

## **Strategi Pemulihan Imej Kerajaan Melalui Liputan Berita Penutupan dan Pembukaan Sesi Persekolahan Ketika COVID-19**

*Government Image Recovery Strategy Through News Coverage About The Closing And  
Opening Of School Sessions During COVID-19*

Nurfaizatul Huda Ahmad

<sup>1</sup>Shamsiah Abd Kadir

Program Komunikasi Media  
Pusat Kajian Media dan Komunikasi  
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence e-mel: <sup>1</sup>shamkadir@ukm.edu.my

### **ABSTRAK**

*Koronavirus Sindrom Pernafasan Akut Teruk 2 (SARS-CoV-2) atau lebih dikenali sebagai COVID-19 mula dikesan pada 17 November 2019 di China dan diisytihar sebagai pandemik oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) pada 11 Mac 2020. Sehingga 31 Julai 2022, pandemik COVID-19 telah merebak ke 215 buah negara di seluruh dunia mana jumlah kes yang direkodkan adalah 577 juta kes dan 6.4 juta kematian. Di Malaysia, sebanyak 4,677,270 jumlah kes dicatatkan sehingga 30 Julai 2022 dan sebanyak 35,960 kes kematian telah direkodkan. Pandemik COVID-19 telah menyebabkan kelumpuhan ekonomi yang sangat teruk dan menjejaskan kehidupan masyarakat di seluruh dunia termasuklah penutupan sektor pendidikan untuk mengelakkan penularan wabak COVID-19. Tahun 2020 sehingga 2022 adalah tahun yang agak mencabar untuk lanskap politik negara. Pertukaran kerajaan dan Perdana Menteri Malaysia sebanyak tiga kali menjadikan rakyat Malaysia kurang yakin dengan kredibiliti kerajaan dalam menguruskan krisis COVID-19 ini. Kajian ini dibuat untuk mencapai dua objektif iaitu mengenalpasti jenis mesej yang digunakan oleh kerajaan untuk berkomunikasi tentang isu penutupan dan pembukaan semula sesi persekolahan ketika COVID-19 dan menganalisis strategi pemulihan imej kerajaan melalui liputan berita tentang penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19. Kajian ini menggunakan 12 sampel berita dari akhbar digital dan portal berita dalam talian. kaedah analisis kandungan kualitatif yang dianalisis berpandukan Teori Pemulihan Imej. Hasil analisis mendapati struktur mesej adalah bahagian berita yang paling penting dan paling banyak mengandungi maklumat serta strategi pemulihan imej. Melalui pemerhatian pengkaji, hal ini disebabkan oleh penerangan yang lebih terperinci tentang maklumat penting isu persekolahan ketika COVID-19 diletakkan di bahagian struktur mesej. mendapati bahawa strategi pemulihan imej yang paling banyak digunakan adalah strategi tindakan pembetulan, di bawah ciri utama 'mencegah dan menyelesaikan masalah' dengan 11 petikan ayat dari sampel liputan berita.*

**Kata kunci:** Strategi Pemulihan Imej, COVID-19, Pembukaan Sekolah

## ABSTRACT

*The Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2), better known as COVID-19, was first detected on November 17, 2019 in China and was declared a pandemic by the World Health Organization (WHO) on March 11, 2020. As of July 31, 2022, the COVID-19 pandemic has spread to 215 countries worldwide, with a recorded number of 577 million cases and 6.4 million deaths. In Malaysia, a total of 4,677,270 cases were recorded as of July 30, 2022, with 35,960 deaths. The COVID-19 pandemic has caused a severe economic downturn and has affected the lives of people around the world, including the closure of the education sector to prevent the spread of the COVID-19 outbreak. 2020 to 2022 challenging for the political landscape of the country. The change of government and Prime Minister of Malaysia three times has made Malaysian less confident in the government's credibility in managing the COVID-19 crisis. This study was made to achieve two objectives which is to identify the types of messages used by the government to communicate about the issue of school closures and reopening during COVID-19, and to analyze the government's image restoration strategy through news coverage on school closures and reopening during COVID-19. This study used 12 samples of news from digital newspapers and online news portals qualitative content analysis based on Image Restoration Theory (IRT) found that the message structure was the most important part of the news and contained the most information and image recovery strategies. The researcher observed that this was due to more detailed explanations of important information about the issue of school closures during COVID-19 being placed in the message structure. T found that the most commonly used image recovery strategy was the corrective action strategy, under the main characteristic of 'preventing and solving problems', with 11 quotes from the news sample. The analysis results that the message structure was the most important part of the news and contained the most information and image restoration strategies. The researcher observed that this was due to more detailed explanations of important information about the issue of school closures during COVID-19 were being placed in the message structure. The analysis results that the most commonly used image restoration strategy was the corrective action strategy, under the main characteristic of "preventing and solving problems," with 11 quotes from the news sample.*

**Keywords:** Image Restoration Strategy, COVID-19, School Re-opening

## 1. Pengenalan

Koronavirus Sindrom Pernafasan Akut Teruk 2 (SARS-CoV-2) atau lebih dikenali sebagai COVID-19 mula dikesan pada 17 November 2019 di wilayah Hubei, China dan diisytiharkan sebagai pandemik oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) pada 11 Mac 2020. Sehingga 31 Julai 2022, pandemik COVID-19 telah merebak ke 215 buah negara di seluruh dunia di mana jumlah kes yang direkodkan adalah 577 juta kes dan 6.4 juta bilangan kematian. Di Malaysia, sebanyak 5,035,871 jumlah kes dicatatkan sehingga 28 Januari 2023 dan sebanyak 36,940 kes kematian telah direkodkan, manakala sebanyak 4,989,819 kes telah sembuh sepenuhnya dari jangkitan COVID-19. Pandemik COVID-19 telah menyebabkan kelumpuhan ekonomi yang sangat teruk dan menjejaskan kehidupan masyarakat di seluruh dunia. Di Malaysia, untuk mengawal wabak dari terus merebak, kerajaan telah memperkenalkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP).

Perancangan pembukaan semula negara secara selamat dan berperingkat atau *Reopening Safely* susulan wabak COVID-19 yang telah diusahakan kerajaan di bawah mantan Perdana Menteri ke-9, Dato' Seri Ismail Sabri Yaacob terutama menerusi mantan-mantan Menteri Kuartetnya iaitu Menteri Kanan Pertahanan, YB Dato' Seri Hishammuddin Hussein; Menteri Kesihatan, YB Khairy Jamaluddin; Menteri Kewangan, YB Tengku Zafrul; serta Menteri Komunikasi dan Multimedia, Tan Sri Annuar Musa dilihat berjalan dengan lancar. Setelah mengambil kira pelbagai faktor, melakukan penilaian risiko, mendapatkan pandangan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) serta meneliti syor daripada Menteri Kuartet, Perdana Menteri Malaysia ke-9 membuat pengumuman gembira bahawa negara akan memasuki Fasa 'Peralihan Ke Endemik' bermula 1 April 2022. Pengumuman tersebut telah dibuat pada 8 Mac 2022. Fasa 'Peralihan Ke Endemik' ini merupakan *exit strategy* untuk membolehkan rakyat Malaysia kembali semula kepada kehidupan yang hampir normal selepas hampir dua tahun berperang dengan COVID-19.

Secara tidak langsung, fasa ini juga merupakan fasa sementara sebelum negara beralih ke Fasa Endemik yang mana ia tertakluk kepada pengumuman yang hanya boleh dibuat oleh Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO). Istilah endemik, epidemik dan pandemik adalah antara istilah penting dalam bidang kesihatan awam bagi menggambarkan keparahan kadar penyebaran satu-satu penyakit, terutamanya penyakit berjangkit. Pemahaman istilah ini adalah penting dalam menentukan strategi pencegahan dan kawalan yang perlu diambil serta penglibatan komuniti dalam memastikan strategi yang diambil itu berkesan. Ketiga-tiga istilah ini merujuk kepada kehadiran penyakit berjangkit dalam kelompok manusia atau sesebuah populasi serta had kawasan berlakunya jangkitan tersebut. Menurut KKM, endemik bermaksud kejadian penyakit atau agen pembawa penyakit yang sentiasa wujud di sesuatu tempat namun hanya terjadi di dalam daerah atau di kalangan beberapa orang sahaja. Hal ini bermaksud, setelah melalui fasa pandemik COVID-19 selama hampir dua tahun, Malaysia akhirnya mampu beralih ke fasa yang ditunggu-tunggu oleh rakyat kerana dalam fasa ini, banyak *Standard Operating Procedure* (SOP) yang diperketat oleh kerajaan akibat penularan wabak ini akan dilonggarkan. Oleh yang demikian, dalam kajian ini, pengkaji akan memfokuskan isu-isu komunikasi kerajaan terhadap isu pembukaan dan penutupan sekolah ketika COVID-19 menular di Malaysia. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti jenis mesej yang digunakan oleh kerajaan untuk berkomunikasi tentang isu penutupan dan pembukaan semula sesi persekolahan ketika COVID-19 dan menganalisis strategi pemulihan imej kerajaan melalui liputan berita KPM tentang pembukaan dan penutupan sekolah ketika COVID-19.

## 2. Tinjauan Literatur

Dalam bahagian ini pengkaji membincangkan tentang pandangan teori dari kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan kajian ini. Pecahan subtopik kajian lepas telah dikategorikan seperti pecahan di bawah.

### 2.1 Wabak COVID-19 di Malaysia

COVID-19 yang telah melanda China pada penghujung tahun 2019 telah diisytiharkan sebagai pandemik pada pertengahan tahun 2020 (Cucinotta et. al 2020). Penyakit yang diistilahkan sebagai pandemik mempunyai beberapa ciri utama iaitu penyakit tersebut mudah tersebar hingga ke seluruh dunia, biasanya ia adalah penyakit baharu dan menyebabkan kadar

kematian yang tinggi serta belum ada imuniti populasi terbentuk untuk mengekang penyakit tersebut dari menular (Qiu et.al 2017). Coronavirus adalah virus yang boleh merebak melalui titisan air daripada titisan air dari bersin atau batuk orang yang telah dijangkiti. Terdapat beberapa jenis Coronavirus (CoV seperti SARS dan *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS-CoV) namun COVID-19 adalah Coronavirus terbaharu dan sangat mudah berjangkit (KKM 2020).

Pada tahun 2020, walaupun Kerajaan Malaysia secara amnya dipuji atas tindakan pantas mereka semasa peringkat awal penularan COVID-19 tempatan, terdapat beberapa cabaran untuk mendapatkan kepercayaan orang ramai pada masa itu (Nasaai & Emma 2021). Ini sebahagian besarnya disebabkan oleh pergolakan politik yang tidak dijangka selepas peletakan jawatan Perdana Menteri Malaysia ke-7, Tun Dr. Mahathir Mohamad pada awal Mac 2020. Seperti yang diterangkan oleh Nasaai & Emma (2021) di atas, peralihan kerajaan yang mendadak itu sendiri telah meletakkan Malaysia dalam keadaan rapuh kerana ketidakpastian tentang kestabilan serta keupayaan kerajaan yang baru dibentuk untuk memerangi COVID-19. Selang beberapa bulan, krisis politik ini dilihat reda ketika kerajaan baharu yang dipimpin oleh Tan Sri Muhyiddin Yassin membentuk barisan kepimpinan yang agak baik bagi menguruskan krisis kesihatan ini dengan sistematik. Bagaimanapun, Malaysia sekali lagi bertukar pucuk kepimpinan yang memperlihatkan Dato' Seri Ismail Sabri Yaakob menjadi Perdana Menteri Malaysia ke-9 pada Ogos 2021.

Pengumuman kemaskini kes harian COVID-19 oleh pihak KKM tetap diteruskan walaupun krisis politik berlarutan yang menyebabkan pertukaran dua Perdana Menteri sekitar tahun 2020 hingga 2021. KKM juga memastikan maklumat ini dapat diakses oleh rakyat dengan menyediakan informasi di pelbagai platform atas talian dan media sosial. Bagaimanapun, bukan KKM sahaja yang memainkan peranan ini, Kementerian Pertahanan Malaysia (MINDEF), Kementerian Komunikasi dan Multimedia serta Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) juga mengambil tanggungjawab untuk memastikan maklumat berkaitan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), penyebaran berita palsu dan penutupan serta pembukaan sekolah dapat disampaikan kepada rakyat dengan berkesan (MKN 2021).

Menurut *United Nations Educational, Scientific & Cultural Organisation* (UNESCO), pandemik COVID-19 memberi impak kepada hampir 1.5 billion murid dari 165 negara di seluruh dunia (Wan 2020). Antara tekanan yang dihadapi oleh rakyat terutamanya ibu bapa ketika penularan wabak menjadi semakin serius adalah isu penutupan dan pembukaan sesi persekolahan. Memandangkan ramai ibu bapa yang masih perlu keluar bekerja ketika pandemik, isu penjagaan dan kebajikan anak-anak menjadi perhatian utama mereka. Jika sesi sekolah ditutup, maka ibu bapa harus mencari alternatif lain untuk menjaga kebajikan anak-anak ketika mereka keluar bekerja. Ada juga segelintir ibu bapa yang perlu mengambil cuti, malah ada juga yang terpaksa membawa anak-anak ke tempat kerja kerana anak-anak mereka tiada penjaga. Sebaliknya, jika sesi persekolahan dibuka pula, ramai ibu bapa yang kurang yakin untuk membenarkan anak-anak kembali ke sekolah dan risau adakah anak-anak mereka terselamat dari dijangkiti wabak ini (Utusan Borneo 2021) Justeru, di sinilah KPM dilihat perlu memainkan peranan penting dalam menyampaikan maklumat serta mesej kesedaran buat ibu bapa yang prihatin terhadap keselamatan anak-anak mereka.

## 2.2 *Teori Pemulihan Imej*

Komunikasi kesihatan dalam era COVID-19 haruslah berkredibiliti, boleh dipercayai dan konsisten kepada orang ramai serta profesional kesihatan dan pembuat keputusan. Ia adalah penting untuk membantu menavigasi ketidakpastian serta risiko semasa krisis dan

keimbangan (Benzian et al. 2021). Ketika mengurus krisis kesihatan seperti ini, kerajaan perlu meneliti mesej yang ingin disampaikan terlebih dahulu sebelum diumumkan atau diterbitkan untuk hebahan orang ramai. Bagi rakyat Malaysia yang mahu kepentingan mereka didahulukan berbanding kepentingan politik, kerajaan harus berhati-hati dalam mengeluarkan sebarang kenyataan dan perlu memfokuskan kepentingan awam demi kesejahteraan bersama, lebih-lebih lagi di saat COVID-19 masih belum reda. Sesetengah pihak berpendapat bahawa Kerajaan Malaysia kurang cekap dalam menangani penularan awal wabak ini, justeru kerajaan harus mempertahankan reputasi mereka sebagai sumber rujukan utama sepanjang pengurusan krisis.

Dalam sesebuah krisis sentiasa ada akauntabiliti kepada mana-mana pihak yang bertanggungjawab dan ini mendorong kepada strategi permohonan maaf atau pemulihan imej. Pemulihan semula imej adalah satu keperluan untuk mengekalkan reputasi seseorang atau sesebuah organisasi yang menjadi sasaran kecaman orang ramai (Aspriadis, 2021). Menurut Benoit (1995), strategi pemulihan imej terdiri daripada lima strategi utama yang boleh mengelakkan kesalahan atau memulihkan imej seseorang. Lima strategi tersebut adalah penafian (*denial*), mengelak tanggungjawab (*Evading Responsibility*), mengurangkan serangan (*Reduce Offensiveness*), tindakan pembetulan (*Corrective Action*), dan rasa malu (*Mortification*).

Sebuah kajian berkaitan strategi pemulihan imej bertajuk *Image Restoration Strategies for the Mishandling of COVID-19 Pandemic in Greece* telah dilakukan oleh seorang penyelidik, Neofytus Aspriadis (2021). Kajian ini menganalisis tentang bagaimana Perdana Menteri Greece, Kyriakos Mitsotakis memulihkan imej beliau setelah dikecam kerana bersikap tidak sensitif dan melanggar perintah kawalan pergerakan COVID-19 ketika rakyat sedang bergelut dengan wabak ini. Tuduhan ini datang dari orang ramai dan parti-parti pembangkang berkaitan dengan pelaksanaan langkah pembendungan yang lewat yang membawa kepada lebih banyak kematian berbanding gelombang pertama. Ia sedikit sebanyak mencalarakan reputasi Perdana Menteri Greece dan cabaran terhadap dasar pengurusan krisis kerajaan sejak permulaan wabak di Greece. Tambahan pula, beliau bersikap sambil lewa apabila mengambil gambar tanpa menggunakan pelitup muka ketika bercuti di kala rakyatnya dikenakan sekatan pergerakan. Justeru, untuk memulihkan reputasinya, Perdana Menteri menjawab soalan wartawan secara bersemuka semasa wawancara beberapa hari kemudian dengan mengakui bertanggungjawab atas tindakannya bersetuju untuk bergambar tanpa pelitup muka di tempat awam namun tidak mengulas lanjut tentang 'insiden' tersebut. Dalam situasi ini beliau dilihat menggunakan strategi tindakan pembetulan (*Corrective Action*) namun masih menafikan (*In Denial*) kesilapannya. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa dengan ketiga-tiga kesalahan (*wrongdoings*) yang dilakukan, reputasi beliau sebagai Perdana Menteri tidak terjejas teruk. Bagaimanapun, sikap negatif yang berterusan ini akan terkesan di minda rakyat yang mungkin akan terus mencari kesalahan beliau di masa akan datang (Aspriadis, 2021). Kajian ini adalah salah satu contoh hasil penemuan yang berkaitan dengan kajian yang sedang dilaksanakan oleh pengkaji merapatkan pengendalian krisis kesihatan COVID-19 oleh sesebuah kerajaan.

### **3. Metodologi dan Kawasan Kajian**

#### **3.1 *Tata Cara Pengumpulan Data***

Pengkaji memilih kaedah persampelan bertujuan (*purposive sampling*) di mana fokus kajian akan tertumpu kepada liputan-liputan berita tentang Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) berkaitan penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19 dari fasa pandemik sehingga fasa endemik. Liputan berita ini merangkumi semua jenama akhbar digital serta portal berita dalam talian seperti Astro Awani, Bernama dan Mstar. Instrumen yang digunakan dalam menjalankan kajian ini ialah dengan menggunakan buku kodan yang berpandukan item-item penting strategi pemulihan imej berdasarkan Teori Pemulihan Imej.

Terdapat dua bahagian utama dalam buku kodan yang disediakan oleh pengkaji. Bahagian pertama adalah Bahagian A, yang menerangkan tentang maklumat am liputan berita digital yang menerangkan tentang makna dan konsep tarikh berita, sumber berita, tajuk utama, mesej berita dan imej. Penyediaan buku kodan untuk bahagian kedua iaitu Bahagian B, pengkaji menerangkan makna dan konsep karakter utama (*key characteristics*) dalam strategi pemulihan imej berpandukan Teori Pemulihan Imej oleh William Benoit (1995). Teori ini memperkenalkan lima strategi utama dan 15 substrategi di bawahnya. Strategi-strategi ini boleh digunakan secara bebas atau kolektif untuk memperbaiki persepsi orang awam. Teori Pemulihan Imej biasanya digunakan oleh sesebuah organisasi yang sedang mengalami krisis untuk mendapatkan maklum balas yang dimahukan dari publik (Nasaai & Emma, 2021).

### **3.2 Analisis Data**

Untuk menganalisis data bagi mencapai objektif kajian ini, pengkaji menggunakan analisis secara tematik. Analisis tematik adalah proses mengenal pasti pola atau tema dalam data kualitatif. Braun & Clarke (2006) menyatakan bahawa analisis tematik adalah kaedah analisis kualitatif asas yang perlu dipelajari kerana ia menyediakan kemahiran teras yang berguna untuk menjalankan pelbagai jenis analisis. Analisis tematik bukan sekadar meringkaskan data, namun analisis tematik yang baik adalah mampu mentafsir dan memberi makna ke atas data-data berkaitan sesuatu isu.

Pada peringkat ini, pengkaji melakukan proses mengekod data melalui kata kunci dari persoalan kajian yang spesifik. Tema yang digunakan dalam kajian ini telah di kod mengikut frasa seperti 'Struktur Berita', 'Strategi Pemulihan Imej' dan 'Fasa PKP'. Tujuan kod ini dibuat adalah untuk memudahkan analisis data dibuat menggunakan perisian Atlas.ti. Kod-kod ini akan dilabelkan bersama input yang dikeluarkan dari sampel berita seperti tarikh berita, tajuk utama, petikan ayat dan imej dalam berita.

## **4. Dapatan dan Perbincangan**

### **4.1 Analisis Data**

#### *4.1.1 Analisis Data Primer (Analisis Deskriptif)*

Dalam kajian ini, sebanyak 26 liputan berita tentang isu persekolahan ketika COVID-19 telah ditemui dari platform akhbar digital dan portal berita dalam talian. Kesemua 26 liputan ini dikategorikan mengikut beberapa kriteria iaitu, pembahagian dari sudut kata kunci, tarikh berita mengikut fasa COVID-19 dan sumber akhbar. Kesemua liputan akhbar ini disemak semula dan dikumpulkan pula mengikut jenis liputan yang dibahagikan kepada dua iaitu liputan berita dan rencana akhbar. Kemudian, data terakhir yang diambil sebagai sampel

untuk dianalisis selepas membuat proses pembersihan data adalah sebanyak 12 sampel liputan berita dari kenyataan rasmi atau kenyataan media oleh Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) melalui Menteri Pendidikan.

Dalam kajian ini terdapat 7 sumber berita dari akhbar digital dan portal berita dalam talian yang melaporkan kenyataan rasmi yang dikeluarkan oleh KPM berkaitan isu penutupan dan pembukaan sekolah dalam fasa COVID-19. Di samping itu juga, berita-berita ini dikategorikan juga mengikut fasa sebelum Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) iaitu sebelum tarikh 16 Mac 2020, semasa PKP (16 Mac 2020 sehingga 31 Disember 2021) dan selepas PKP (selepas 1 Januari 2022) untuk melihat *trend* pelaporan berita berhubung dengan isu ini.

JADUAL 1: Jumlah liputan berita berkaitan persekolahan ketika COVID-19 mengikut sumber berita dan fasa PKP

Akhbar / Portal Berita	Sebelum PKP	Semasa PKP	Selepas PKP	Jumlah Berita
Berita Harian	0	3	1	4
Sinar Harian	1	0	1	2
Utusan Malaysia	1	0	0	1
Bernama	0	1	1	2
Astro Awani	0	0	1	1
Harian Metro	0	0	1	1
Mstar	0	0	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

## 4.2 Analisis jenis mesej dan strategi pemulihan imej

### 4.2.1 Jumlah liputan berita mengikut fasa

Bagi analisis mengikut fasa PKP pula, liputan berita yang paling banyak dilakukan adalah dalam fasa selepas PKP, menuju fasa endemik dengan 6 liputan berita. Kemudian, jumlah ini diikuti fasa semasa PKP (4 liputan) dan fasa sebelum PKP (2 liputan). Dari dapatan ini juga, jelas bahawa akhbar Berita Harian melaporkan berita paling banyak dalam fasa semasa PKP dengan 3 liputan, diikuti fasa selepas PKP dengan 1 liputan dan tiada liputan tentang isu persekolahan dalam fasa COVID-19 ketika fasa sebelum PKP. Hanya 2 akhbar digital yang melaporkan berita tentang persekolahan ketika COVID-19 iaitu Sinar Harian dan Utusan Malaysia manakala 5 akhbar dalam talian kecuali Utusan Malaysia masing-masing melaporkan 1 liputan berita.

#### 4.2.2 Jumlah petikan ayat liputan berita mengikut strategi dalam Teori Pemulihan Imej

Selain fasa COVID-19, pengkaji juga membuat analisis berkaitan strategi pemulihan imej yang digunakan oleh kerajaan dalam liputan berita.

JADUAL 2 : Jumlah Petikan ayat dari liputan berita digital mengikut strategi

Strategi Pemulihan Imej	Ciri Utama	Jumlah Petikan Ayat
<b>Penafian</b> ( <i>Denial</i> )	Menafikan ( <i>Deny</i> )	1
	Mengalihkkan kesalahan ( <i>shift the blame</i> )	3
<b>Mengelak Tanggungjawab</b> ( <i>Evasion of responsibility</i> )	Provokasi ( <i>Provocation</i> )	4
	Kebolehlaksanaan ( <i>Defeasibility</i> )	0
	Tidak Sengaja ( <i>Accident</i> )	0
	Niat Baik ( <i>Good Intention</i> )	5
<b>Mengurangkan rasa sakit hati</b> ( <i>Reducing Offensiveness</i> )	Mengukuhkan ( <i>Bolstering</i> )	8
	Meminimakan ( <i>Minimization</i> )	3
	Membezakan ( <i>Differentiation</i> )	0
	Transandensi ( <i>Transcendence</i> )	5
	Serang Penuduh ( <i>Accuser Attack</i> )	0
	Pampasan ( <i>Compensation</i> )	4
<b>Tindakan Pembetulan</b> ( <i>Corrective Action</i> )	Menyelesai atau mengelak masalah ( <i>solving or prevent problems</i> )	11
<b>Rasa Malu</b> ( <i>Mortification</i> )	Meminta maaf ( <i>Apologizing</i> )	0
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>

Jadual 2 menerangkan tentang jumlah petikan ayat mengikut strategi pemulihan imej yang ditemui dalam 12 sampel liputan berita digital. Jumlah ini dipecahkan mengikut ciri utama dari 5 strategi pemulihan imej dalam Teori Pemulihan Imej yang digunakan untuk kajian ini. Ayat yang paling banyak dipetik dari liputan akhbar digital adalah dari strategi ‘tindakan pembetulan’ (*corrective Action*) di bawah ciri utama ‘menyelesai atau mengelak masalah’ (*solving or prevent problem*) dengan 11 petikan ayat dari semua sumber akhbar.

Seterusnya, strategi kedua yang paling banyak petikan ayat adalah dari strategi ‘mengurangkan rasa sakit hati’ (*reducing offensiveness*) di bawah ciri utama ‘mengukuhkan’ (*bolstering*) dengan 8 petikan ayat. Strategi ‘mengurangkan rasa sakit hati’ adalah strategi yang paling banyak digunakan dalam liputan akhbar digital berkaitan isu penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19 dengan 4 dari 6 ciri utamanya yang berkaitan menjadikan jumlah keseluruhan ayat yang dipetik adalah sebanyak 20 petikan ayat. Dua ciri



utama strategi ini yang tidak mempunyai petikan ayat adalah ‘membezakan’ dan ‘serang penuduh’.

