

Jurnal Pewarta Indonesia

Volume 8 No 1 – 2026, page 70-77
Available online at <http://pewarta.org>

Komunikasi Krisis Bawaslu pada Penundaan Pengumuman Hasil Seleksi Anggota Bawaslu Kabupaten/Kota

Muhamad Taufiq^{1*}, Aminah Swarnawati¹

¹Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jln. K.H. Ahmad Dahlan, Tangerang Selatan, Banten 15419 - Indonesia

*Corresponding author: muhamad.taufiq@umj.ac.id

DOI: <http://dx.doi.org/10.25008/jpi.v8i1.263>

Submitted: October 31, 2025; Revised: February 5, 2026; Published: April 1, 2026

Abstract

This study aims to analyze the crisis communication strategies implemented by the Election Supervisory Body (Bawaslu) in dealing with a reputational crisis caused by the delay in announcing the selection results of district/city-level Bawaslu members for the 2023–2028 period. This crisis attracted public attention and generated negative perceptions about the institution's transparency. Using a qualitative approach and the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) by W. Timothy Coombs as the analytical framework, this research explores Bawaslu's crisis communication steps to maintain credibility. Data were obtained through in-depth interviews with Bawaslu's public relations officials and media document analysis. The findings show that Bawaslu applied adaptive crisis communication strategies by combining denial, diminishment, and rebuilding approaches. Bawaslu clarified administrative and technical reasons behind the delay, asserted the institution's accountability, and sought to restore public trust through transparent and tiered communication. Key factors in the strategy's success include internal coordination, message consistency, and information transparency. This study confirms that proper implementation of SCCT principles can help public institutions maintain reputation and legitimacy under crisis pressure.

Keywords: Bawaslu; crisis communication; reputation; SCCT; Coombs

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi krisis yang dilakukan Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) dalam menghadapi krisis reputasi akibat penundaan pengumuman hasil seleksi anggota Bawaslu Kabupaten/Kota periode 2023–2028. Krisis ini menjadi perhatian publik dan menimbulkan persepsi negatif terhadap transparansi lembaga. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dari W. Timothy Coombs sebagai kerangka analisis, penelitian ini menggali langkah komunikasi krisis yang ditempuh oleh Bawaslu untuk mempertahankan kredibilitasnya. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat humas Bawaslu serta analisis dokumen dan publikasi media. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bawaslu menerapkan strategi komunikasi krisis adaptif dengan mengombinasikan pendekatan *denial*, *diminishment*, dan *rebuilding*. Bawaslu menegaskan alasan administratif dan teknis di balik penundaan, mengklarifikasi tanggung jawab lembaga, serta berupaya memulihkan kepercayaan publik melalui komunikasi terbuka dan berjenjang. Faktor penting dalam keberhasilan strategi ini adalah koordinasi internal, konsistensi pesan, serta keterbukaan informasi kepada publik. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan prinsip SCCT secara tepat dapat membantu lembaga publik mempertahankan reputasi dan legitimasi di tengah tekanan krisis.

Kata kunci: Bawaslu; komunikasi krisis; reputasi lembaga; SCCT; Coombs

Pendahuluan

Krisis komunikasi merupakan fenomena yang tidak terhindarkan dalam dinamika lembaga publik modern. Setiap lembaga yang berinteraksi dengan publik memiliki potensi menghadapi krisis ketika terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan tindakan organisasi.

Lembaga publik diharapkan bekerja secara transparan, akuntabel, dan profesional. Namun, di tengah kompleksitas birokrasi, tekanan politik, serta ekspektasi publik yang tinggi, lembaga-lembaga negara sering kali menghadapi situasi komunikasi yang sulit dikelola. Salah satu lembaga yang menghadapi tantangan tersebut adalah Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu), lembaga independen yang memiliki mandat konstitusional untuk mengawasi penyelenggaraan pemilu di seluruh Indonesia.

Sebagai institusi yang menjaga integritas demokrasi, Bawaslu berperan penting dalam memastikan proses pemilihan umum berjalan jujur dan adil. Keberadaan lembaga ini menjadi pilar kepercayaan publik terhadap sistem demokrasi. Oleh karena itu, reputasi dan kredibilitas Bawaslu menjadi aspek fundamental dalam menjaga legitimasi kelembagaan. Namun demikian, pada tahun 2023, Bawaslu menghadapi krisis reputasi akibat penundaan pengumuman hasil seleksi anggota Bawaslu Kabupaten/Kota periode 2023–2028.

