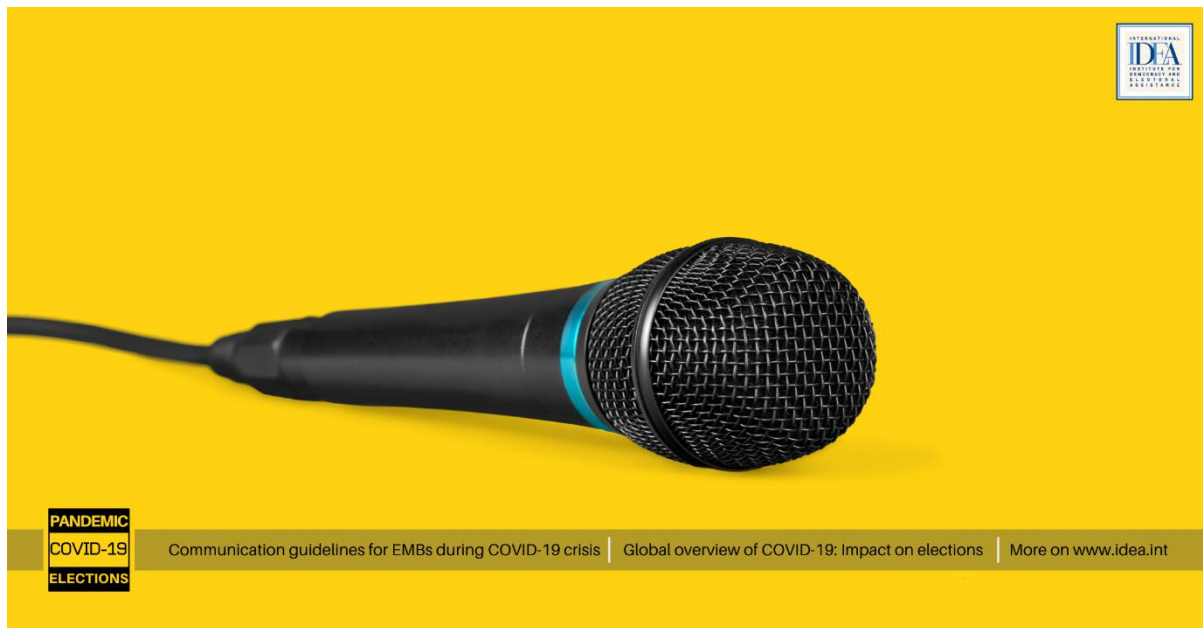


Pedoman Komunikasi bagi Badan Penyelenggara Pemilu (BPP) Selama Krisis COVID-19

Oleh: [Ingrid Bicu](#) DiPUBLIKASIKAN: 18/05/2020



Disclaimer: *Pandangan yang dikemukakan dalam komentar ini adalah dari anggota staf. Komentar ini bersifat independen dari kepentingan nasional atau politik tertentu. Pandangan yang dikemukakan tidak selalu mewakili posisi kelembagaan International IDEA, Dewan Penasihat atau Dewan Negara Anggotanya.*

Keputusan untuk menyelenggarakan atau menunda pemilu yang terjadwal selama wabah penyakit virus corona baru (COVID-19) dapat setara dengan memilih antara hidup dan mati, bagi manusia maupun bagi negara-negara demokrasi. Ketika sampai pada prioritas, tidak dapat disangkal kesehatan penduduk harus menjadi prioritas yang utama, baru kemudian diikuti dengan kesehatan demokrasi

Dalam konteks pandemi COVID-19, kapasitas lembaga negara untuk memanfaatkan mekanisme yang cepat untuk mengumpulkan, memroses dan menganalisis informasi sebagai dasar dari proses pengambilan keputusan sama pentingnya dengan implementasi tepat waktu dari strategi komunikasi yang tepat. Ketiadaan komunikasi yang tepat, langkah-langkah pembatasan yang diberlakukan di banyak negara untuk menangkal penyebaran virus tak lain hanya akan memicu ketakutan publik, yang kini semakin terkait dengan (risiko permanen) hilangnya hak asasi manusia dan kebebasan.

