

# **KOMUNIKASI KRISIS DAN PEMULIHAN REPUTASI: STUDI KASUS DI MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

Tubagus Alnur Muhamad, Yanuar Luqman

*Email:* tubagusalnurm67@gmail.com

**Program Studi S1 Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 746407 Faksimile (024) 746504 Laman:

<https://fisip.undip.ac.id/> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAKSI**

Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia (MKRI) menghadapi krisis reputasi setelah pelanggaran etika oleh Ketua MK, Anwar Usman, yang memicu kontroversi publik. Krisis ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas lembaga dan menuntut respons komunikasi krisis yang cepat dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk komunikasi krisis yang diterapkan MK dalam merespons pelanggaran etik tersebut dan mengevaluasi efektivitasnya dalam upaya pemulihan reputasi lembaga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus tipe deskriptif dan paradigma interpretatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam. Analisis data menggunakan model pattern matching dan berlandaskan pada Situational Crisis Communication Theory (SCCT) sebagai kerangka analitis.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa Mahkamah Konstitusi (MK) menghadapi krisis reputasi akibat pelanggaran kode etik oleh Anwar Usman dengan pendekatan komunikasi krisis yang bersifat akomodatif, alih-alih defensif. MK memilih untuk menunjukkan tanggung jawab langsung melalui tindakan konkret, seperti pembenahan struktur internal, tindakan korektif, serta pembukaan saluran komunikasi publik yang lebih transparan dan tegas dalam menegakkan sanksi etik. Keputusan untuk tidak menggunakan strategi defensif seperti denial atau scapegoating menegaskan komitmen MK pada nilai-nilai etik kelembagaan dan integritas tinggi. Selain itu, MK mengimplementasikan strategi bolstering secara proporsional dengan memperkuat citra lembaga melalui pengingat pada rekam jejak positif dan apresiasi terhadap dukungan eksternal.

Secara keseluruhan, pendekatan MK bersifat reflektif, etis, dan substantif, dengan transparansi, akuntabilitas, dan konsistensi tindakan sebagai kunci keberhasilan dalam pemulihan reputasi. Temuan dan hasil penelitian ini menegaskan bahwa krisis bukanlah akhir dari reputasi, tetapi justru titik awal untuk membangun kembali kepercayaan publik secara lebih kuat dan berkelanjutan, dengan mengadaptasi teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dalam konteks lembaga publik yang memiliki tanggung jawab etik tinggi.

**Kata kunci:** Komunikasi Krisis, Pemulihan Reputasi, Kepercayaan Publik, Mahkamah Konstitusi, Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

# ***CRISIS COMMUNICATION AND REPUTATION RECOVERY: A CASE STUDY OF THE CONSTITUTIONAL COURT OF THE REPUBLIC OF INDONESIA***

Tubagus Alnur Muhamad, Yanuar Luqman

*Email:* tubagusalnurm67@gmail.com

***Bachelor of Communication Studies Programme***

***Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University***

Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 746407 Faksimile (024) 746504 Laman:

<https://fisip.undip.ac.id/> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*The Constitutional Court of the Republic of Indonesia (MKRI) is facing a reputational crisis after an ethical breach by its Chairman, Anwar Usman, sparked public controversy. This crisis undermined public trust in the integrity of the institution and demanded a quick and effective crisis communication response. This research aims to identify the form of crisis communication implemented by MKRI in responding to the ethical violation and evaluate its effectiveness in efforts to restore the institution's reputation. This research uses a qualitative approach with descriptive type case study method and interpretative paradigm. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews. Data analysis used a pattern matching model and was based on Situational Crisis Communication Theory (SCCT) as an analytical framework.*

*This research reveals that the Constitutional Court (MK) faced a reputation crisis due to the violation of the code of ethics by Anwar Usman with an accommodative, rather than defensive, crisis communication approach. The Court chose to show direct responsibility through concrete actions, such as revamping internal structures, corrective actions, as well as opening more transparent and firm public communication channels in enforcing ethical sanctions. The decision not to use defensive strategies such as denial or scapegoating emphasises the Court's commitment to institutional ethical values and high integrity. In addition, the Court implemented a proportionate bolstering strategy by strengthening the image of the institution through reminders of its positive track record and appreciation of external support.*

*Overall, MK's approach is reflective, ethical, and substantive, with transparency, accountability, and consistency of action as the keys to success in reputation recovery. The findings and results of this study confirm that a crisis is not the end of reputation, but rather the starting point for rebuilding public trust in a stronger and more sustainable manner, by adapting the theory of Situational Crisis Communication Theory (SCCT) in the context of public institutions that have high ethical responsibilities.*

***Keywords:*** Crisis Communication, Reputation Recovery, Public Trust, Constitutional Court, Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

## PENDAHULUAN

Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia (MKRI) adalah lembaga yudikatif yang memegang peranan sentral dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Sebagai penjaga konstitusi, MK memiliki kewenangan untuk menguji undang-undang terhadap Undang-Undang Dasar, memutus sengketa kewenangan antar lembaga negara, memutus sengketa hasil pemilu, serta memutus pembubaran partai politik dan perselisihan hasil pemilihan umum. Dengan peran strategis tersebut, reputasi dan integritas MK menjadi pilar utama dalam menjaga kepercayaan publik terhadap sistem hukum dan demokrasi di Indonesia.

Namun, pada tahun 2023, lembaga ini menghadapi krisis reputasi serius yang dipicu oleh pelanggaran etik oleh Ketua MK saat itu, Anwar Usman. Keputusan MK terkait perubahan batas usia minimum calon presiden dan wakil presiden dalam putusan No. 90/PUU-XXI/2023 dianggap menguntungkan pihak keluarga Ketua MK, yang saat itu merupakan calon potensial dalam Pemilihan Presiden. Putusan ini menuai kontroversi luas dan memunculkan persepsi konflik kepentingan yang meruntuhkan citra independensi MK. Lebih jauh lagi, Majelis Kehormatan Mahkamah Konstitusi (MKMK) menyatakan Anwar Usman terbukti melanggar kode etik berat dan menjatuhkan sanksi pemberhentian dari jabatannya sebagai Ketua MK.

Krisis ini tidak hanya berdampak pada persepsi personal terhadap Anwar Usman, melainkan juga pada institusi MK secara keseluruhan. Kepercayaan publik terhadap netralitas, transparansi, dan akuntabilitas lembaga yudikatif tergerus secara signifikan. Dalam konteks komunikasi krisis, lembaga publik seperti MK dituntut untuk memberikan respons yang cepat, strategis, dan tepat guna dalam menjaga legitimasi serta memulihkan reputasi yang terdampak. Penanganan komunikasi yang buruk dapat memperparah

dampak krisis, sedangkan strategi yang tepat dapat membantu mengembalikan kepercayaan publik secara bertahap.

Dalam studi-studi sebelumnya, komunikasi krisis lebih sering dibahas dalam konteks korporasi atau organisasi swasta, sementara kajian pada lembaga publik, terutama lembaga yudikatif, masih relatif terbatas. Padahal, institusi publik memiliki karakteristik unik dalam hal ekspektasi etik, beban akuntabilitas, dan sensitivitas publik. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan fokus pada bagaimana Mahkamah Konstitusi merespons krisis yang menyentuh langsung integritasnya sebagai lembaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bentuk komunikasi krisis yang dilakukan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia dalam merespons pelanggaran etik yang dilakukan oleh pimpinannya. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi efektivitas strategi komunikasi yang digunakan dalam upaya memulihkan reputasi kelembagaan. Dengan menggunakan pendekatan teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT), penelitian ini memberikan pemetaan terhadap strategi-strategi komunikasi yang sesuai dengan karakter krisis yang terjadi.

## PARADIGMA PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretivisme, yang berpandangan bahwa realitas sosial terbentuk melalui konstruksi makna subjektif dari pelaku sosial, baik individu maupun institusi (Creswell, 2013). Paradigma ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana Mahkamah Konstitusi (MK) membentuk, memaknai, dan mengimplementasikan komunikasi krisis dalam menghadapi pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Anwar Usman. Dengan demikian, Paradigma interpretivisme relevan dengan tujuan penelitian yang ingin mengidentifikasi dan

menjelaskan komunikasi krisis MK serta merumuskan rekomendasi yang kontekstual. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menangkap kompleksitas tindakan komunikasi MK, yang tidak bisa dijelaskan hanya dengan data kuantitatif atau generalisasi, melainkan harus ditafsirkan dalam kerangka konteks sosial, politik, kelembagaan, serta persepsi publik yang berkembang selama krisis. Selain itu, paradigma interpretivisme ini juga mendukung pencapaian signifikansi teoritis dengan membuka ruang bagi pengayaan teori komunikasi krisis melalui temuan kontekstual dari lembaga publik di negara berkembang, yang selama ini masih minim dieksplorasi dalam literatur global.

Fenomena ini menunjukkan bahwa media sosial berfungsi ganda: sebagai saluran resmi institusi, sekaligus sebagai arena terbuka yang tidak bisa sepenuhnya dikontrol. Meskipun demikian, MK tidak menghentikan produksi konten positif, dan justru meningkatkan konsistensi unggahan, termasuk dokumentasi kegiatan, liputan edukasi, dan publikasi putusan.

Achmad Dodi menyampaikan bahwa website resmi MK dan akun media sosial bukan hanya dipakai untuk distribusi informasi, tetapi juga untuk membangun transparansi secara berkelanjutan:

“Website resmi MK jadi etalase lembaga. Semua dokumentasi, putusan, risalah, bahkan klarifikasi pers, semua diunggah. Itu cara kita jaga kredibilitas.” (Wawancara, 21 Mei 2025. ADH)

Meskipun demikian, narasumber Andi Hakim menyoroti adanya keterbatasan jangkauan dan efektivitas, terutama dalam menghadapi arus opini yang masif di media sosial publik:

“Kita bisa update info terus-menerus di medsos resmi, tapi itu tidak otomatis bisa menjangkau atau membendung opini liar di media luar.” (Wawancara, 26 Mei 2025. AH)

Dengan demikian, meskipun Mahkamah Konstitusi telah memiliki struktur dan pedoman operasional yang memadai untuk komunikasi digital, efektivitasnya sebagai alat manajemen krisis tetap bergantung pada kecepatan, konsistensi, dan kemampuan menangkap narasi yang berkembang di luar kanal resmi.

### *State of The Art*

Penelitian terkait komunikasi krisis telah banyak dilakukan, terutama yang berfokus pada strategi lembaga dalam menghadapi krisis reputasi. Beberapa penelitian relevan yang menjadi referensi utama dalam penelitian ini mencakup studi yang membahas komunikasi krisis di institusi pemerintah, organisasi publik, dan sektor swasta. Berikut adalah rangkuman penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi pijakan sekaligus menunjukkan posisi penelitian ini dalam konteks akademik:

Penelitian yang dilakukan oleh Masduki et al. (2019) dengan judul "Indonesian Government Crisis Communication Facing Covid-19 Pandemic" meneliti tantangan komunikasi krisis yang dihadapi pemerintah Indonesia selama pandemi COVID-19 dan menemukan bahwa koordinasi yang lemah serta informasi yang tidak konsisten menyebabkan kebingungan masyarakat dan maraknya hoaks. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan dan kurangnya transparansi dalam komunikasi pemerintah berdampak pada

menurunnya kepercayaan publik. Berdasarkan teori komunikasi krisis, studi ini menekankan pentingnya informasi yang jelas dan terbuka untuk menjaga hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam situasi darurat. Sebagai solusi, peneliti merekomendasikan model Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) guna meningkatkan efektivitas penanganan krisis, meskipun penelitian ini masih terbatas pada konteks pandemi tanpa membahas strategi pemulihan kepercayaan jangka panjang.

Penelitian oleh Wang et al. (2020) yang berjudul "Examining Risk and Crisis Communications of Government Agencies and Stakeholders During Early-Stages of COVID-19 on Twitter" meneliti komunikasi lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan di Amerika Serikat selama awal pandemi COVID-19 dan menemukan bahwa informasi yang disampaikan sering kali tidak konsisten, kurang terkoordinasi, dan berdampak pada respons masyarakat. Dengan menganalisis 13.598 tweet dari 67 lembaga pemerintah, studi ini eksistensi krisis. Sikap ini menandai adanya kesadaran bahwa penyangkalan hanya akan memperburuk persepsi publik terhadap transparansi dan akuntabilitas lembaga.

Andi Hakim secara eksplisit menyatakan bahwa lembaga memilih untuk tidak membantah tuduhan publik secara frontal,

tidak ada upaya menyangkal terjadinya pelanggaran etik, tidak ada pernyataan membela diri secara langsung, dan tidak ada penyerangan terhadap media atau publik. Sebaliknya, MK menampilkan keterbukaan sebagai prinsip komunikasi utama. Seperti diungkapkan Andi Hakim: "Kita nggak pernah bilang, 'Ini salah media', atau 'Ini gara-gara LSM yang provokatif.' Enggak. Justru sebaliknya, kita jadikan mereka mitra untuk menyampaikan informasi yang benar." (Wawancara, 26 Mei 2025. AH)

Alih-alih menyangkal, MK justru memfasilitasi transparansi agar publik dapat menilai secara objektif. Hal ini selaras dengan sikap institusional untuk tidak menggunakan scapegoating maupun menyerang penuduh sebagai bentuk pertahanan.

"Kita tidak punya kultur menyalahkan pihak lain, apalagi media atau civil society... kritik itu tanda kepedulian." (Wawancara, 26 Mei 2025. AH)

MK juga tidak menunjukkan respons reaktif atau agresif terhadap tekanan publik, tetapi tetap fokus pada jalur klarifikasi yang berbasis data. Strategi ini menunjukkan bahwa MK sadar akan dampak negatif dari strategi defensif. Alih-alih menyangkal, MK memilih membuka akses informasi melalui kanal digital dan dokumentasi resmi agar publik dapat membentuk penilaian secara mandiri.

## KERANGKA TEORI

Penelitian ini berpijak pada dua teori utama:

*Excellence Theory* dan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). *Excellence Theory*, yang dikembangkan oleh Grunig dan Grunig, menjelaskan pentingnya praktik hubungan masyarakat yang strategis, transparan, dan partisipatif dalam membangun kepercayaan publik. Dalam konteks Mahkamah Konstitusi (MK), teori ini menekankan bahwa komunikasi krisis tidak hanya reaktif, tetapi harus menjadi bagian dari strategi komunikasi jangka panjang yang mendukung legitimasi lembaga. Komunikasi dua arah yang simetris menjadi fondasi utama dalam menjaga kredibilitas institusi publik.

SCCT, yang dikembangkan oleh Coombs, menjadi kerangka analitis utama untuk memahami dan mengevaluasi strategi komunikasi krisis MK. Teori ini memetakan jenis krisis berdasarkan tingkat tanggung jawab organisasi serta menganalisis strategi komunikasi yang tepat untuk merespons krisis tersebut. SCCT menekankan bahwa dalam situasi di mana organisasi dianggap bertanggung jawab atas krisis—seperti dalam kasus MK—strategi akomodatif seperti pengakuan dan tindakan korektif lebih disarankan dibandingkan strategi defensif seperti penyangkalan atau pengalihan isu.

SCCT juga mengidentifikasi dua faktor penguat krisis yang dapat memperburuk persepsi publik terhadap lembaga, yaitu sejarah krisis dan reputasi sebelumnya. Dalam konteks MK, citra lembaga sebagai

institusi hukum independen menjadi taruhan penting. Ketika rekam jejak sebelumnya dinilai negatif atau terlibat dalam krisis serupa, maka ekspektasi publik terhadap transparansi dan akuntabilitas semakin tinggi. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi publik menjadi krusial dalam meminimalkan risiko reputasi lebih lanjut.

Komunikasi krisis sendiri mengacu pada strategi organisasi dalam mengelola informasi selama krisis untuk mempertahankan citra positif. Komponen penting dalam komunikasi krisis meliputi pemetaan audiens, pemilihan juru bicara, penggunaan saluran komunikasi efektif, serta kecepatan dan keakuratan respons. MK dituntut untuk mampu menyampaikan informasi yang jujur, terbuka, dan berempati melalui berbagai platform, baik media konvensional maupun digital, untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

Reputasi menjadi elemen yang sangat menentukan dalam keberhasilan komunikasi krisis. Dalam konteks lembaga yudikatif seperti MK, reputasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas putusan, tetapi juga oleh persepsi publik terhadap integritas hakim dan institusi secara keseluruhan. Reputasi kolektif yang kuat dapat meningkatkan legitimasi MK dan memperkuat kepercayaan terhadap putusan-putusannya. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis yang dipilih harus memperhatikan sensitivitas publik dan diarahkan untuk

memperkuat reputasi kelembagaan dalam jangka panjang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus tipe deskriptif untuk mengkaji komunikasi krisis Mahkamah Konstitusi (MK) dalam konteks nyata yang kompleks. Studi kasus dipilih karena mampu menangkap dinamika sosial-politik dan hukum yang menyertai krisis reputasi MK, serta memberikan pemahaman menyeluruh terhadap strategi komunikasi yang diterapkan lembaga tersebut. Fokus penelitian ini tidak hanya mengevaluasi efektivitas strategi, tetapi juga memahami bagaimana krisis membentuk persepsi publik terhadap MK.

Penelitian dilakukan secara alamiah di Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, dengan subjek penelitian terdiri dari tiga pejabat kunci dalam bidang komunikasi: Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan, Kepala Bagian Humas dan Kerjasama Dalam Negeri, serta Kepala Subbagian Humas. Mereka dipilih karena memiliki otoritas dan pengalaman langsung dalam menangani isu-isu komunikasi krisis di lingkungan MK.

Data yang digunakan bersifat kualitatif, diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interviews) dengan ketiga narasumber utama, serta dokumentasi resmi dan pemberitaan media. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi topik secara fleksibel. Data sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, serta artikel daring digunakan untuk memperkuat analisis dan memberi perspektif teoritis yang lebih luas.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik *Pattern Matching*, yaitu mencocokkan temuan empiris dengan pola yang telah diprediksi berdasarkan kerangka teori SCCT. Proses ini mencakup penetapan pola teoretis, identifikasi pola dalam data lapangan, serta perbandingan antara keduanya untuk menguji kesesuaian atau

ketidaksesuaian. Jika ditemukan penyimpangan, peneliti mempertimbangkan penjelasan alternatif guna menjaga validitas interpretasi dan kesimpulan.

Untuk menjamin kualitas data, penelitian ini mengacu pada kriteria *trustworthiness* dari Lincoln dan Guba, yaitu: (1) Kredibilitas, melalui triangulasi sumber dan member checking; (2) Dependabilitas, dengan dokumentasi proses penelitian yang sistematis; (3) Konfirmabilitas, dengan dasar interpretasi yang objektif; dan (4) Transferabilitas, melalui deskripsi kontekstual yang memungkinkan penerapan pada studi serupa. Pendekatan ini memastikan hasil penelitian valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa krisis reputasi yang dihadapi Mahkamah Konstitusi (MK) akibat pelanggaran etik oleh Ketua MK tergolong sebagai *preventable crisis* dalam klasifikasi SCCT. Krisis ini disebabkan oleh pelanggaran etika individu yang memiliki dampak sistemik, sehingga tanggung jawab publik diarahkan tidak hanya kepada pelaku, tetapi juga kepada institusi secara keseluruhan. Namun demikian, krisis ini juga memiliki elemen victim cluster karena adanya serangan informasi dan framing media yang berlebihan, yang membuat MK berada dalam posisi ganda sebagai pelaku sekaligus korban.

Dalam merespons krisis, MK menunjukkan kecocokan tinggi dengan strategi *rebuilding* dari SCCT. Lembaga ini tidak memilih pendekatan defensif seperti denial atau scapegoating. Sebaliknya, MK membentuk Majelis Kehormatan MK (MKMK), menjatuhkan sanksi kepada Ketua MK, dan memperkuat sistem internal serta komunikasi publik. Strategi ini menunjukkan komitmen terhadap akuntabilitas moral, bukan sekadar pembelaan formal. Langkah-langkah tersebut dianggap publik sebagai

bentuk tanggung jawab yang nyata dan strategis.

Analisis *pattern matching* antara teori SCCT dan praktik MK menunjukkan keselarasan yang kuat dalam penggunaan strategi rebuilding dan bolstering. MK juga menerapkan strategi bolstering secara proporsional, seperti mengingatkan publik akan peran historisnya sebagai penjaga konstitusi dan menjalin relasi positif dengan masyarakat. Pendekatan ini digunakan tanpa berlebihan, sehingga tetap menjaga kredibilitas komunikasi krisis.

MK juga secara sadar menolak strategi *diminishment*, yang biasanya digunakan untuk mereduksi tanggung jawab organisasi. Keputusan ini mencerminkan perubahan paradigma komunikasi krisis di institusi publik, dari sekadar perlindungan citra menuju pemulihan kepercayaan berbasis nilai. Respons MK menunjukkan adaptasi SCCT dalam konteks lembaga yudikatif yang memiliki beban etik dan legitimasi tinggi di mata masyarakat.

Secara keseluruhan, MK mengelola krisis reputasi dengan pendekatan yang akomodatif, reflektif, dan transparan. Strategi komunikasi yang diambil menunjukkan pemahaman terhadap ekspektasi publik, serta kesadaran bahwa reputasi lembaga negara tidak hanya dibangun melalui pencitraan, tetapi melalui tindakan nyata. Penelitian ini memperkuat relevansi SCCT dalam konteks lembaga publik, sembari menegaskan bahwa penerapan teori krisis harus memperhatikan nilai-nilai etika, sensitivitas sosial, dan konteks kelembagaan secara mendalam.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Mahkamah Konstitusi (MK) merespons krisis reputasi akibat pelanggaran etik oleh Ketua MK, serta menyusun rekomendasi strategis untuk menjaga kepercayaan publik. Berdasarkan pendekatan studi kasus kualitatif dan teori SCCT, ditemukan bahwa MK secara konsisten menerapkan strategi komunikasi krisis yang bersifat akomodatif, dengan

fokus pada transparansi, reformasi internal, dan tindakan korektif nyata. MK menolak strategi defensif seperti denial dan scapegoating, dan justru menunjukkan komitmen etik melalui pembenahan institusional.

Strategi rebuilding dan bolstering dijalankan secara proporsional untuk membangun kembali kepercayaan publik. MK tidak hanya menangani krisis secara teknis, tetapi juga menjadikannya momentum refleksi moral dan reformasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa krisis tidak selalu menjadi akhir reputasi, melainkan dapat menjadi titik awal pemulihan yang lebih kuat. SCCT terbukti relevan namun perlu disesuaikan dengan konteks lembaga publik yang memiliki tanggung jawab etik tinggi.

## SARAN

1. Saran untuk Mahkamah Konstitusi  
Perkuat Sistem Komunikasi Krisis, Mahkamah Konstitusi sebaiknya segera membuat panduan komunikasi krisis yang lengkap dan mudah diakses. Panduan ini harus mencakup langkah-langkah konkret saat menghadapi situasi darurat, pembagian tugas yang jelas untuk setiap pihak, dan strategi untuk memulihkan kepercayaan publik. Tim humas juga perlu dibekali dengan keterampilan berkomunikasi yang lebih empati dan kemampuan menjelaskan istilah hukum dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat umum. Bangun Kemitraan Strategis, Lembaga ini perlu menjalin kerja sama yang lebih erat dengan kalangan akademisi dan organisasi masyarakat sipil. Kemitraan ini akan membantu memperkuat citra positif di mata publik sekaligus memberikan pembelajaran berharga bagi institusi.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya  
Perluas Cakupan Studi, Para peneliti disarankan untuk membandingkan cara berbagai lembaga menangani krisis atau menganalisis jenis-jenis krisis yang berbeda. Pendekatan penelitian juga bisa diperkaya

dengan menggabungkan teori komunikasi krisis bersama konsep lain seperti pemulihan citra, teori kelembagaan, atau analisis pemingkalan berita.

Gunakan Data Jangka Panjang, Penelitian akan lebih bermakna jika menggunakan data dari berbagai sumber dalam periode waktu yang lebih panjang. Hal ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana proses pemulihan reputasi berlangsung dalam jangka waktu yang lama.

3. Saran untuk Kebijakan Pemerintah  
Buat Standar Nasional Komunikasi Krisis Pemerintah sebaiknya menyusun pedoman komunikasi krisis yang berlaku untuk semua lembaga publik. Pengalaman Mahkamah Konstitusi dapat menjadi rujukan dalam merancang pendekatan yang mengutamakan nilai-nilai hukum, profesionalisme, dan keterbukaan informasi.

Adaptasi dengan Era Digital Mengingat pesatnya perkembangan media sosial dan opini publik yang cepat berubah, protokol komunikasi krisis perlu disesuaikan dengan karakteristik komunikasi digital saat ini. Hal ini penting untuk memastikan lembaga publik dapat merespons isu dengan tepat dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

Coombs, W. T. (2023). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (6th ed.). SAGE Publications.

Coombs, W. T., & Tachkova, E. R. (2022). Elaborating the Concept of Threat in Contingency Theory: An Integration with Moral Outrage and Situational Crisis Communication Theory. *Public Relations Review*, 48(4).

<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102234>

Garoupa, N., & Ginsburg, T. (2015). *Judicial Reputation*. University of Chicago Press.

<https://doi.org/10.7208/chicago/9780226290621.001.0001>

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications* (6th ed.). SAGE Publications.

<https://lccn.loc.gov/2017040835>

Fink, S. (2013). *Crisis Communications: The Definitive Guide to Managing the Message*. McGraw-Hill Education.

Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.

Kriyantono, R., Riani, Y. A., & Tri, R. I. S. (2017). Public's Attribution vs Punitive Behavior in Indonesian Public Relations Practice. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14, 43–60. <https://doi.org/10.24002/jik.v14i1.1180>

Rachel, R. S. F. (2023, October 17). *Deretan Plesetan dari Netizen Usai Putusan MK, Ada Mahkamah Keluarga!*. <https://www.idntimes.com/news/indonesia/rachma-syifa-faiza-rachel/deretan-plesetan-dari-netizen-usai-putusan-mk-ada-mahkamah-keluarga?page=all>

Madrim, S. (2023, October 23). *LSI: Mayoritas Warga Nilai Putusan MK Soal Usia Capres-Cawapres Tidak Adil*. <https://www.voaindonesia.com/a/lsi-mayoritas-warga-nilai-putusan-mk-soal-usia-capres-cawapres-tidak-adil/7322100.html>