

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN DALAM MENANGGAPI ISU KERUSAKAN JALAN

Yan Felia Dwi Anjarsari¹, Catur Suratnoadji²

^{1,2}Ilmu komunikasi FISIP

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

122043010021@student.upnjatim.ac.id,

catur_suratnoadji.ilkom@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Road repair concerns in Lamongan Regency have sparked significant public dissent and diminished faith in the local administration, especially through the swift sharing of grievances on social platforms. This scenario has shifted from an issue of infrastructure to a challenge in communication that necessitates a strong crisis communication plan. This research is designed to examine the crisis communication tactics used by the Lamongan Regency Government to tackle the road repair dilemma, utilizing Benoit's Apologia Theory. The investigation followed a qualitative descriptive strategy within a constructivist framework. Information was gathered via detailed interviews, monitoring government interactions on social media, and reviewing documents, which were then analyzed using interactive data analysis methods that included data reduction, presentation, and drawing conclusions. The results indicate that the Lamongan Regency Government employed all six strategies of Apologia: denial, bolstering, differentiation, transcendence, corrective action, and mortification. Notably, corrective action and differentiation proved to be the most prevalent strategies, focusing on factual clarity, clarification of government roles, openness about planning and budgeting, and ongoing updates on infrastructure development. In contrast, mortification was the least utilized strategy, with formal public apologies seldom issued through official communication channels. The study concludes that the government's approach to crisis communication primarily aimed to rebuild public confidence by emphasizing transparency, clarification, and concrete corrective measures instead of relying on emotional responses. These results underscore the vital role of strategic, clear, and consistent communication in enhancing the reputation and trustworthiness of local governments amid public crises.

Keywords: *Crisis Communication; Apologia Theory; Local Government.*

ABSTRAK

Permasalahan kerusakan jalan di Kabupaten Lamongan telah memicu ketidakpuasan publik yang signifikan dan mengikis kepercayaan terhadap pemerintah daerah, terutama akibat cepatnya penyebaran keluhan melalui platform media sosial. Situasi ini telah berkembang dari sekadar masalah infrastruktur menjadi tantangan komunikasi yang menuntut adanya rencana komunikasi krisis yang tangguh. Penelitian ini dirancang untuk mengkaji taktik komunikasi krisis yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam menangani dilema perbaikan jalan tersebut, dengan menggunakan Teori Apologia Benoit. Penelitian

ini menggunakan strategi deskriptif kualitatif dalam kerangka konstruktivis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, pemantauan interaksi pemerintah di media sosial, dan telaah dokumen, yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Lamongan menerapkan keenam strategi Apologia: penyangkalan (*denial*), penguatan (*bolstering*), diferensiasi (*differentiation*), transendensi (*transcendence*), tindakan korektif (*corrective action*), dan pengakuan kesalahan (*mortification*). Secara khusus, tindakan korektif dan diferensiasi terbukti menjadi strategi yang paling dominan, dengan fokus pada kejelasan fakta, klarifikasi peran pemerintah, keterbukaan mengenai perencanaan dan penganggaran, serta pembaruan informasi berkelanjutan terkait pembangunan infrastruktur. Sebaliknya, pengakuan kesalahan merupakan strategi yang paling jarang digunakan, di mana permintaan maaf resmi kepada publik jarang disampaikan melalui saluran komunikasi resmi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pendekatan komunikasi krisis pemerintah terutama bertujuan untuk memulihkan kepercayaan publik dengan mengedepankan transparansi, klarifikasi, dan langkah-langkah perbaikan nyata, alih-alih mengandalkan respons yang bersifat emosional. Hasil-hasil ini menegaskan peran vital komunikasi yang strategis, jelas, dan konsisten dalam meningkatkan reputasi serta kredibilitas pemerintah daerah di tengah krisis publik.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis; Teori Apologia; Pemerintah Daerah

A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan elemen kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Selain merumuskan kebijakan publik, pemerintah juga perlu berkomunikasi secara jelas dengan masyarakat, menjaga citra, serta meraih kepercayaan publik. Peran ini menjadi semakin krusial ketika pemerintah menghadapi krisis yang memicu ketidakpuasan masyarakat

terhadap penyelenggaraan layanan publik. Dalam situasi demikian, komunikasi bukan sekadar sarana penyampaian informasi, melainkan juga instrumen untuk mempertahankan kepercayaan publik dan memulihkan keyakinan masyarakat. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis sangatlah penting untuk memastikan pemerintah tetap terbuka, jujur, dan mampu menjalin kerja sama yang baik dengan masyarakat.

Permasalahan terkait infrastruktur jalan dapat

berkembang menjadi masalah yang lebih besar, bahkan memicu krisis komunikasi. Infrastruktur jalan memegang peranan vital dalam mobilitas masyarakat, mendukung kegiatan bisnis dan perdagangan, serta menghubungkan berbagai wilayah di suatu daerah. Kerusakan jalan yang tidak segera diperbaiki dapat menghambat aktivitas masyarakat dan menimbulkan persepsi negatif mengenai kinerja pemerintah daerah. Di Kabupaten Lamongan, situasi ini telah menjadi isu yang mendapat perhatian luas dari publik. Pada tahun 2022, total panjang jalan yang rusak di Kabupaten Lamongan mencapai 184,57 km, atau sekitar 21,6% dari keseluruhan jalan di wilayah tersebut. Angka jalan dengan kondisi buruk meningkat menjadi 44,86% pada tahun 2025, yang menunjukkan bahwa perbaikan sistem jalan masih menjadi tantangan besar bagi pemerintah daerah (BPS, 2022; Radar9.id dalam Annisa dkk., 2024). Kondisi ini tidak hanya meningkatkan risiko kecelakaan dan menghambat aktivitas ekonomi, tetapi juga memengaruhi persepsi masyarakat

terhadap kualitas layanan pemerintah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Lamongan meluncurkan program *Jalan Mantap dan Alus Lamongan* (Jamula) pada tahun 2021. Program yang bertujuan mewujudkan kondisi jalan yang mantap dan mulus di Lamongan ini dirancang untuk mempercepat pembangunan dan perbaikan jalan (Aslur & Tukiman, 2023). Namun, program ini masih menuai kritik dari masyarakat karena dianggap belum sepenuhnya menuntaskan masalah kerusakan jalan, khususnya di wilayah selatan Kabupaten Lamongan. Masyarakat merasa tidak puas dan mengekspresikan hal tersebut dengan berbagai cara. Mereka menggelar aksi protes, menyediakan wadah untuk menyuarakan aspirasi, serta memanfaatkan media sosial untuk menyebarluaskan pesan mereka. Hal ini mencakup pembuatan akun @lamongan.peteng dan penggunaan tagar #lamongangelap. Situasi ini menunjukkan bahwa masalah

kerusakan jalan bukan lagi sekadar soal perbaikan infrastruktur, melainkan telah menjadi isu komunikasi yang memengaruhi citra dan persepsi masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Di tengah tekanan publik, organisasi perlu memiliki strategi komunikasi yang membantu meminimalkan dampak negatif dan memulihkan kepercayaan masyarakat. Benoit menjelaskan bahwa organisasi dapat memulihkan reputasinya melalui enam strategi utama dalam Teori Apologia, yaitu penyangkalan (*denial*), penguatan (*bolstering*), diferensiasi (*differentiation*), transendensi (*transcendence*), tindakan korektif (*corrective action*), dan pengakuan kesalahan (*mortification*). Organisasi menggunakan strategi ini untuk memberikan klarifikasi, menjelaskan situasi, memaparkan langkah-langkah perbaikan, atau mengakui kesalahan, demi menjaga kredibilitas mereka di mata publik. Dalam konteks pemerintah daerah, penerapan strategi komunikasi krisis menjadi semakin penting karena pemerintah tidak hanya

bertanggung jawab menyelesaikan masalah fisik, tetapi juga memastikan masyarakat memperoleh informasi yang jelas, terbuka, dan dapat dipercaya.

Berbagai penelitian telah dilakukan mengenai komunikasi krisis dalam beragam situasi, seperti di industri penerbangan, organisasi kepolisian, komunikasi pemerintah selama pandemi COVID-19, serta pada lembaga legislatif yang menghadapi penolakan kebijakan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi krisis sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyampaikan informasi secara cepat, transparan, konsisten, dan penuh empati. Namun, penelitian mengenai strategi komunikasi pemerintah daerah dalam menghadapi isu infrastruktur publik—khususnya yang ditinjau melalui perspektif Teori Apologia—masih tergolong terbatas. Sebagian besar penelitian berfokus pada organisasi bisnis atau komunikasi pemerintah dalam konteks kebijakan nasional; oleh karena itu, diperlukan studi yang secara khusus mengkaji bagaimana

strategi komunikasi pemerintah daerah merespons krisis layanan publik di tingkat lokal.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam menanggapi masalah kerusakan jalan, dengan menggunakan perspektif Teori Apologia dari Benoit. Studi ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana Pemerintah Kabupaten Lamongan menerapkan strategi komunikasi krisis dalam merespons kritik masyarakat terkait kondisi jalan yang rusak. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kajian komunikasi krisis, khususnya di sektor pemerintah daerah, serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif, transparan, dan responsif saat menghadapi berbagai persoalan publik.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Metode ini dipilih

karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana komunikasi krisis berlangsung—melampaui aspek-aspek yang tampak di permukaan—guna memahami makna, nilai, dan rencana komunikasi yang disusun oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam menangani masalah kerusakan jalan. Penelitian deskriptif merupakan cara untuk mengamati situasi sosial secara saksama melalui pengumpulan dan pemahaman data dari dunia nyata, yang membantu menjelaskan fenomena yang sedang terjadi (Charisma dkk., 2022).

Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur. Fokus penelitian tertuju pada Pemerintah Kabupaten Lamongan, khususnya instansi daerah yang menangani infrastruktur jalan dan komunikasi publik. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan subjek berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Metode ini digunakan karena tidak semua pihak yang terlibat memiliki pengetahuan atau peran langsung dalam peristiwa yang diteliti. Informan kunci berasal dari instansi yang menangani pembangunan jalan

dan pengelolaan komunikasi pemerintah, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang bermanfaat mengenai strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh pemerintah daerah (Sumilih dkk., 2024).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur digunakan terutama untuk menggali informasi mengenai metode komunikasi pemerintah selama krisis, khususnya dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait kerusakan jalan. Sementara itu, proses dokumentasi mencakup pengumpulan berbagai materi pendukung seperti dokumen pemerintah, laporan kegiatan, artikel media, dan materi promosi yang berkaitan dengan masalah kerusakan jalan tersebut. Kedua metode ini digunakan secara bersamaan untuk memperoleh informasi yang rinci serta memastikan keandalan hasil penelitian.

Analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup empat tahapan: pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data secara jelas, serta penarikan atau verifikasi

kesimpulan. Keempat tahapan ini saling berkaitan dan berlangsung secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian, sehingga membantu peneliti memahami secara mendalam pola, hubungan, dan makna yang muncul dari data tersebut (Sumilih et al., 2024).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Studi ini menunjukkan bahwa masalah kerusakan jalan di Kabupaten Lamongan berkembang menjadi isu komunikasi publik yang besar karena masyarakat memiliki harapan tinggi akan pembangunan yang lebih cepat, namun mereka tidak memahami bagaimana pemerintah mengelola infrastruktur. Situasi ini menimbulkan perbedaan persepsi: masyarakat menginginkan solusi instan, sementara pemerintah harus mengikuti tahapan prosedural seperti perencanaan, penganggaran, dan pembagian tanggung jawab antarinstansi. Dengan demikian, masalah kerusakan jalan tidak lagi sekadar soal perbaikan teknis; masyarakat juga memandangnya sebagai masalah komunikasi yang mengikis kepercayaan mereka terhadap pemerintah daerah.

Untuk mengatasi situasi ini, Pemerintah Kabupaten Lamongan membentuk sistem komunikasi krisis melalui kolaborasi antara BMCKTR (yang menangani aspek teknis) dan Diskominfo (yang mengelola komunikasi publik). BMCKTR bertugas menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti aduan masyarakat, sedangkan Diskominfo bertanggung jawab menyebarluaskan informasi pembangunan melalui media massa, media sosial, dan upaya interaksi langsung dengan masyarakat. Pembagian peran ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis bukan sekadar penyampaian pesan kepada publik, melainkan juga tentang kerja sama internal organisasi yang efektif untuk memastikan informasi yang disampaikan kredibel dan konsisten di seluruh lini.

Analisis berdasarkan Teori Apologia Ware dan Linkugel menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Lamongan menerapkan seluruh strategi apologia—yaitu penyangkalan (*denial*), penguatan (*bolstering*), diferensiasi (*differentiation*), transendensi (*transcendence*), tindakan korektif (*corrective action*), dan pengakuan kesalahan (*mortification*) dalam upaya

komunikasi mereka. Namun, studi ini juga mengungkapkan bahwa penerapan strategi-strategi tersebut tidak dilakukan secara seragam di setiap situasi. Pemerintah lebih mengutamakan pendekatan rasional—seperti penyampaian informasi yang jelas, penyajian bukti kemajuan, dan penyesuaian kebijakan yang diperlukan—dibandingkan pendekatan yang berbasis emosional, seperti menunjukkan simpati atau menyampaikan permintaan maaf kepada masyarakat.

Strategi penyangkalan dalam penelitian ini berbeda dari konsep penyangkalan yang lazim digunakan dalam komunikasi krisis. Alih-alih mengabaikan kerusakan jalan atau menghindari kritik publik, pemerintah menggunakan klarifikasi untuk meluruskan kesalahpahaman mengenai pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan jalan, mekanisme kerja pemerintah, serta tahapan proyek konstruksi yang sedang berjalan. Klarifikasi ini dilakukan dengan menanggapi komentar publik di media sosial dan menjelaskan secara gamblang kepada masyarakat mengenai pembagian wewenang antara pemerintah kabupaten, pemerintah

desa, dan instansi lainnya. Dengan demikian, peran penyangkalan berubah dari sekadar penolakan menjadi sarana edukasi bagi masyarakat mengenai tata kelola pembangunan daerah.

Temuan ini memperluas pemahaman kita mengenai strategi penyangkalan dalam Teori Apologia. Ware dan Linkugel mendefinisikan penyangkalan sebagai upaya organisasi untuk menghindari tanggung jawab atas suatu hal yang negatif. Namun, dalam konteks pemerintah daerah, strategi ini lebih bertujuan untuk mengurai kebingungan dan mencegah timbulnya persepsi yang keliru di kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi sektor publik menghadapi tantangan komunikasi yang berbeda dibandingkan dengan dunia bisnis, karena mereka harus mematuhi peraturan pemerintah dan mengikuti prosedur resmi yang berlaku.

Selain memberikan klarifikasi, Pemerintah Kabupaten Lamongan juga menjalankan langkah-langkah penguatan komunikasi. Mereka membagikan informasi mengenai perkembangan proyek infrastruktur,

menjelaskan tata cara perbaikan jalan, serta menyebarkan rincian program *Jalan Mantap dan Alus (Jamula)*. Informasi tersebut diunggah secara berkala di kanal media sosial pemerintah agar masyarakat dapat terus memantau perkembangan situasi terkini. Ditinjau dari perspektif Apologia, pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan reputasi organisasi dengan menyoroti capaian pemerintah serta dedikasinya dalam melayani masyarakat.

Namun, penelitian menunjukkan bahwa penyebaran kabar baik tidak sepenuhnya menghentikan masyarakat untuk melontarkan kritik secara terbuka. Warga masih menyuarakan keluhan mengenai jalan yang belum diperbaiki, meskipun pemerintah terus memamerkan kemajuan dan keberhasilannya di media sosial. Situasi ini memperlihatkan bahwa legitimasi pemerintah tidak hanya bergantung pada simbol atau pidato, melainkan juga pada pengalaman nyata masyarakat saat menggunakan infrastruktur yang disediakan pemerintah.

Strategi diferensiasi menjadi salah satu pendekatan yang umum digunakan. Pemerintah kerap

menekankan bahwa setiap ruas jalan memiliki tingkat kerusakan, pihak yang bertanggung jawab, kebutuhan anggaran, serta rencana perbaikan yang berbeda-beda; oleh karena itu, penanganannya pun harus dilakukan dengan cara yang berbeda pula. Penjelasan mengenai penyebab kerusakan jalan, perencanaan anggaran perbaikan, dan mekanisme kerja pemerintah membantu masyarakat memahami bahwa perbaikan infrastruktur merupakan proses yang rumit dan mendetail.

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi diferensiasi tidak hanya digunakan untuk menyoroti aspek-aspek tertentu dari suatu masalah, sebagaimana dijelaskan dalam Teori Apologia tetapi juga berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik terkait kebijakan pemerintah. Pemerintah menggunakan pendekatan ini untuk menjelaskan batasan kemampuan instansi daerah yang sebenarnya, sehingga harapan masyarakat dapat selaras dengan apa yang mampu direalisasikan oleh pemerintah daerah.

Selain itu, pendekatan yang berfokus pada transendensi terlihat dari upaya pemerintah untuk

memosisikan perbaikan jalan sebagai bagian dari rencana pembangunan jangka panjang yang lebih luas. Dengan menyelaraskan pembangunan infrastruktur dengan prioritas daerah, pemerintah ingin masyarakat memandang kerusakan jalan sebagai bagian dari rencana pembangunan bertahap yang bergantung pada kemampuan keuangan pemerintah. Metode ini menunjukkan bahwa komunikasi di masa krisis bukan sekadar soal penyelesaian masalah secara instan, melainkan juga upaya untuk membangun pemahaman masyarakat mengenai tujuan pembangunan berkelanjutan.

Studi ini juga menemukan bahwa pendekatan "tindakan korektif" merupakan metode komunikasi yang paling sering digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan. Pemerintah melakukan langkah nyata—seperti pemeliharaan rutin, perbaikan masalah saat terjadi, pembangunan kembali jalan, serta penyesuaian anggaran—untuk menunjukkan niat memperbaiki citra melalui tindakan konkret, bukan sekadar wacana. Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah lebih

terbangun melalui pembuktian kinerja nyata daripada sekadar banyak bicara.

Namun, melakukan tindakan korektif tidak serta-merta meningkatkan kepercayaan publik. Masyarakat mengharapkan pembangunan yang adil; oleh karena itu, meskipun pemerintah telah bekerja dengan baik, adanya masalah seperti jalan rusak dapat membuat upaya mereka tampak kurang berhasil. Dengan demikian, efektivitas langkah korektif sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk terus mengomunikasikan perbaikan yang sedang berjalan, sembari menegaskan secara transparan bahwa pemerintah daerah memiliki keterbatasan anggaran dalam menangani segala permasalahan.

Berbeda dengan lima strategi lainnya, strategi "pengakuan kesalahan" (*mortification*) adalah yang paling jarang ditemui. Pemerintah biasanya mengakui adanya tantangan pembangunan namun tidak terlalu menekankan permintaan maaf dalam komunikasi publiknya. Permintaan maaf lebih sering muncul dalam percakapan sehari-hari antarwarga dibandingkan dalam pesan resmi pemerintah. Kondisi ini menunjukkan

bahwa komunikasi Pemerintah Kabupaten Lamongan saat menghadapi krisis masih berfokus pada penyelesaian masalah teknis, alih-alih mempertimbangkan kebutuhan emosional masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Lamongan lebih banyak menggunakan strategi seperti tindakan korektif, diferensiasi, dan penguatan (*bolstering*) saat berkomunikasi selama krisis, sementara strategi pengakuan kesalahan (*mortification*) adalah yang paling jarang digunakan. Hasil ini memperlihatkan bahwa penerapan Teori Apologia pada organisasi pemerintah memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan penerapannya di perusahaan swasta. Pemerintah daerah lebih berfokus pada komunikasi yang menunjukkan sikap bertanggung jawab, keterbukaan, dan pengambilan langkah nyata, alih-alih komunikasi yang hanya sekadar menyatakan penyesalan. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi pemerintah saat krisis tidak hanya bergantung pada seberapa baik mereka menangani situasi secara praktis, tetapi juga pada kemampuan mereka untuk memberikan penjelasan

yang jelas, menunjukkan sikap pengertian, dan bersikap terbuka mengenai informasi demi menjaga kepercayaan publik dalam jangka panjang.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa masalah kerusakan jalan di Kabupaten Lamongan telah berkembang dari sekadar persoalan infrastruktur menjadi masalah yang lebih luas terkait komunikasi dengan masyarakat. Hal ini terjadi karena masyarakat kini lebih menaruh perhatian dan semakin sering menyampaikan keluhan mengenai kondisi jalan melalui media sosial. Sebagai tanggapan, Pemerintah Kabupaten Lamongan menerapkan enam strategi komunikasi krisis berdasarkan Teori Apologia: penyangkalan (*denial*), penguatan (*bolstering*), diferensiasi (*differentiation*), transendensi (*transcendence*), tindakan korektif (*corrective action*), dan pengakuan kesalahan (*mortification*). Di antara strategi-strategi tersebut, tindakan korektif dan diferensiasi menjadi pendekatan utama. Hal ini diwujudkan dengan menjelaskan penyebab kerusakan jalan serta pihak yang

bertanggung jawab, sekaligus menunjukkan dedikasi pemerintah melalui upaya pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan Teori Apologia dalam konteks pemerintah daerah berbeda dengan penerapannya di perusahaan swasta. Komunikasi krisis pemerintah lebih berfokus pada penetapan tanggung jawab, keterbukaan informasi, dan pengambilan langkah nyata untuk mengatasi masalah, alih-alih menggunakan pendekatan emosional seperti sekadar meminta maaf. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan komunikasi mereka dengan cara merespons secara cepat, bersikap terbuka mengenai situasi yang terjadi, serta memahami perasaan masyarakat demi membangun dan mempertahankan kepercayaan publik. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mendalami bagaimana pemerintah berkomunikasi saat menghadapi krisis. Penelitian tersebut dapat mengintegrasikan Teori Apologia dengan konsep-konsep dari komunikasi organisasi publik atau manajemen krisis digital. Pendekatan ini akan membantu menjelaskan

komunikasi pemerintah secara lebih baik serta memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai dinamika interaksi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustianti, R., Nussifera, L., Wahyudi, Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A. ni, Nurlaila, Q., Simarmata, N., Himawan, I. S., Pawan, E., & Ikham, F. (2022). Metode penelitian kuantitatif & kualitatif. In *Tohar Media* (Issue Mi).
- Annisa, K. K., Naskah, Hasanah, H. H., & Saputra, A. H. (2024). *DAMPAK JALAN RUSAK TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DAN SOSIAL DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU*. 3(5).
- Aslur, S. S., & Tukiman, T. (2023). Implementasi Program Jalan Mantap Dan Alus Lamongan (Jamula). *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 78. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i1.8185>
- Awalia, M. O., & Komsiah, S. (2024). Analisis Manajemen Krisis: Studi Kasus Pada Pt Indofood Indonesia Indomie. *Ikraith Humaniora*, 8(2), 488–501. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v8i2>
- bps.go.id. (2022). *Panjang Jalan Menurut Kondisi Permukaan Jalan (km)*. Bps.Go.Id. <https://okutimurkab.bps.go.id/indicator/17/97/1/panjang-jalan-menurut-kondisi-permukaan-jalan.html>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Christine, G., Bofe, J., Penerapan, A. A., Christine, G., Bofe, J., & Adam, A. (2024). *MELALUI TELAAH PARADIGMA KONSTRUKTIVISME*. 3(2), 1–6.
- Dwitama, A. R., Rachma, A. N., & Priyono, A. A. (2024). *Strategi Komunikasi Krisis Unilever Indonesia Dalam Menghadapi Tuduhan Boikot Pro Israel*. 1.
- Fitri, A. N., Fitri, Karim, A., & Rachmawati, F. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Maskapai Penerbangan di Indonesia. *Jurnal IMPRESI*, 1(2), 89–104. <http://dx.doi.org/10.20961/impresi.v1i2.49142>
- Holfedner, H., Turnip, F., & Benazira, A. (2025). *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Event Organizer PT Genindo Pro Indonesia*. 5, 93–112. <https://doi.org/10.59525/aij.v5i1.584>
- Husaini, A. (2017). Bernard Lewis dan Apologia Barat. *Tsaqafah*, 13(1), 25. <https://doi.org/10.21111/tsaqafah.v13i1.975>
- Irhamdhika, G., Iman, N., Hidayah, E., Ariska, Y., Ningtyas, D. A., & Sari, A. (2025). *Krisis Kepercayaan*

- | | |
|--|---|
| <p><i>Publik : Fenomena # Kaburajadulu Dan Peran Humas Pemerintah Dalam Merespons Cancel Culture.</i> 6(April), 7–15.</p> | <p><i>Menghadapi Pandemi Covid-19.</i> 13(1), 149–166.
 https://doi.org/10.14710/politika.13.1.2022.149-166</p> |
| <p>Iskandar, I. N., Hidayat, D. R., & Priyatna, C. C. (2021). Strategi Komunikasi Krisis DPR RI Menggunakan Instagram Menghadapi Penolakan RUU Cipta Kerja. <i>Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial</i>, 12(2).
 https://doi.org/10.46807/aspirasi.v12i2.2413</p> | <p>Masduki, A. (2024). GPND Aksi Damai di Pemkab Lamongan, Protes Jalan Rusak hingga Krisis Air Bersih. Surabaya.Inews.Id.
 https://surabaya.inews.id/read/491840/gpnd-aksi-damai-di-pemkab-lamongan-protas-jalan-rusak-hingga-krisis-air-bersih?utm_source=chatgpt.com</p> |
| <p>Kahardja, I. W. (2006). <i>STRATEGI KOMUNIKASI MEMPERTAHANKAN REPUTASI ORGANISASI DALAM MANAJEMEN KRISIS DENGAN MENGGUNAKAN TEORI KOMUNIKASI KRISIS SITUASIONAL.</i> 2003.</p> | <p>Nirmalasari, A. (2020). Crisis Management in Public Relations: Meta-Synthesis Analysis of Online Activism. <i>Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik</i>, 24(2).
 https://doi.org/10.33299/jpkop.24.2.2446</p> |
| <p>Kahardja, I. W. (2022). Strategi Komunikasi Mempertahankan Reputasi Organisasi dalam Manajemen Krisis dengan Menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional. <i>Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia</i>, 7(1), 530.
 https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i1.5738</p> | <p>Puspitasari, S. A., & Afifi, S. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19. <i>Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik</i>, 2(1), 63–80.
 https://doi.org/10.20885/cantrik.v0i2.iss1.art6</p> |
| <p>Kudus, I., Shofiyanah, S., & Hidayat, M. (2021). <i>Strategi Komunikasi di Masa Krisis : Pemerintah , Publik dan Pendahuluan.</i> 109–129.</p> | <p>Sulandjari, R., & Nanda, A. (2020). Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Pada Pt Tiki Jne. <i>Egaliter</i>, 4(6), 15–26.</p> |
| <p>Lufritayanti, & Annisa. (2020). Modul Manajemen Krisis. <i>Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan</i>, 11150331000034, 1–147.</p> | <p>Sumilih, D. A., Jaya, A., Fitriyaningsih, A. D. R., Nugrohowardhani, R. L. K. R., Irawan, E. P., Dirna, F. C., Rachmaningtyas, N. A., Ras, A., Pujiriyani, D. W., Setyorini, N., Hermawan, S., Ulfah, S., & Kurniasih, U. (2024). <i>METODE PENELITIAN KUALITATIF.</i></p> |
| <p>Martini, R., & Elsitra, G. N. (2022). <i>Kajian Kritis Komunikasi Krisis : Belajar dari Kerumitan Komunikasi Pemerintah</i></p> | <p>Wakhid, A. (2025). <i>Warga Keluhkan Jalan Rusak, Bupati Lamongan</i></p> |

*Janji Realisasi Program Jamula
Mulai Juni 2025.* Inews
Lamongan.
<https://lamongan.inews.id/read/605558/warga-keluhkan-jalan-rusak-bupati-lamongan-janji-realisasi-program-jamula-mulai-juni-2025>

Wardani, E. F. J., Vidyarini, T. N., & Yogatama. (2022). Restorasi Citra Maybank Melalui Media Online Tribunnews.com Dan Detik.com. *Jurnal E-Komunikasi*, 10(1), 1–9.

Wardiman, I. G., & Amanag, S. (2022). Manajemen Krisis: Komunikasi Krisis Dalam Public Relations Pada Bank Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 503–511.