaitan kuat dengan temuan melalui pesan program, capaian, pelayanan publik, dan aktivitas positif. Corrective action juga menonjol melalui upaya menjaga kesinambungan pemerintahan, pelayanan, dan stabilitas organisasi. Keduanya tetap membutuhkan dukungan kinerja nyata. Sementara itu, mortification ditemukan terbatas karena terdapat perbedaan keterangan tentang posisi dan bentuk permintaan maaf; bukti belum cukup untuk menyimpulkan permintaan maaf formal atas nama institusi.

Secara sintesis, pemulihan citra merupakan proses berkelanjutan. Komunikasi membantu publik mengetahui dan memahami tindakan institusi, sedangkan tindakan nyata menjadi landasan bagi kredibilitas pesan. Ketidaksesuaian antara keduanya dapat membatasi keberhasilan pemulihan reputasi.

KESIMPULAN

Strategi komunikasi Humas Pemkot Bandung dalam merespons krisis reputasi pasca-OTT dilakukan melalui koordinasi, respons awal, holding statement, pengelolaan media dan media sosial, serta pemantauan reaksi publik. Pesan diarahkan untuk membedakan tindakan personal dari tanggung jawab institusi, menegaskan keberlanjutan pemerintahan dan pelayanan, menyampaikan program serta capaian, dan menunjukkan perbaikan institusional.

Dalam kerangka Image Repair Theory, reducing offensiveness dan corrective action paling kuat tercermin dalam temuan. Denial dan evasion of responsibility hadir terutama sebagai pembatasan atribusi tanggung jawab, bukan penyangkalan atas kejadian. Mortification ditemukan secara terbatas. Humas dan Pemkot Bandung disarankan memperkuat keterbukaan, konsistensi pesan, serta bukti tindakan dan kinerja. Penelitian berikutnya dapat melibatkan masyarakat, jurnalis, dan audiens kanal resmi serta mengamati pemulihan citra dalam jangka lebih panjang.

DAFTAR PUSTAKA PILIHAN

Benoit, W. L. (2015). Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research (2nd ed.). SUNY Press.

Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). Cutlip and Center’s Effective Public Relations. Pearson.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah.