

Framing Politik dalam Pengelolaan Citra Sekretariat Daerah Provinsi Jambi pada Kontroversi Islamic Center

Yeremia Hutagalung¹, Nasuhaidi², Aditya Romadhon³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Hukum, Universitas Jambi, Jalan Jambi-Muara Bulian KM. 15, Mendalo Indah, Kecamatan Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Jambi
: yeremiahtg515@gmail.com

Abstract

Public infrastructure controversies bring governmental image management into tension with demands for accountability. This article examines political framing in the management of the Jambi Provincial Regional Secretariat's image during the Islamic Center controversy, focusing on the Communication and Informatics Agency. A qualitative case study approach is applied through a reanalysis of interview excerpts and documentation presented in the source undergraduate thesis. The interview material covers six actor categories: students, Islamic Center management, the regional inspectorate, the public works agency, the Regional Secretariat's leadership communication unit, and a media partner. The analysis uses Robert M. Entman's four framing functions: problem definition, causal attribution, moral evaluation, and treatment recommendation. Three overlapping frame orientations are identified: technical and administrative correction, social and religious benefits, and governance accountability. The Communication and Informatics Agency is portrayed as an intermediary for governmental publicity and clarification, although evidence of its practices mainly comes from other actors' accounts. Unequal access to oversight information, a journalist's assessment of defensive responses, and reported delays in official channel updates illustrate the limitations of narrative-based image management. The article concludes that efforts to maintain institutional image require alignment between public explanations, evidence of corrective action, and accountability. These findings concern message construction and informants' perceptions; they do not establish improvements in public trust or the project's legal status.

Keywords: political framing; institutional image; government communication; accountability; Jambi Islamic Center.

Abstrak

Kontroversi infrastruktur publik mempertemukan kepentingan pemerintah dalam menjaga citra kelembagaan dengan tuntutan masyarakat atas pertanggungjawaban pembangunan. Artikel ini menganalisis framing politik dalam pengelolaan citra Sekretariat Daerah Provinsi Jambi pada kontroversi Islamic Center, dengan perhatian pada peran Dinas Komunikasi dan Informatika. Pendekatan kualitatif studi kasus digunakan melalui analisis kembali kutipan wawancara dan dokumentasi yang disajikan dalam skripsi sumber. Materi wawancara mencakup enam kategori aktor, yaitu mahasiswa, pengurus Islamic Center, Inspektorat, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, unsur administrasi pimpinan Sekretariat Daerah, serta wartawan mitra. Data dianalisis berdasarkan empat fungsi framing Robert M. Entman, yakni pendefinisian masalah, atribusi penyebab, penilaian moral, dan rekomendasi penyelesaian. Analisis mengidentifikasi tiga orientasi bingkai yang saling beririsan: teknis administratif, manfaat sosial keagamaan, dan akuntabilitas tata kelola. Diskominfo diposisikan sebagai penghubung publikasi dan klarifikasi pemerintah, tetapi gambaran mengenai praktiknya terutama berasal dari keterangan aktor lain. Perbedaan akses terhadap informasi pengawasan, penilaian wartawan atas respons defensif, serta kendala pembaruan kanal resmi memperlihatkan batas pengelolaan citra melalui narasi. Artikel ini menyimpulkan bahwa upaya menjaga citra memerlukan keterhubungan antara penjelasan, bukti perbaikan, dan pertanggungjawaban. Temuan menjelaskan konstruksi pesan dan persepsi informan, bukan membuktikan peningkatan kepercayaan publik atau menentukan status hukum proyek.

Kata kunci: framing politik; citra kelembagaan; komunikasi pemerintah; akuntabilitas; Islamic Center Jambi.

Copyright (c) 2026 Yeremia Hutagalung, Nasuhaidi, Aditya Romadhon

✉Corresponding author: Yeremia Hutagalung

Email Address: yeremiahtg515@gmail.com (Jalan Jambi-Muara Bulian KM. 15, Mendalo Indah, Kecamatan Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Jambi)

Received 6 September 2026, Accepted 10 September 2026, Published 10 September 2026

PENDAHULUAN

Pembangunan fasilitas publik tidak hanya menghasilkan bangunan dan layanan, tetapi juga menjadi dasar penilaian terhadap kemampuan pemerintah mengelola sumber daya. Ketika fasilitas yang baru digunakan menghadapi keluhan, persoalan teknis dapat berkembang menjadi perdebatan mengenai kualitas pengawasan, penggunaan anggaran, dan tanggung jawab kelembagaan. Komunikasi pemerintah dalam keadaan demikian memiliki konsekuensi politik karena menentukan persoalan apa yang ditonjolkan, pihak mana yang diminta menjelaskan, dan bentuk penyelesaian yang dianggap memadai.

Islamic Center Jambi menyediakan konteks untuk menelaah proses tersebut. Pemberitaan ANTARA pada 4 Mei 2025 menempatkan fasilitas ini sebagai pusat dakwah dan pendidikan, dengan pembangunan menggunakan APBD selama 2022–2024 (Mairiadi & Agus, 2025). Pada 23 Mei 2025, detikSumbagsel memberitakan video kebocoran dan genangan air serta penjelasan Kepala Dinas PUPR tentang penanganan oleh kontraktor dan kondisi saluran air (Almunanda, 2025). Kedua dokumen memperlihatkan perbedaan aspek yang memperoleh perhatian: manfaat fasilitas dan persoalan kualitas bangunan. Keduanya digunakan sebagai konteks pemberitaan, bukan sebagai dasar penetapan kesalahan hukum.

Dalam naskah penelitian sumber, kontroversi tersebut dibahas melalui hubungan antara Diskominfo, Sekretariat Daerah, unit teknis, lembaga pengawasan, pengelola fasilitas, dan aktor di luar pemerintah (Hutagalung, 2026). Hubungan ini penting karena otoritas menyampaikan pesan tidak selalu berada pada institusi yang menguasai informasi teknis atau hasil pemeriksaan. Oleh sebab itu, upaya mempertahankan citra Sekretariat Daerah perlu ditelaah sebagai proses antaraktor. Pernyataan tentang gubernur atau pemerintah provinsi juga tidak dengan sendirinya menjadi bukti mengenai citra Sekretariat Daerah secara khusus.

Framing memberikan perangkat untuk memeriksa hubungan antara pemilihan informasi dan pembentukan makna. Entman (1993) menekankan seleksi serta penonjolan aspek realitas melalui pendefinisian masalah, penjelasan penyebab, evaluasi moral, dan usulan penyelesaian. Dalam komunikasi politik, penonjolan tersebut berkaitan dengan distribusi perhatian dan kekuasaan dalam ruang publik (Entman, 2007). Dengan demikian, menyebut persoalan sebagai kelalaian teknis atau sebagai kelemahan tata kelola memiliki implikasi berbeda terhadap cakupan pertanggungjawaban yang diharapkan.

Kajian framing membedakan keberadaan suatu bingkai dalam komunikasi dari pengaruhnya terhadap penerima pesan (Scheufele, 1999; Chong & Druckman, 2007a). Perbedaan ini relevan karena penjelasan pemerintah tidak otomatis menghasilkan penerimaan publik. Kajian komunikasi krisis pemerintah juga menghubungkan pembentukan makna dengan kapasitas penanganan dan legitimasi pemerintahan (Christensen & Læg Reid, 2020). Penelitian Kumalasari et al. (2024) menempatkan keterlibatan publik sebagai unsur penting dalam hubungan antara transparansi digital dan efektivitas

komunikasi krisis. Literatur tersebut mengarahkan perhatian pada hubungan antara pesan, tindakan, dan kesempatan publik untuk menilai keduanya.

Artikel ini berkontribusi dengan memetakan bagaimana aktor dengan posisi kelembagaan berbeda menafsirkan satu kontroversi pembangunan daerah. Fokusnya bukan sekadar daftar saluran komunikasi atau klaim keberhasilan pencitraan, melainkan hubungan antara batas tanggung jawab, pemanfaatan fasilitas, dan tuntutan keterbukaan. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana kontroversi Islamic Center dibingkai melalui empat fungsi framing politik dan bagaimana perbedaan bingkai tersebut menjelaskan peran serta keterbatasan Diskominfo dalam pengelolaan citra Sekretariat Daerah Provinsi Jambi.

Kerangka Teori Framing Politik

Artikel ini menggunakan framing politik Robert M. Entman sebagai kerangka utama. Empat fungsinya dioperasionalkan untuk membaca cara aktor menamai masalah, menghubungkan masalah dengan penyebab, menggunakan dasar penilaian, dan menawarkan tindakan. Satu kutipan dapat menjalankan lebih dari satu

fungsi, sementara tidak semua kutipan harus memuat keempatnya (Entman, 1993). Pengodean karena itu memperhatikan konteks pernyataan dan posisi pembicara, bukan hanya kemunculan istilah tertentu.

Sifat politik framing dalam kasus ini terletak pada persaingan mendefinisikan keberhasilan pembangunan dan cakupan tanggung jawab pemerintah. Penjelasan mengenai manfaat ibadah, misalnya, menggunakan kriteria evaluasi yang berbeda dari tuntutan pemeriksaan pelaksanaan anggaran. Perbedaan kriteria tersebut tidak harus berarti salah satu pihak menolak seluruh tujuan pihak lain. Pengelola dapat mengakui perlunya perbaikan sambil menekankan manfaat fasilitas, sedangkan pengkritik dapat mendukung pemanfaatan fasilitas sambil mempertanyakan proses pembangunannya.

Perspektif persaingan bingkai membantu menjelaskan mengapa pesan pemerintah hadir bersama penafsiran tandingan. Chong dan Druckman (2007b) menunjukkan pentingnya memeriksa framing dalam lingkungan tempat penerima memperoleh lebih dari satu penjelasan. Dalam artikel ini, persaingan bingkai dipakai untuk membandingkan isi keterangan aktor, tanpa mengasumsikan bingkai tertentu telah memenangkan opini masyarakat. Konsep citra kelembagaan digunakan sebagai objek yang diupayakan melalui komunikasi, sedangkan perubahan kepercayaan publik diperlakukan sebagai hasil yang memerlukan bukti tersendiri.

METODE

Desain dan batas kasus

Artikel disusun melalui analisis kembali materi empiris penelitian kualitatif studi kasus mengenai kontroversi Islamic Center Jambi yang terdapat dalam skripsi Hutagalung (2026). Penelitian sumber melaporkan penggunaan wawancara, observasi pasif, dan dokumentasi. Untuk penyusunan artikel ini, bahan yang dapat ditelusuri langsung adalah kutipan wawancara, uraian temuan, dan dokumentasi yang

termuat dalam naskah tersebut. Tidak dilakukan wawancara tambahan atau pemeriksaan ulang lapangan. Pemanfaatan dokumen sebagai bahan analisis mengikuti prinsip pembacaan sistematis atas isi, konteks, dan keterbatasan sumber (Bowen, 2009).

Batas kasus mencakup penafsiran terhadap persoalan pembangunan dan respons komunikasi yang dilaporkan oleh aktor terkait. Lima kategori aktor memiliki kutipan bertanggal Mei–Agustus 2026. Keterangan mahasiswa mencantumkan 9 September tanpa tahun; tanggal tersebut dipertahankan sebagaimana tercatat dan tidak digunakan untuk menetapkan urutan temporal secara pasti. Artikel tidak mencampurkan pemberitaan 2025 dengan wawancara 2026 sebagai kejadian serentak.

Tabel 1 Kategori sumber wawancara yang dianalisis

Kode	Posisi sumber dalam naskah	Tanggal tercatat
MHS	Mahasiswa	9 September, tahun tidak dicantumkan
PGL	Pengurus Islamic Center	22 Mei 2026
INS	Informan Inspektorat Daerah Provinsi Jambi	7 Mei 2026
PUPR	Kasi Penataan Bangunan Dinas PUPR Provinsi Jambi	4 Juni 2026
SETDA	Kepala Bagian Materi dan Komunikasi Administrasi Pimpinan	19 Agustus 2026
WRT	Wartawan yang bekerja sama dengan Diskominfo	29 Agustus 2026

Sumber: kutipan wawancara dalam Hutagalung (2026). Kode menunjukkan kategori sumber yang tampil dalam naskah, bukan konfirmasi jumlah keseluruhan informan penelitian. Jabatan mengikuti pelabelan naskah sumber.

Pemilihan materi dan prosedur analisis

Materi dipilih apabila membahas definisi kontroversi, tanggung jawab, nilai yang digunakan dalam penilaian, langkah penyelesaian, atau proses penyampaian informasi. Uraian geografis, sejarah organisasi yang tidak berhubungan langsung, dan pengulangan kutipan pada bab pembahasan tidak digunakan sebagai bukti tambahan. Dua pemberitaan bertanggal Mei 2025 ditelaah sebagai konteks dokumenter; keduanya tidak diperlakukan sebagai sampel media yang mewakili keseluruhan pemberitaan.

Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi posisi pembicara, membaca satuan makna pada setiap kutipan, lalu mengelompokkannya menurut empat fungsi framing. Perbandingan antaraktor digunakan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan pernyataan yang membatasi interpretasi awal. Dari perbandingan tersebut dirumuskan tiga orientasi bingkai secara interpretatif: teknis administratif, manfaat sosial keagamaan, dan akuntabilitas tata kelola. Ketiganya merupakan hasil sintesis analitis dan tidak dimaksudkan sebagai kategori yang saling meniadakan atau sebagai ukuran frekuensi.

Atribusi sumber dijaga pada setiap tahap. WRT diperlakukan sebagai wartawan mitra karena dalam kutipannya ia menyatakan bukan orang internal Diskominfo. Pernyataan INS mengenai temuan pemeriksaan dibaca sebagai keterangan informan; artikel ini tidak memperoleh laporan pemeriksaan asli untuk mengonfirmasi rinciannya. Kutipan yang ditampilkan berasal dari naskah sumber, sedangkan bagian dengan transkripsi tidak jelas diparafrasekan secara terbatas atau tidak dipakai. Perbandingan sumber tidak diklaim sebagai pengujian reliabilitas antarpengode, kejenuhan data, atau verifikasi transkrip lengkap.

Pertimbangan etis dan keterbatasan sumber

Pembahasan tidak menetapkan adanya tindak pidana atau kesalahan individu. Pernyataan mengenai dugaan penyimpangan dibedakan dari fakta yang telah diverifikasi dan kesimpulan hukum. Informan dirujuk melalui kategori peran, tanpa menambahkan identitas pribadi. Dokumen yang tersedia belum menjelaskan secara memadai prosedur persetujuan penggunaan kutipan dan persetujuan etik; karena itu, artikel tidak mencantumkan klaim persetujuan etik yang belum terdokumentasi. Keterbatasan ini perlu diselesaikan oleh penulis melalui catatan penelitian sebelum pengajuan jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendefinisian masalah dan perbedaan cakupan pertanggungjawaban

Keterangan informan memperlihatkan bahwa kontroversi Islamic Center tidak diberi satu definisi yang seragam. INS menggambarkan persoalan sebagai ketidaksesuaian administratif dan teknis, sekaligus membedakannya dari penentuan indikasi pidana. SETDA menekankan perlunya menelusuri hubungan antara perencanaan dan realisasi sebelum menyimpulkan kegagalan. Kedua keterangan membuka ruang koreksi, tetapi bertumpu pada penjelasan proses pelaksanaan dan pemeriksaan.

MHS memberikan penekanan yang berbeda dengan menyebut persoalan tata kelola, pengawasan, dan akuntabilitas yang perlu diperiksa. Penekanan ini tidak identik dengan tuduhan korupsi. Ia memperluas pertanyaan dari kondisi bangunan menuju cara keputusan, pelaksanaan, dan pengawasan proyek dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, perbedaan antarsumber lebih tepat dibaca sebagai perbedaan cakupan masalah daripada pertentangan sederhana antara pemerintah dan pengkritik.

Sementara itu, PGL menyoroti keberlangsungan penggunaan fasilitas untuk ibadah. Dalam kutipan mengenai kondisi bangunan, informan menyampaikan:

“Yang penting intinya kan, Islamic Center sudah berdiri. Pelaksanaan sholat lima waktu sudah dilaksanakan.” (PGL, 22 Mei 2026).

Penekanan pada penggunaan fasilitas menyediakan kriteria keberhasilan berupa manfaat yang sudah dirasakan. Secara analitis, bingkai tersebut dapat mengurangi penonjolan kekurangan bangunan dalam evaluasi menyeluruh, tetapi tidak membuktikan bahwa semua persoalan teknis telah diselesaikan. Pemanfaatan fasilitas dan kualitas proses pembangunan merupakan dua dimensi yang dapat diperiksa secara bersamaan.

Dua dokumen pemberitaan mendukung pembacaan mengenai keberadaan fokus yang berbeda. Berita ANTARA menonjolkan fungsi dakwah dan pendidikan, sedangkan berita detikSumbagsel menghadirkan keluhan fisik beserta tanggapan teknis (Mairiadi & Agus, 2025; Almunanda, 2025). Namun, berita tentang manfaat terbit sebelum pemberitaan kebocoran yang digunakan di sini. Urutan tersebut tidak cukup untuk menyebut penekanan manfaat sebagai strategi yang baru diciptakan setelah kontroversi.

Atribusi penyebab dan pembagian tanggung jawab

Dalam penjelasan mengenai penyebab, keterangan aktor berpusat pada hubungan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. INS menyebut tanggung jawab kontraktor serta pengawasan proyek berdasarkan pemeriksaan yang ia laporkan dalam wawancara. Karena dokumen pemeriksaan tidak tersedia untuk analisis artikel, keterangan tersebut tidak dinaikkan menjadi kesimpulan faktual mengenai pelanggaran kontraktual tertentu. Yang dapat dianalisis adalah cara informan membagikan tanggung jawab kepada beberapa posisi dalam rantai kerja.

PUPR menjelaskan posisinya sebagai pelaksana pembangunan dan menghubungkan tindak lanjut tertentu dengan hasil pemeriksaan pihak berwenang. Pembatasan peran tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan mengenai komunikasi publik dapat diarahkan ke unit lain, sedangkan pertanyaan teknis ditempatkan dalam prosedur pekerjaan. Bagi analisis framing, pembagian ini penting: pengakuan bahwa kewenangan berbeda-beda dapat memberi kejelasan, tetapi juga dapat membuat publik kesulitan memperoleh jawaban utuh apabila tiap unit hanya menjelaskan bagiannya sendiri.

MHS menolak penunjukan individu sebelum pemeriksaan dan meminta penelusuran tanggung jawab sepanjang proses pembangunan. WRT mengemukakan kritik atas kelalaian pemerintah sebagai pandangan media. Kritik WRT tidak boleh dibaca sebagai pengakuan resmi Diskominfo karena informan secara eksplisit membedakan posisinya dari institusi tersebut. Pembetulan atribusi ini mengubah kesimpulan: data memperlihatkan penilaian eksternal atas pemerintah, bukan bukti langsung bahwa Diskominfo mengakui penyebab tertentu.

Sintesis atas bagian ini menunjukkan ketegangan antara pemisahan tanggung jawab teknis dan kebutuhan akan penjelasan kelembagaan yang menyeluruh. Tidak ada dasar untuk menyimpulkan bahwa satu pihak merupakan penyebab tunggal. Dalam pengelolaan citra Sekretariat Daerah, persoalan komunikasinya justru terletak pada bagaimana batas peran dapat dijelaskan tanpa membuat pertanggungjawaban terfragmentasi.

Penilaian moral antara manfaat fasilitas dan keterbukaan

Nilai yang digunakan informan untuk menilai kontroversi beragam. PGL menekankan manfaat fasilitas bagi kegiatan agama dan pentingnya dukungan masyarakat. MHS menonjolkan amanah, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan sosial. PUPR menyatakan perlunya transparansi, sementara SETDA menekankan empati serta pengakuan atas kekurangan penyelenggaraan pemerintahan. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa nilai keterbukaan tidak hanya muncul dari aktor di luar pemerintah.

Bingkai manfaat sosial keagamaan menilai proyek dari kegunaan fasilitas bagi masyarakat. Bingkai akuntabilitas menilainya dari keterbukaan proses, mutu pekerjaan, dan kesediaan menjelaskan tanggung jawab. Keduanya dapat saling melengkapi apabila manfaat disampaikan bersama informasi koreksi. Ketegangan muncul ketika manfaat dipakai seolah-olah sudah menjawab pertanyaan tentang anggaran dan kualitas pekerjaan, padahal pertanyaan itu berada pada dimensi penilaian yang berbeda.

WRT juga menggambarkan Diskominfo sebagai pihak yang terbuka untuk berdiskusi. Keterangan ini penting sebagai bukti yang membatasi gambaran bahwa komunikasi pemerintah semata-mata tertutup. Pada saat yang sama, WRT menilai beberapa tanggapan cenderung membantah kritik. Keterbukaan interpersonal dan keterbukaan informasi substantif karena itu perlu dibedakan: kesediaan menerima diskusi tidak selalu berarti seluruh bukti yang dibutuhkan publik tersedia.

Penilaian moral dalam kasus ini bukan sekadar pilihan kata positif atau negatif. Ia menentukan jenis bukti yang dianggap layak untuk menilai pemerintah. Klaim manfaat memerlukan informasi mengenai pemanfaatan fasilitas; klaim pertanggungjawaban memerlukan penjelasan proses dan tindak lanjut. Temuan ini menunjukkan perlunya membaca nilai yang ditonjolkan bersama pertanyaan yang belum terjawab, tanpa menyimpulkan adanya niat menutupi informasi hanya dari perbedaan fokus pesan.

Rekomendasi penyelesaian dan hubungan narasi dengan tindakan

Keterangan informan menawarkan beberapa arah penyelesaian. INS menyampaikan rekomendasi koreksi dokumen, evaluasi pelaksanaan, penguatan pengawasan, dan pelaporan perkembangan. MHS meminta keterbukaan kemajuan pekerjaan serta tindak lanjut pemeriksaan. PGL menekankan kelanjutan penanganan dan pemanfaatan fasilitas. Semua ini merupakan rekomendasi atau penjelasan informan; keberadaan usulan tidak dengan sendirinya membuktikan pelaksanaannya.

SETDA secara khusus menghubungkan komunikasi dengan tindakan korektif:

“Narasi dan aksi, going hand to hand. Simultan berbarengan.” (SETDA, 19 Agustus 2026).

Pernyataan tersebut menjadi titik temu antara pengelolaan citra dan pertanggungjawaban. Komunikasi yang menjelaskan langkah penyelesaian memerlukan tindakan yang dapat ditunjukkan. Sebaliknya, perbaikan yang tidak dijelaskan secara memadai dapat menyisakan ketidakpastian. Hubungan keduanya mengarahkan peran Diskominfo pada penyampaian informasi tentang koreksi yang dapat dilacak, sementara substansi perbaikan tetap perlu dijelaskan oleh unit yang menguasai data.

Menurut WRT, publikasi Diskominfo juga menekankan fungsi Islamic Center melalui konten dan saluran distribusi informasi. Dalam pembacaan framing, hal ini menunjukkan penonjolan manfaat sebagai bagian dari respons komunikasi yang ia amati. Bukti tersebut belum cukup untuk menetapkan desain strategi internal Diskominfo ataupun mengukur penerimaan masyarakat. Pernyataan tentang pemulihan citra karena itu perlu ditempatkan sebagai tujuan atau kemungkinan, bukan hasil yang telah dibuktikan.

Tabel 2. Sintesis empat fungsi framing pada materi wawancara

Fungsi	Orientasi yang teridentifikasi	Dasar dan batas pembacaan
Definisi masalah	Persoalan teknis administratif; tata kelola; keberlangsungan manfaat fasilitas.	INS dan SETDA menekankan proses; MHS akuntabilitas; PGL penggunaan fasilitas. Tidak semua aktor memakai kategori yang sama.
Atribusi penyebab	Kaitan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan; pembagian peran antarunit.	Keterangan INS, PUPR, SETDA, MHS, dan WRT. Pernyataan mengenai hasil pemeriksaan belum diverifikasi dengan laporan asli.
Fungsi	Orientasi yang teridentifikasi	Dasar dan batas pembacaan
Penilaian moral	Manfaat keagamaan, empati, amanah, transparansi, dan tanggung jawab.	PGL menekankan kegunaan; MHS keterbukaan; SETDA empati; PUPR transparansi. Nilai-nilai tersebut dapat beririsan.
Rekomendasi	Perbaikan dan evaluasi; publikasi perkembangan; keterkaitan narasi dan aksi.	Rekomendasi INS, MHS, dan SETDA serta pengamatan WRT. Usulan dibedakan dari tindakan yang telah terlaksana.

Sumber: analisis kembali materi wawancara dalam Hutagalung (2026). Matriks merupakan sintesis interpretatif, bukan hasil penghitungan prevalensi bingkai.

Peran Diskominfo dan hambatan aliran informasi

Peran Diskominfo paling jelas tergambar melalui keterangan WRT mengenai klarifikasi oleh kepala dinas dan penyediaan materi bagi media. Peran ini menempatkan Diskominfo sebagai penghubung antara pesan pemerintah dan ruang publik. Akan tetapi, karena kutipan wawancara langsung pejabat Diskominfo tidak teridentifikasi dalam materi yang dianalisis, kesimpulan tentang praktik internal, pertimbangan editorial, dan keputusan strategis institusi tetap terbatas.