Dapatan telah menunjukkan terdapat 5 strategi pemulihan imej dan 14 ciri utama yang dikaji dan hasil analisis mendapati hanya 4 strategi pemulihan imej dan 9 substrategi (ciri utama) sahaja digunakan oleh KPM dalam kenyataan rasmi atau sidang media yang dilaporkan oleh akhbar digital. Keseluruhannya, sebanyak 44 ayat petikan dari liputan berita telah dipetik untuk dianalisis strategi pemulihan. Strategi pemulihan imej yang paling banyak digunakan adalah strategi tindakan pembetulan, di bawah ciri utama ‘mencegah dan menyelesaikan masalah’ dengan 11 petikan ayat dari sampel liputan berita. Tindakan pembetulan adalah strategi yang memfokuskan kepada tindakan yang mengurangkan dan mengelakkan dari masalah.

#### 4.2.3 *Jenis mesej pemulihan imej melalui struktur berita*

Dalam bahagian ini, pengkaji telah membuat analisis terhadap jenis mesej yang dikeluarkan oleh kerajaan melalui analisis kandungan liputan berita yang dikategorikan mengikut struktur asas sebuah berita. Tiga struktur berita yang dianalisis adalah dari segi tajuk utama (*headline*), mesej (teks) dan juga imej. Tujuan struktur berita ini dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu untuk melihat bahagian struktur berita yang mana mempunyai kaitan dengan strategi pemulihan imej. Struktur pertama adalah tajuk berita, yang mana tajuk utama atau *headline* memainkan peranan yang penting untuk menarik pembaca membaca sesebuah berita. Melalui hasil analisis, hanya dua liputan berita sahaja yang tajuk utamanya mengandungi strategi pemulihan imej.

Kedua, pengkaji menganalisis struktur berita iaitu mesej atau teks yang menerangkan maklumat penting yang ingin disampaikan oleh KPM tentang penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19. Hasil analisis mendapati struktur mesej adalah bahagian berita yang paling penting dan paling banyak mengandungi maklumat serta strategi pemulihan imej. Melalui pemerhatian pengkaji, hal ini disebabkan oleh penerangan yang lebih terperinci tentang maklumat penting isu persekolahan ketika COVID-19 diletakkan di bahagian struktur mesej. Struktur terakhir yang dikaji adalah imej. Imej dalam berita memainkan peranan yang penting bagi menyokong kandungan atau mesej berita. Bagaimanapun, hasil dapatan menunjukkan bahawa tiada satupun imej dari sampel liputan berita berkaitan dengan penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19 yang melambangkan strategi pemulihan imej.

### 4.3 *Perbincangan*

Perbincangan bagi kajian ini memfokuskan kepada dua objektif kajian yang telah dijelaskan seperti di awal tadi. Seterusnya pengkaji akan menyentuh tentang batasan semasa melaksanakan kajian dan cadangan yang boleh dipertimbangkan dalam beberapa aspek yang boleh digunapakai oleh pelbagai pihak di masa akan datang. Kajian ini secara keseluruhannya memberikan tumpuan kepada jenis mesej dan jenis strategi pemulihan imej yang digunakan oleh KPM berkaitan isu penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19. Sampel berita yang digunakan untuk mengkaji strategi ini adalah berfokus kepada berita yang dilaporkan secara rasmi melalui kenyataan media Menteri Pendidikan Malaysia, Datuk Dr. Mohd Radzi Md Jidin yang menjawat jawatan tersebut dari tempoh 10 Mac 2020 sehingga 10 Oktober 2022. Dalam masa yang sama, beliau adalah Menteri Pendidikan yang memegang portfolio ini sejak mula tularnya wabak COVID-19 sehingga Malaysia memasuki fasa endemik

COVID-19. Menerusi analisis yang telah dilaksanakan, pengkaji berhasil memperoleh maklumat-maklumat penting yang boleh dijadikan asas untuk merumuskan kedua-dua objektif kajian ini.

#### 4.5.1 Jenis mesej yang digunakan oleh KPM

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa mesej yang ingin disampaikan oleh KPM tentang penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19 lebih berfokus kepada ‘mesej’ di dalam sebuah liputan berita. Untuk mencapai objektif ini pengkaji telah mengkaji bahagian struktur berita yang manakah mengandungi strategi pemulihan imej, sama ada pada struktur tajuk berita (*headlines*), struktur mesej berita (teks) atau struktur imej dalam liputan berita. Setelah menjalankan kajian, dapat disimpulkan bahawa struktur mesej (*news body*) adalah bahagian yang paling penting dalam sesebuah berita. Dalam bahagian ini juga, setiap penerangan boleh diperincikan dengan lebih jelas maka petikan strategi-strategi pemulihan imej lebih mudah dijumpai dalam bahagian ini.

Teks berita memberi orang ramai maklumat terkini tentang satu-satu peristiwa, isu dan perkembangan yang berlaku sama ada di dalam negara mahupun seluruh dunia. Maklumat dalam teks boleh membantu orang ramai membuat keputusan terutamanya ketika krisis kesihatan yang membimbangkan seperti COVID-19 ini. Ini selari dengan hasil dapatan Santiago et. Al (2020) dalam kajiannya tentang *Information on the COVID-19 Pandemic in Daily Newspapers’ Front Pages: Case Study of Spain and Italy* yang merumuskan bahawa penggunaan strategi komunikasi yang sesuai untuk mempengaruhi individu dan komuniti tentang keputusan meningkatkan kesihatan, perlindungan kesihatan, pencegahan penyakit dan rawatan dapat memperlihatkan kepentingan media dalam mencapai objektif dan matlamat kesihatan awam. Berdasarkan kajian lepas ini, pengkaji turut merumuskan bahawa mesej berita memainkan peranan yang besar dalam mempengaruhi keputusan pembaca dan adalah wajar strategi pemulihan imej ditemui dalam struktur mesej berita kerana bahagian ini menyalurkan maklumat yang lebih terperinci kepada orang awam tentang isu penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19.

Hasil analisis juga mendapati bahawa struktur tajuk berita pula hanya mempunyai 2 sampel berita mempunyai tajuk yang berkait dengan strategi pemulihan imej. Melalui dapatan ini, kita boleh lihat bahawa penggunaan strategi pemulihan imej pada petikan tajuk berita tidak begitu praktikal kerana kebiasannya tajuk berita bersifat ringkas dan padat yang menyebabkan penggunaan perkataannya adalah terhad. Dari konteks kandungan, tajuk mempunyai fungsi kognitif asas dan peranan utama dalam penyahkodan teks. Tajuk berita berfungsi untuk mentakrifkan isu, atau sekurang-kurangnya bidang yang relevan dengan apa yang ditulis (Ramos et. Al 2019). Pengkaji merujuk hasil analisis kajian lepas seperti yang disebutkan di atas, dan mendapati bahawa tajuk berita juga boleh dinilai dari pelbagai aspek, antaranya jenis tajuk berita dan jenis ayat petikan dalam tajuk berita seperti kaedah yang digunakan untuk kajian yang sedang dilakukan. Apa yang membezakan dua kajian ini adalah tajuk berita yang dianalisis dikaitkan dengan substrategi Teori Pemulihan Imej untuk menentukan jenis mesej yang digunakan oleh KPM ketika membuat pengumuman penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19.

Selain itu, bagi dapatan analisis untuk struktur imej pula, tiada imej yang bersesuaian dengan strategi pemulihan imej kerajaan dalam liputan berita tersebut. Setiap sampel berita yang digunakan dalam kajian ini mempunyai imej, namun imej-imej ini tidak berkaitan

dengan sebarang strategi pemulihan imej yang dikaji. Menurut Liana, Siti Suriani & Lee (2020), tarikan nilai berita itu adalah nilai *discursive* yang dikukuhkan menerusi penggunaan bahasa dan imej. Bagaimanapun, melalui analisis yang dilakukan oleh pengkaji, tidak semua imej boleh ‘menggambarkan’ maksud berita yang ingin disampaikan, lebih-lebih lagi jika ia mahu dikaitkan dengan sebarang pendekatan teori seperti Teori Pemulihan Imej.

#### 4.5.2 *Jenis strategi pemulihan imej yang digunakan oleh kerajaan*

Analisis telah dilaksanakan terhadap 12 sampel berita berkaitan isu penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19 dan mendapati sebanyak 4 strategi dan 9 substrategi Teori Pemulihan Imej terkandung dalam petikan berita yang dikaji. Hasil analisis juga berjaya menemui *trend* strategi pemulihan imej yang digunakan oleh KPM mengikut fasa COVID-19. Analisis telah dibuat terlebih dahulu untuk mengenalpasti apakah strategi pemulihan imej yang paling dominan digunakan oleh kerajaan ketika mengeluarkan kenyataan media untuk diuar-uarkan dalam kepada rakyat melalui liputan berita.

Menerusi hasil dapatan yang diperolehi, strategi yang paling banyak digunakan dalam liputan berita berkaitan isu penutupan dan pembukaan sekolah ini adalah Tindakan Pembetulan (*Corrective Action*). Terdapat 11 petikan berita yang terkandung strategi pemulihan imej ini. Substrategi yang digunapakai di bawah strategi ini adalah ‘pencegahan dan penyelesaian masalah’ (*solve and prevents problem*). Berdasarkan keputusan ini juga pengkaji dapat melihat *trend* pengumuman yang dibuat dari segi pecahan fasa yang mana strategi pemulihan imej ini banyak digunakan dalam fasa selepas PKP. Menurut analisis pengkaji, berita seperti ini sering dikeluarkan selepas PKP kerana dalam fasa ini para pelajar sekolah sudah kembali menjalankan aktiviti pembelajaran mereka di sekolah dan seruan ini dibuat oleh kerajaan bagi memastikan penularan wabak dalam keadaan terkawal.

Melalui kajian ini juga, kita dapat lihat bahawa substrategi di bawah strategi ‘mengurangkan rasa sakit hati’ (*reducing offensiveness*) mencatatkan bilangan petikan ayat yang mengandungi strategi pemulihan imej yang paling banyak berhubung pengumuman KPM tentang penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19 dengan 20 petikan ayat. Substrategi yang terlibat adalah ‘pengukuhan’ (*bolstering*), transandensi (*transandence*), Pampasan (*compensation*) dan meminimakan (*minimization*). Dua substrategi di bawah strategi pemulihan imej ‘mengurangkan rasa sakit hati’ tidak terkandung sebarang petikan berita yang berkaitan iaitu substrategi ‘membezakan’ (*differentiation*) dan ‘serang penuduh’ (*attack accuser*).

Terdapat sebuah kajian lepas yang dijalankan oleh Nasaai dan Emma (2021) berkaitan dengan strategi pemulihan imej kerajaan dalam menguruskan krisis kesihatan COVID-19. Tujuan kajian tersebut dibuat adalah untuk mengenal pasti jenis strategi pemulihan imej yang digunakan oleh kerajaan dalam komunikasi mereka tentang wabak COVID-19 di dalam media dan menganalisis maklum balas orang ramai terhadap mesej tersebut di dalam media sosial. Hasil dapatan menunjukkan bahawa kerajaan Malaysia melalui Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) menggunapakai kesemua 5 strategi dalam komunikasi mereka dalam kenyataan media mereka dan strategi yang paling kerap digunakan adalah strategi ‘mengurangkan sakit hati’ (*reducing offensiveness*) dengan penggunaan sebanyak 62.5%. Walaupun Teori Pemulihan Imej tidak menentukan strategi pengurusan krisis yang digunakan oleh kerajaan Malaysia, teori tersebut boleh menyediakan rangka kerja untuk menganalisis kenyataan mereka di media di masa akan datang. Ia dilihat selari dengan kajian yang sedang dibuat oleh pengkaji di mana tujuan utama kajian ini dilakukan adalah untuk melihat strategi komunikasi yang terbaik yang boleh digunakan oleh kerajaan dalam mengendalikan sebarang krisis khususnya krisis kesihatan.

Sebuah kajian berkaitan strategi pemulihan imej bertajuk *Image Restoration Strategies for the Mishandling of COVID-19 Pandemic in Greece* oleh seorang penyelidik, Neofytus Aspriadis (2021) menganalisis tentang bagaimana Perdana Menteri Greece, Kyriakos Mitsotakis memulihkan imej beliau setelah dikecam kerana bersikap tidak sensitif dan melanggar perintah kawalan pergerakan COVID-19 ketika rakyat sedang bergelut dengan wabak ini. Tuduhan ini datang dari orang ramai dan parti-parti pembangkang berkaitan dengan pelaksanaan langkah pembendungan yang lewat yang membawa kepada lebih banyak kematian berbanding gelombang pertama. Ia sedikit sebanyak mencalarakan reputasi Perdana Menteri Greece dan cabaran terhadap dasar pengurusan krisis kerajaan sejak permulaan wabak di Greece. Tambahan pula, beliau bersikap sambil lewa apabila mengambil gambar tanpa menggunakan pelitup muka ketika bercuti di kala rakyatnya dikenakan sekatan pergerakan. Justeru, untuk memulihkan reputasinya, Perdana Menteri Greece menjawab soalan wartawan dengan mengakui bertanggungjawab atas tindakannya bersetuju untuk bergambar tanpa pelitup muka di tempat awam namun tidak mengulas lanjut tentang 'insiden' tersebut. Dalam situasi ini beliau dilihat menggunakan strategi tindakan pembetulan (*Corrective Action*) namun masih menafikan (*In Denial*) kesilapannya. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa dengan ketiga-tiga kesalahan (*wrongdoings*) yang dilakukan, reputasi beliau sebagai Perdana Menteri tidak terjejas teruk. Bagaimanapun, sikap negatif yang berterusan ini akan terkesan di minda rakyat yang mungkin akan terus mencari kesalahan beliau di masa akan datang (Aspriadis, 2021). Kajian ini adalah salah satu contoh hasil penemuan yang selari dengan kajian yang sedang dilakukan berkaitan pengendalian krisis kesihatan COVID-19 oleh sesebuah kerajaan. Apa yang menjadi jurang kajian ini adalah perbezaan situasi di mana kajian lepas ini melibatkan seorang ketua kerajaan (pemulihan imej individu) dan kajian semasa melibatkan sebuah kerajaan secara keseluruhannya.

Dalam kajian berkaitan Teori Pemulihan Imej, setiap krisis tidak akan menggunakan strategi pemulihan imej yang sama. Ia bergantung kepada situasi semasa krisis tersebut dan sejauh mana keperluan untuk kerajaan atau mana-mana organisasi mengeluarkan kenyataan-kenyataan memulihkan imej mereka. Dapatan-dapatan ini boleh disesuaikan dengan hasil analisis pengkaji tentang kaitan fasa PKP dengan jenis strategi yang digunakan oleh KPM ketika membuat kenyataan media. Strategi komunikasi haruslah bersesuaian dengan situasi semasa sesuatu krisis. Walaupun teori ini mengkategorikan strategi pembaikan imej, ia tidak mencadangkan bahawa satu strategi lebih baik daripada strategi yang lain. Walau bagaimanapun, adalah berguna untuk melihat cara strategi ini digunakan dan cara orang ramai bertindak balas terhadapnya dalam konteks yang berbeza.

## 5. Rumusan dan Cadangan

Sebagai kesimpulan, kajian ini telah menjawab persoalan dan mencapai objektif yang telah dirangka pada awal kajian iaitu mengenalpasti jenis mesej yang dibuat oleh kerajaan ketika berkomunikasi tentang isu penutupan dan pembukaan semula sesi persekolahan ketika COVID-19 dan menganalisis strategi pemulihan imej kerajaan melalui liputan berita Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) tentang penutupan dan pembukaan sekolah ketika COVID-19. Hasil analisis mendapati bahawa jenis mesej yang digunakan oleh kerajaan adalah berfokus kepada struktur mesej yang mana bahagian ini merupakan bahagian berita yang paling penting dan paling banyak mengandungi maklumat serta strategi pemulihan imej.

Kedua, hasil dapatan juga telah menunjukkan bahawa terdapat hanya 4 strategi pemulihan imej dan 9 substrategi sahaja digunakan oleh KPM dalam kenyataan rasmi atau sidang media yang dilaporkan oleh akhbar digital. Dari dapatan ini, strategi yang paling

banyak digunakan adalah strategi ‘tindakan pembedahan’ (*corrective action*), merangkumi substrategi ‘mencegah dan menyelesaikan masalah’ (*solving and prevents problem*) diikuti dengan strategi ‘mengurangkan rasa sakit hati’ (*reducing offensiveness*) merangkumi substrategi ‘pengukuhan’ (*bolstering*), ‘meminimalkan’ (*minimalization*), ‘transendensi’ (*transcendence*) dan ‘pampasan’ (*compensate*).

Menerusi kajian yang telah dilaksanakan ini, kita dapat lihat bahawa strategi pemulihan imej perlu dilakukan dengan kaedah yang betul agar reputasi yang telah tercalar dapat dipulihkan semula untuk meningkatkan kepercayaan orang ramai dan mengurangkan kekacauan dalam organisasi. Untuk masa akan datang, pengkaji lain boleh menambahbaik kajian dengan membuat tinjauan keberkesanan ke atas pembaca akhbar sama ada bercetak mahupun digital untuk melihat maklum balas orang ramai terhadap kenyataan-kenyataan yang dikeluarkan oleh kerajaan. Selain itu, kajian ke atas peranan penampilan figura dan tokoh kepimpinan semasa krisis, serta pengaruhnya terhadap penerimaan orang ramai boleh diterokai dan dipertimbangkan dalam kajian akan datang.

## Rujukan

- Ahmad Razif Abd Rahman. (2021). Tak perlu gusar ke sekolah, *Utusan Malaysia*, <https://www.utusan.com.my/rencana/2021/10/tak-perlu-gusar-ke-sekolah/> [2 Oktober 2021]
- Ainul Afzan Ramli & Ishak Haji Abd Rahman. (2021). *Isu dan Cabaran dalam Pelaksanaan Pendidikan Peringkat Rendah dan Menengah: Pendekatan Malaysia Semasa Pandemik COVID-19*. Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH) UKM, Volume 6, Issue 9, (1 - 13), 2021
- Anon. (2021). Pembukaan Sekolah: Yang Risau dan Yang Lega, *Wacana*, 26 Februari 2021.
- Anon. (2021). Sesi sekolah bersemuka, ibu bapa bimbang keselamatan anak-anak. *Utusan Borneo*, 14 Ogos 2021.
- Anon. (2021). COVID-19: Sesi persekolahan diteruskan, *Berita Harian*, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2021/04/810953/COVID-19-sesi-persekolahan-diteruskan> [24 Disember 2022]
- Anon. (2021). Sesi persekolahan bersemuka tetap diteruskan hingga cuti penggal – Radzi, *Astro Awani*, <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/sesi-persekolahan-bersemuka-tetap-diteruskan-hingga-cuti-penggal-radzi-334624>
- Anon. (2021). Kes COVID-19 meningkat: SPM, sesi persekolahan diteruskan, *Sinar Harian*, <https://www.sinarharian.com.my/article/187533/khas/COVID-19/kes-COVID-19-meningkat-spm-sesi-persekolahan-diteruskan>
- Anon. (2021). Sekolah tak boleh selamanya ditutup, tapi ibu bapa diberi pilihan – Radzi, *Mstar*, <https://www.mstar.com.my/lokal/semasa/2021/09/26/sekolah-tak-boleh-selamanya-ditutup-tapi-ibu-bapa-diberi-pilihan---radzi> [23 Disember 2022]

- Anon. (2022). Sesi Persekolahan Secara Bersemuka Bermula 1 Mac, *Bernama*, [https://bernama.com/bm/am/news\\_COVID-19.php?id=1933161](https://bernama.com/bm/am/news_COVID-19.php?id=1933161) [22 Disember 2022]
- Anon. (2022). Hampir keseluruhan hadir ke sekolah tanpa penggiliran mulai 21 Mac – Radzi, *Astro Awani*. [https://www.astroawani.com/berita-malaysia/hampir-keseluruhan-hadir-ke-sekolah-tanpa-penggiliran-mulai-21-mac-radzi-350081?utm\\_source=news\\_keyword\\_widget&utm\\_medium=data-embed&utm\\_campaign=20220930%20News-Keyword-pembukaan%20sekolah](https://www.astroawani.com/berita-malaysia/hampir-keseluruhan-hadir-ke-sekolah-tanpa-penggiliran-mulai-21-mac-radzi-350081?utm_source=news_keyword_widget&utm_medium=data-embed&utm_campaign=20220930%20News-Keyword-pembukaan%20sekolah)
- Anon. (2021). KJ Tegur ahli politik bermesyuarat tanpa pelitup muka, *Astro Awani*, <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/kj-tegur-ahli-politik-menteri-mesyuarat-tak-pakai-pelitup-muka-326985> [23 Oktober 2021]
- Ariff Aizuddin Azlan, Mohd Faiz Ismail & Norashikin Mohd Mokhtar. (2022). *Autoritarianisme Perbandingan: China dan Malaysia dalam Politik COVID-19*. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH) UKM*, 7(3), e001346
- Bednarek, M. & Caple, H. (2012). *Value added: language, image and news values*. *Discourse, Context & Media*. Vol. 1, Issue 2-3 Ms 103-113
- Cavana, R., Delahaye, B., & Sekaran, U. (2001). *Applied Business Research: Qualitative and Quantitative Methods (Edisi ke-3)*. John Wiley & Sons. Australia
- Dr. Jamilah Mohydeen. (2022). *Pandemik, Epidemik dan Endemik: Fahami Perbezaannya*, Aspirasi FPP Edisi 2, <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/65119/1/65119.pdf> [12 November 2022]
- Fernando M. Reimers (Terjemahan Professor Madya Dr. Hasuria Che Omar), (2022). *Pendidikan dan COVID-19: Pemulihan daripada kejutan oleh pandemik dan membina semula dengan lebih baik*, Siri Amalan Pendidikani, UNESCO
- Firdaus Azil, (2022). Bermula 1 Mei, kehadiran murid dan guru seperti sebelum pandemik - Radzi Jidin, *Astro Awani*, <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/bermula-1-mei-kehadiran-murid-dan-guru-seperti-sebelum-pandemik-radzi-jidin-359041> [23 Disember 2022]
- Gaines-Ross, L. (2008). *Corporate Reputation (Edisi Pertama)* Wiley. <https://www.perlego.com/book/2755664/corporate-reputation-12-steps-to-safeguarding-and-recovering-reputation-pdf>
- Iona Andrew. (2021) Pembukaan sekolah: Apa pendapat Warga Pendidik? *Nabalu News*, 19 September 2021.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2020) *Kajian Kes Impak Perintah Kawalan Pergerakan COVID-19 Kepada Rakyat Malaysia*, [https://www.dosm.gov.my/v1/uploads/files/6\\_Newsletter/Newsletter%202020/DOSM\\_BPPD\\_1-2020\\_Siri-17.pdf](https://www.dosm.gov.my/v1/uploads/files/6_Newsletter/Newsletter%202020/DOSM_BPPD_1-2020_Siri-17.pdf) [12 November 2022]
- Keeling MJ et al. (2021). *The impact of school reopening on the spread of COVID-19 in England*. *Phil. Trans. R. Soc. B* 376: 20200261.

- Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM). (2020b). *Garis Panduan Pengurusan Pembukaan Semula Sekolah*. Putrajaya: KPM. <https://www.moe.gov.my>
- Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM). (2020c). *Garis Panduan Pengurusan dan Pengoperasian Sekolah Dalam Norma Baharu*. Putrajaya: KPM. <https://www.moe.gov.my>
- Kenyataan Media KPK. (2023)\_ *Situasi Semasa Jangkitan Penyakit Coronavirus 2019 (COVID-19) di Malaysia Minggu Epidemiologi 4 (22-28 Januari 2023): Laporan Minggu Epidemiologi COVID-19*. <https://COVID-19.moh.gov.my/info-terkini/laporan-minggu-epidemiologi> [1 Februari 2023]
- Moeen Koa & Hala Abu Hassan. (2022). *Lionel Messi's Dramatic Tearful Barcelona Exit: An Analysis of the Club Image Repair and Fans' Responses*, *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* Jilid 38 (3) 2022: 70-86
- Muhamad Nasarudin Parzi. (2021) *Muhyiddin Letak Jawatan Perdana Menteri*, *Berita Harian*, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2021/08/851958/muhyiddin-letak-jawatan-perdana-menteri> [13 November 2021]
- Nasaai Masngut & Emma Mohamad. (2021). *Association between Public Opinion and Malaysian Government Communication Strategies about the COVID-19 Crisis: Content Analysis of Image Repair Strategies in Social Media*. *Journal of Medical Internet Research* <https://www.jmir.org>
- Neofytos Aspriadis. (2021). *Image Restoration Strategies for the (mis)handling of COVID – 19 Pandemic in Greece*, *Proceedings of the International Crisis and Risk Communication Conference March 8-10, 2021*
- Nor Fazlina Abdul Rahim. (2022). *Sesi persekolahan kembali biasa mulai esok*, *Berita Harian*, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2022/04/946614/sesi-persekolahan-kembali-biasa-mulai-esok> [9 April 2022]
- Radziah Abdul Rahim, R. Sivabala Naidu, Mastura Badzis, Noor Fadhilah Mat Nayan, Noor Hashima Abd Aziz. (2019). *Qualitative Research: Data Collection & Data Analysis Techniques*, M/s 33, UUM Press
- Rohaniza Idris & Mohamad Yusri Muzamir. (2020). *Penutupan sekolah kerana COVID-19 berdasarkan analisis*, *Berita Harian*, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/11/752421/penutupan-sekolah-kerana-COVID-19-berdasarkan-analisis> [22 Disember 2022]
- Santiago Tejedor, Laura Cervi, Fernanda Tusa, Marta Portales & Margarita Zabolina. (2022). *Information on the COVID-19 Pandemic in Daily Newspapers' Front Pages: Case Study of Spain and Italy*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*
- Syahirah Hani Roslan. (2020). *Semua sekolah diarah tutup*, *Astro Awani*, <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/covid19-semua-sekolah-diarahkan-tutup-kebajikan-pelajar-mesti-diambil-kira-234342> [19 Mac 2020]