PENYAKIT DAN DISINFORMASI

Hanya beberapa bulan yang lalu kami membahas tentang *disinformasi pada tingkat yang belum pernah terjadi sebelumnya* ketika merujuk pada berbagai kampanye manipulasi daring yang menasar pemilu di seluruh dunia mulai 2016 dan seterusnya. Di tengah pandemic COVID-19, apa yang sebelumnya didiagnosis

sebagai kelainan informasi menjadi suatu **infodemi**¹, membuat misi lembaga-lembaga negara menjadi lebih sulit ketika meningkatnya ketakutan individual menjadi kepanikan massa. Masalah ini mencapai titik yang paling berbahaya ketika informasi yang salah disebar dari struktur kepemimpinan negara, yang menimbulkan **kebingungan dan ketidakpercayaan**².

Warga negara berada dalam posisi harus membedakan antara beragam data dan informasi, yang seringkali saling bertentangan, di bawah tekanan waktu dan ketakutan. **Upaya bersama yang dilakukan oleh media sosial dan platform TIK populer**³ untuk melawan virus dan gelombang disinformasi belum mampu menyesuaikan dimensi masalah sejauh ini, oleh karena itu media yang bebas, mandiri dan andal memainkan peran penting dalam efektivitas merespon COVID-19, serta dalam memelihara lingkungan demokrasi yang sehat di masa krisis.

KOMUNIKASI YANG TEPAT MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN MENGURANGI KETAKUTAN (PENYALAHGUNAAN)

Kepercayaan merupakan aset yang paling berharga bagi lembaga negara, dan hal ini sangat berhubungan dengan pemenuhan harapan warga negara sebelumnya.

- Kepercayaan menginvestasikan kepada otoritas dengan kewenangan untuk secara cepat menyesuaikan dan dengan lancar melaksanakan keputusan-keputusan yang penting.
- Kepercayaan membantu menjadikan suara mereka terdengar di atas kegaduhan (virtual), sehingga mengurangi meluasnya informasi yang salah dan konsekuensinya yang berpotensi menghancurkan
- Kepercayaan membuat orang menerima **pembatasan hak mereka**⁴ dengan lebih mudah berdasarkan kepastian mendapatkannya kembali ketika bahaya telah diatasi.

Sayangnya, di banyak negara, lembaga-lembaga negara menemukan diri mereka terlibat dalam krisis global ini dengan menghadapi kekurangan kepercayaan yang signifikan, tanpa rencana kontingensi dan dengan sumber daya yang terbatas. Hal ini juga menjadi masalah bagi badan penyelenggara pemilu (BPP).

Akan tetapi, karena dinamika yang diciptakan dan tekanan yang mereka lakukan, krisis memiliki potensi mempercepat perubahan positif dalam organisasi dan orang. Proses alkimia mengubah ketidakpercayaan menjadi kepercayaan dapat terjadi dalam situasi seperti ini, ketika masyarakat lebih cenderung menawarkan kepada pemimpin kesempatan (kedua) untuk membuktikan kompetensi dan itikad baik mereka, dan hal ini terutama terkait dengan harapan. Bahkan keputusan yang membatasi hak, jika diterangkan dengan jelas dan dikomunikasikan secara efektif, memiliki potensi mengonsolidasikan kepercayaan, sehingga menghilangkan rasa takut.

¹ <https://en.wiktionary.org/wiki/infodemic>

² <https://www.un.org/en/un-coronavirus-communications-team/un-tackling-%E2%80%98infodemic%E2%80%99-misinformation-and-cybercrime-covid-19>

³ <https://www.idea.int/news-media/news/acceleration-moment-tech-will-impact-democracy>

⁴ <https://www.idea.int/sites/default/files/publications/limitation-clauses-primer.pdf>

POIN-POIN AKSI PENDAHULUAN

Apakah suatu negara **menyelenggarakan pemilu di tengah krisis COVID-19**⁵, memutuskan untuk **menundanya**⁶, memilih pengaturan pemungutan suara khusus, atau belum memutuskan, dari perspektif komunikasi, BPP harus terus berfungsi dalam mode krisis hingga rutinitas pemilu yang *normal* dipulihkan.

Menyesuaikan proses untuk memenuhi konteks baru

Jika sebuah BPP tidak memiliki struktur yang ditunjuk untuk menangani krisis, ia harus membentuk sel atau kelompok inti di mana perwakilan dari departemen terkait dalam organisasi dapat memenuhi fungsi yang diperlukan dan berkolaborasi erat dengan struktur pengambilan keputusan untuk menginformasikan langkah-langkah dan menyesuaikan strategi komunikasi dengan tepat.

Karena kebaruan penyakit, krisis yang ditimbulkannya ditandai oleh dinamika yang sangat tidak terduga. Dalam konteks seperti itu, bukanlah hal yang aneh bagi BPP/lembaga untuk menemukan dirinya dalam posisi yang bertentangan di pagi hari ketika deklarasi dibuat malam sebelumnya. Oleh karena itu, mekanisme reaksi cepat harus dilakukan dan mencakup proses persetujuan, rantai komando yang jelas, akses permanen ke struktur pengambilan keputusan dalam badan manajemen pemilihan, juru bicara yang ditunjuk.

Memastikan mekanisme komunikasi dan kolaborasi antarlembaga

Mekanisme kolaborasi dan komunikasi eksternal dengan badan-badan negara yang terkait termasuk otoritas kesehatan publik, harus diintegrasikan dan dioperasionalkan untuk memastikan analisis yang cermat terhadap implikasi setiap skenario yang mungkin terhadap kesehatan dan keamanan, juga terhadap demokrasi.

Kolaborasi⁷ dengan platform daring dan media merupakan elemen penting untuk mengatasi upaya-upaya manipulasi dan penyebaran disinformasi yang terkait dengan proses pemilu (baik domestik atau sebagai bagian operasi informasi eksternal) dalam konteks krisis COVID-19 dan harus dikembangkan secara paralel.

Mengatasi kebutuhan komunikasi internal

Komunikasi internal sama pentingnya dengan yang eksternal untuk mencegah kepanikan dan penyebaran desas-desus dan informasi yang salah. Perangkat teknis BPP perlu diinformasikan dengan tepat waktu dan transparan atas keputusan-keputusan yang telah dibuat dan bagaimana kegiatannya akan terdampak oleh langkah-langkah krisis.

⁵ https://www.idea.int/publications/catalogue/managing-elections-under-covid-19-pandemic-republic-korea-crucial-test?fbclid=IwAR066PAQThOYNc_Nfba4FBvb29wz8XuvDw-uwL4S5U44CiMtvHH7fTF60YQ

⁶ <https://www.idea.int/news-media/multimedia-reports/global-overview-covid-19-impact-elections>

⁷ <https://www.idea.int/sites/default/files/publications/cybersecurity-in-elections-models-of-interagency-collaboration.pdf>

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS

- Ketika pemilu diselenggarakan di tengah COVID-19, keputusan ini dapat dianggap tidak bertanggung jawab dan dalam hal partisipasi pemilih rendah, **legitimasi pemilu dipertanyakan**.⁸
- Ketika pemilu ditunda karena pandemi, hak politik rakyat ditangguhkan.
- Ketika aturan diubah di tengah-tengah pertandingan (langkah-langkah pemungutan suara khusus), terutama dalam konteks kepercayaan yang rendah, hal ini dapat dihubungkan dengan upaya kecurangan. Selain itu, **kampanye informasi pemilih yang tidak memadai**⁹ dapat mencegah pemilih memberikan suara dengan benar, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan tingginya jumlah suara tidak sah.
- Pembatasan kampanye langsung dan penggalangan dana yang mengikuti langkah-langkah anti COVID-19 menimbulkan **kekhawatiran**¹⁰ terhadap kapasitas pemilih dalam membuat keputusan berdasarkan informasi dan pertanyaan terhadap keadilan pemilu.
- Misi pemantauan internasional yang semula direncanakan tidak dapat lagi dikerahkan, juga menimbulkan kekhawatiran tentang legitimasi pemilu.

Meskipun di banyak kasus keputusan itu mungkin bukan milik BPP, mereka tetap memiliki tanggung jawab untuk **secara jelas**¹¹ dan transparan memberitahukan pemilih terhadap implikasi setiap langkah.

Apakah tujuannya?

Setiap rencana komunikasi krisis harus mengatasi ketakutan orang-orang dengan jawaban yang jujur dan konkret. Menciptakan pemahaman yang jelas dan umum serta kepatuhan dengan langkah-langkah yang diputuskan adalah tujuan utama dari strategi komunikasi krisis selama pandemi COVID-19.

Siapakah target audiensnya?

Komunikasi krisis sering kali gagal dalam menargetkan audiens tertentu di atas yang lain. Kegiatan komunikasi dan penjangkauan harus dikembangkan dan disesuaikan agar secara khusus sesuai dengan setiap kategori audiens (pemilih, petugas tempat pemungutan suara, kandidat, partai politik, pemantau, dll.) dan disegmentasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan pola konsumsi media dari publik yang ditargetkan. Oleh karena itu, diperlukan analisis cepat mengenai audiens untuk memastikan bahwa komunikasi bersifat inklusif dan menjangkau semua kategori publik. Upaya perlu dilakukan untuk memastikan bahwa **informasi menjangkau sektor minoritas yang berbeda**¹², baik etnis, bahasa atau warga negara dengan akses yang kurang ke media sosial.

Apa yang dikomunikasikan? Pesan(-pesan) kunci

Dengan asumsi keputusan adalah hasil kerja kolaboratif antara lembaga negara yang relevan yang mencakup otoritas pemilu dan kesehatan masyarakat, konsistensi pesan yang disampaikan oleh semua aktor yang terlibat adalah kunci dalam menjaga kepercayaan dan mengurangi tingkat ketidakpastian di antara penduduk.

⁸ <https://www.idea.int/news-media/news/elections-during-covid-19-considerations-how-proceed-caution>

⁹ <https://www.osce.org/odihr/elections/poland/450856>

¹⁰ <https://www.osce.org/odihr/elections/449695>

¹¹ <https://www.idea.int/publications/catalogue/emergency-powers>

¹² <https://peacelab.blog/2020/05/the-impact-of-covid-19-on-transitional-elections-and-peacebuilding>

Pesan-pesan utama harus selaras dengan yang ada di badan internasional dan fokus pada kesehatan publik dan keselamatan rakyat dan demokrasi.

Siapa yang berkomunikasi?

Menurut mandatnya, BPP bertanggung jawab untuk memastikan orang memiliki akses ke informasi yang benar. Badan Penyelenggara Pemilu memiliki peran sentral dalam menyajikan argumen untuk keputusan yang dibuat terkait dengan pemilu, hasil yang diharapkan, risiko serta langkah-langkah yang akan dilakukan sebagai jaminan untuk **menjaga demokrasi**¹³. Mereka harus dianggap sebagai sumber utama informasi tentang hal-hal pemilu sehingga menghambat setiap upaya manipulasi atau disinformasi, tetapi ini sangat tergantung pada pendekatan mereka yang transparan dan tingkat kepercayaan yang mereka nikmati di antara penduduk. Kampanye informasi pemilih bersama antara BPP dan otoritas kesehatan yang relevan dapat dipertimbangkan.

Bagaimana?

Otoritas negara juga harus memperhatikan kesehatan dan keselamatan masyarakat dan bertindak sebagai contoh bagi penduduk. Pesan yang dikirim melalui komunikasi non-verbal dapat memiliki dampak yang lebih besar daripada yang diucapkan, terutama pada saat peningkatan kewaspadaan. Oleh karena itu, BPP harus menghormati langkah-langkah yang berlaku untuk penanggulangan virus termasuk ketika mengadakan konferensi pers atau intervensi yang disiarkan langsung.

Sangatlah penting bahwa otoritas pemilu membuktikan kepemimpinan melalui penjelasan yang koheren dan jelas tentang pilihan-pilihan, keputusan yang diambil, alasan di baliknya, data dan informasi yang mereka andalkan dan hasil yang diharapkan, serta juga mengakui ketidakpastian dengan cara yang transparan dan empatik.

Karena data dan situasi berkembang dengan cepat, keputusan yang diambil didasarkan pada informasi yang tersedia hingga titik tertentu dan mereka dapat berubah dengan cepat. Ini mungkin menjadi alasan mengapa beberapa BPP menunda pemilihan tanpa memberikan tanggal yang baru. Namun, lebih disukai untuk menyajikan skenario yang mungkin dan menginformasikan warga tentang potensi perubahan melalui pembaruan rutin.

Mengacu pada ahli ketika mengambil dan menjelaskan langkah-langkah adalah praktik sehat yang direkomendasikan yang menawarkan soliditas untuk keputusan dan selanjutnya untuk pernyataan terkait, dan itu juga sejalan dengan kecenderungan saat ini dalam perilaku komunikasi orang.

Seluruh kerangka komunikasi krisis memerlukan persiapan yang matang sebelumnya karena improvisasi pada tahap mana pun dapat menghasilkan kerusakan yang tidak dapat diperbaiki.

Melalui sarana apa?

Konsumsi konten digital telah meningkat secara signifikan karena tindakan penguncian (*lockdown*)/ kerja dari rumah. Namun, kecenderungan terhadap media tradisional, terutama TV dan radio, telah diperhatikan juga, dengan konferensi pers menarik tingkat audiens yang sangat tinggi. Karena itu, penting agar informasi dan pesan berbasis fakta disampaikan melalui semua sarana yang tersedia untuk menjangkau semua khalayak. Sekali lagi, penekanan harus pada inklusivitas.

¹³ <https://www.democraticaudit.com/2020/03/30/elections-and-covid-19-making-democracy-work-in-uncertain-times/>

Media sosial memainkan peran sentral dalam mencapai tujuan komunikasi, terutama untuk melawan disinformasi dan menghilangkan desas-desus. Platform online menyediakan lingkungan yang sesuai untuk interaksi organik dan langsung dengan warga. BPP dapat menggunakannya untuk menjawab pertanyaan warga, menginformasikan pemilih tentang langkah-langkah terbaru, dan mempromosikan langkah-langkah kesehatan dan keselamatan umum selama pandemi COVID-19. Materi visual biasanya mendapatkan jangkauan yang lebih tinggi dan terbukti sangat berguna, terutama ketika berupaya untuk menyampaikan topik yang sulit atau kompleks. Webinar, transmisi langsung, sesi tanya jawab juga merupakan tambahan yang bagus untuk pendekatan komunikasi massa tradisional karena pendekatan mereka yang berpusat pada orang.

Kapan dan seberapa sering?

Suatu rutinitas harus ditetapkan untuk menjawab kebutuhan yang genting akan kepastian yang dirasakan orang selama masa-masa yang tidak terduga ini. Situasi luar biasa membutuhkan tindakan luar biasa, sehingga pihak berwenang seharusnya tidak ragu-ragu berkomunikasi dengan publik beberapa kali per hari untuk mengklarifikasi situasi dan memberi tahu warga tentang perkembangan dan keputusan terbaru.

Informasi harus dibagikan secara teratur dan pada waktu yang memungkinkan penjangkauan maksimal. Perkembangan baru, pedoman atau keputusan harus dikomunikasikan kepada publik sesegera mungkin untuk menghindari penyebaran desas-desus.