INS menyebut komunikasi hasil pengawasan berjalan melalui mekanisme resmi dan tidak berkoordinasi langsung dengan Diskominfo mengenai isi temuan. Informasi ini memperlihatkan kemungkinan kesenjangan antara kebutuhan penjelasan publik dan akses pengelola komunikasi terhadap data. Namun, keterangan satu sumber tidak cukup untuk menyimpulkan tidak ada koordinasi sama sekali di seluruh organisasi. Temuan yang lebih terukur adalah adanya keterbatasan koordinasi langsung sebagaimana dilaporkan informan pengawasan.

Pada sisi saluran, WRT menyebut WhatsApp dan Instagram lebih berguna baginya untuk memperoleh pembaruan dibandingkan situs web. Ia melaporkan keterlambatan pembaruan dan kendala akses situs. Artikel ini tidak melakukan pengujian teknis situs atau pencatatan waktu publikasi, sehingga temuan tersebut merupakan pengalaman informan. Meski demikian, pengalaman tersebut menunjukkan aspek yang perlu diperiksa ketika pemerintah ingin menyediakan rujukan informasi yang konsisten dan mudah ditelusuri.

Keterangan PGL bahwa tidak ada instruksi untuk melarangnya berbicara juga membatasi interpretasi tentang kontrol pesan secara menyeluruh. Pengelolaan informasi pada kasus ini lebih tepat dipahami sebagai relasi beberapa unit dengan akses dan orientasi yang berbeda. Fragmentasi aliran

informasi, kebutuhan klarifikasi cepat, dan perbedaan kriteria evaluasi publik muncul sebagai persoalan yang perlu dijelaskan, bukan disederhanakan menjadi keberhasilan atau kegagalan tunggal Diskominfo.

Implikasi teoretis dan praktis

Secara teoretis, kasus ini memperlihatkan tiga orientasi bingkai yang tidak sepenuhnya mengikuti batas pemerintah versus masyarakat. INS, misalnya, memakai klasifikasi administratif sekaligus mengusulkan keterbukaan perkembangan proyek; WRT mengkritik respons defensif tetapi mengakui akses diskusi; dan PGL menekankan manfaat tanpa menyangkal kebutuhan penanganan. Pembacaan antaraktor memperlihatkan bahwa orientasi framing dapat beririsan dalam satu keterangan, sehingga label tunggal berisiko menghilangkan variasi penting.

Temuan tersebut sejalan dengan perlunya membedakan proses pembentukan bingkai dari efeknya (Scheufele, 1999). Keberadaan narasi manfaat tidak membuktikan penerimaan publik, sebagaimana kritik seorang informan tidak mewakili sikap seluruh masyarakat. Dalam konteks komunikasi krisis, hubungan antara atribusi

tanggung jawab dan respons organisasi membantu menjelaskan mengapa pilihan penjelasan harus disesuaikan dengan persoalan yang dipertanyakan (Coombs, 2007). Namun, artikel ini tidak menguji model komunikasi krisis atau hubungan kausal antarvariabel.

Implikasi praktisnya adalah kebutuhan akan penjelasan publik yang menyatukan status masalah, sumber informasi, tindakan yang telah dilakukan, dan persoalan yang masih terbuka. Diskominfo dapat mengoordinasikan penyajian informasi tersebut bersama unit teknis dan pengawasan sesuai kewenangan masing-masing. Publikasi manfaat fasilitas sebaiknya dihubungkan dengan pembaruan penanganan, bukan dianggap telah menggantikan penjelasan atas keluhan. Rekomendasi ini diturunkan dari ketidaksesuaian kebutuhan informasi yang muncul dalam keterangan informan.

Kumalasari et al. (2024) menunjukkan relevansi keterlibatan publik dalam komunikasi krisis, sementara Christensen dan Lægreid (2020) menempatkan komunikasi dalam hubungan dengan kapasitas dan legitimasi pemerintahan. Dalam kasus Jambi, penerapannya dapat berupa ruang tanya jawab yang menghasilkan tindak lanjut terdokumentasi, pembaruan kanal resmi, dan penjelasan batas informasi yang belum dapat dipastikan. Langkah tersebut merupakan usulan perbaikan berdasarkan analisis, bukan praktik yang diklaim sudah dilaksanakan.

Keterbatasan penelitian

Artikel ini bertumpu pada kutipan terpilih dalam satu naskah penelitian sehingga tidak dapat memeriksa seluruh konteks wawancara, perbedaan antara rekaman dan transkripsi, maupun kelengkapan pemilihan informan. Materi yang tersedia tidak memastikan jumlah keseluruhan partisipan dan tahun wawancara mahasiswa. Korpus rilis resmi, unggahan media sosial, serta laporan pemeriksaan juga belum tersedia secara sistematis. Akibatnya, analisis tidak mengukur frekuensi, dominasi, atau perubahan framing dari waktu ke waktu.

Keterbatasan lain adalah tidak adanya pengukuran citra sebelum dan sesudah respons komunikasi. Artikel tidak dapat menyimpulkan bahwa pemberitaan negatif berkurang karena

Diskominfo atau bahwa kepercayaan publik pulih. Penelitian lanjutan dapat menelaah korpus komunikasi resmi yang terdokumentasi dan menambahkan wawancara langsung pejabat Diskominfo. Pengujian respons khalayak memerlukan rancangan tersendiri agar perbedaan antara tujuan pesan, isi pesan, dan penerimaan publik dapat diperiksa.

KESIMPULAN

Framing politik dalam kontroversi Islamic Center Jambi memperlihatkan pertemuan antara orientasi teknis administratif, manfaat sosial keagamaan, dan akuntabilitas tata kelola. Perbedaan tampak pada cara masalah didefinisikan, tanggung jawab dihubungkan dengan rantai kerja, nilai digunakan untuk menilai pembangunan, dan penyelesaian ditawarkan. Orientasi tersebut tidak membelah aktor ke dalam dua kelompok yang sepenuhnya berlawanan; sejumlah pernyataan justru mempertemukan tuntutan perbaikan, manfaat fasilitas, dan keterbukaan.

Diskominfo digambarkan sebagai penghubung publikasi dan klarifikasi pemerintah, dengan keterbatasan bukti langsung mengenai proses internalnya. Analisis menunjukkan bahwa pengelolaan citra Sekretariat Daerah perlu ditopang aliran informasi antarunit dan kesesuaian antara penjelasan dengan tindak lanjut. Penonjolan manfaat fasilitas dapat melengkapi komunikasi perbaikan, tetapi tidak menjawab sendiri tuntutan akuntabilitas. Kesimpulan ini menjelaskan konstruksi pesan dan persepsi informan; efektivitas pemulihan citra serta perubahan kepercayaan masyarakat belum dapat dipastikan dari data yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Almunanda, F. (2025, 23 Mei). Heboh! Atap masjid bangunan Islamic Center di Jambi bocor, lantai tergenang air. detikSumbagsel. <https://www.detik.com/sumbagsel/berita/d-7927968/heboh-atap-masjid-bangunan-islamic-center-di-jambi-bocor-lantai-tergenang-air>
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Chong, D., & Druckman, J. N. (2007a). Framing theory. *Annual Review of Political Science*, 10, 103–126. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.10.072805.103054>
- Chong, D., & Druckman, J. N. (2007b). A theory of framing and opinion formation in competitive elite environments. *Journal of Communication*, 57(1), 99–118. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2006.00331.x>
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2020). The coronavirus crisis—crisis communication, meaning-making, and reputation management. *International Public Management Journal*, 23(5), 713–729. <https://doi.org/10.1080/10967494.2020.1812455>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10, 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>

- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51–58. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1993.tb01304.x>
- Entman, R. M. (2007). Framing bias: Media in the distribution of power. *Journal of Communication*, 57(1), 163–173. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2006.00336.x>
- Hutagalung, Y. (2026). Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi dalam menjaga citra Sekretariat Daerah Provinsi Jambi (Studi kasus Islamic Center) [Naskah skripsi tidak diterbitkan]. Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Hukum, Universitas Jambi.
- Kumalasari, A., Musa, H. G., Garad, A., Emovwodo, S. O., & Aditasari, K. (2024). How digital communication transparency and public trust shape crisis communication through public engagement. *Komunikator*, 16(2). <https://doi.org/10.18196/jkm.24485>
- Mairiadi, N., & Agus. (2025, 4 Mei). Gubernur Jambi: Islamic Center sebagai pusat dakwah dan pendidikan. <https://jambi.antaranews.com/berita/613393/gubernur-jambi-islamic-center-sebagai-pusat-dakwah-dan-pendidikan>
- Scheufele, D. A. (1999). Framing as a theory of media effects. *Journal of Communication*, 49(1), 103–122. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1999.tb02784.x>