Bagaimana anda bereaksi terhadap kritik?

Penting untuk diingat bahwa institusi negara bukan satu-satunya komunikator dalam lanskap. Sementara media yang andal dan organisasi masyarakat sipil yang kuat membantu secara substantif, ada situasi di mana, tergantung pada respons publik, strategi komunikasi, dan kadang-kadang bahkan keputusan mungkin perlu diubah, berdasarkan analisis umpan balik. Pantau media dan reaksi publik dan sesuaikan strateginya. Memiliki reaksi cepat dapat bermanfaat seperti tidak memiliki reaksi, tergantung pada konteksnya. Sekali lagi, transparansi adalah kuncinya.

- Dalam kasus kritik yang valid, ambil tanggung jawab dan atasi permasalahan yang benar.
- Ketika laporan yang didasarkan pada informasi yang tidak benar atau salah tersebar, informasi yang benar dan didasarkan fakta harus terlihat secepat mungkin (tanpa mengulangi laporan yang salah/tidak benar).
- Ketika badai api media sosial menyala, sangat penting untuk tidak menyiramkan bahan bakar dan luangkan waktu untuk menilai situasi. Jika posisi lembaga terkait dengan masalah ini bersifat publik dan jelas, mungkin waktu dan dinamika media sosial itu sendiri yang akan memadamkan api.

Kembali ke normal (yang baru). Belajar dari kesalahan dan bersiap untuk krisis selanjutnya

Setelah krisis mereda, dampak dari tindakan yang diterapkan sebagai respons terhadap krisis harus dinilai. Bergantung pada hasilnya, permanenisasi pendekatan yang berhasil harus dipertimbangkan, tetapi hanya setelah secara hati-hati menganalisis kelayakannya dalam konteks pasca-krisis dan selalu memperhatikan nilai-nilai demokrasi.



TENTANG PENULIS

INGRID BICU

AHLI NASIONAL YANG DIPERBANTUKAN (PEA ROMANIA)

Ingrid Bicu saat ini menjabat sebagai pakar komunikasi strategis dan pemilihan umum di International Institute for Democracy and Electoral Assistance (International IDEA), yang diperbantukan oleh Permanent Electoral Authority of Romania (Otoritas Pemilu Permanen Rumania).

Edisi Bahasa Inggris: © 2020 International Institute for Democracy and Electoral Assistance

Terjemahan Bahasa Indonesia: © 2020 Perkumpulan untuk Pemilu dan Demokrasi dan International Institute for Democracy and Electoral Assistance

Publikasi ini adalah terjemahan dari versi Bahasa Inggris International IDEA's "Communication Guidelines for EMBs during COVID-19 crisis".

Keakuratan naskah yang diterjemahkan belum diverifikasi oleh International IDEA. Dalam hal terjadi keraguan, yang berlaku adalah versi asli bahasa Inggris. Penerjemahan ini dilakukan oleh Perludem.

Versi elektronik dari publikasi ini tersedia di bawah izin Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 (CC BY-NC-SA 3.0). Anda bebas menyalin, mendistribusikan dan mentransmisikan publikasi, dan untuk mencampur dan menyesuainya, asalkan hanya untuk tujuan-tujuan non-komersial, bahwa anda menggunakan atribut publikasi dengan tepat dan bahwa anda mendistribusikannya di bawah izin yang sama

Untuk informasi lebih lanjut kunjungi situs Creative Commons:

<<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>>

Desain dan layout: International IDEA

International Institute for Democracy and Electoral Assistance

Strömsborg, SE-103 34 Stockholm, SWEDIA

Tel: +46 8 698 37 00

E-mail: info@idea.int

Situs: <<https://www.idea.int>>



Perkumpulan untuk Pemilu dan Demokrasi (Perludem)

Jakarta, Indonesia

Tel: +62 21 8300004

E-mail: admin@perludem.org

Situs: www.perludem.org