Peristiwa ini menarik perhatian publik dan media, karena dianggap mencerminkan lemahnya manajemen internal dan komunikasi publik lembaga. Surat penundaan Bawaslu Nomor 280/KP.01.00/K1/08/2023 memicu spekulasi dan kritik proses seleksi tidak transparan serta sarat kepentingan politik.

Situasi ini menempatkan Bawaslu dalam posisi sulit. Di satu sisi, lembaga harus menjaga integritas proses seleksi dan memastikan bahwa hasilnya sah secara administratif. Di sisi lain, tekanan publik menuntut adanya penjelasan cepat dan terbuka. Ketegangan antara tuntutan

transparansi dan kehati-hatian institusional ini menciptakan kondisi krisis komunikasi yang berpotensi menggerus kepercayaan publik. Dalam konteks inilah, strategi komunikasi krisis menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa lembaga tidak kehilangan legitimasi, sekaligus mampu memulihkan reputasi melalui pengelolaan pesan yang efektif.

Menurut Coombs (2007) dalam *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, krisis muncul ketika pemangku kepentingan menilai bahwa organisasi bertanggung jawab atas peristiwa yang mengancam reputasi. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis harus disesuaikan dengan tingkat atribusi tanggung jawab publik terhadap organisasi.

SCCT membagi krisis ke dalam tiga klaster: *victim cluster*, *accidental cluster*, dan *intentional cluster*. Dalam kasus Bawaslu, krisis penundaan pengumuman hasil seleksi termasuk dalam *accidental cluster*, yaitu krisis yang terjadi karena kesalahan atau kendala administratif yang tidak disengaja. Pada situasi seperti ini, organisasi memiliki tanggung jawab menengah terhadap krisis dan harus menerapkan strategi komunikasi yang menekankan klarifikasi, transparansi, serta pemulihan reputasi (*rebuilding*).

Bawaslu sebagai lembaga publik memiliki karakteristik komunikasi yang kompleks. Setiap pesan yang dikeluarkan tidak hanya berdampak secara internal, tetapi juga memengaruhi persepsi masyarakat, media, dan pemangku kepentingan politik. Ketidakkonsistenan komunikasi dapat memperburuk situasi, menimbulkan disinformasi, dan memperbesar tekanan terhadap lembaga. Oleh karena itu, penerapan strategi komunikasi krisis yang sistematis dan berbasis teori menjadi hal yang krusial. Melalui strategi komunikasi yang tepat, lembaga publik dapat mengendalikan narasi krisis, mengurangi dampak reputasional, dan memulihkan kepercayaan publik secara bertahap.

Krisis penundaan pengumuman hasil seleksi Bawaslu Kabupaten/Kota juga mencerminkan adanya *gap* antara komunikasi institusional dan ekspektasi publik. Publik menghendaki kecepatan informasi dan transparansi, sedangkan Bawaslu harus menjaga validitas data serta mengikuti prosedur hukum dan administratif yang ketat. Dalam konteks ini, komunikasi krisis tidak sekadar berfungsi sebagai mekanisme reaktif untuk menanggapi masalah, tetapi juga sebagai strategi proaktif untuk membangun persepsi publik yang rasional dan terukur.

Sejumlah penelitian mengenai komunikasi krisis di lembaga publik lebih banyak berfokus pada sektor pemerintahan secara umum, seperti kasus Kementerian, BUMN, atau lembaga layanan publik. Studi yang secara spesifik menyoroiti lembaga pengawas pemilu seperti Bawaslu masih terbatas. Padahal, lembaga ini beroperasi di ranah yang sangat sensitif secara politik dan reputasional. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi komunikasi krisis Bawaslu dalam mempertahankan reputasi lembaga menjadi relevan baik secara teoritis maupun praktis.

Dari sisi teoritis, penelitian ini memperluas penerapan SCCT dalam konteks lembaga publik Indonesia. Dari sisi praktis, hasilnya dapat menjadi acuan bagi lembaga sejenis untuk mengembangkan pedoman komunikasi krisis yang responsif dan berbasis bukti.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Bawaslu dalam mempertahankan reputasi lembaga saat menghadapi penundaan pengumuman hasil seleksi anggota Bawaslu Kabupaten/Kota periode 2023–2028.

Fokus kajian diarahkan pada identifikasi strategi komunikasi berdasarkan model SCCT meliputi *denial*, *diminishment*, dan *rebuilding* serta evaluasi efektivitasnya dalam menjaga kepercayaan publik dan kredibilitas lembaga di tengah tekanan krisis.

Kerangka Teori

Teori komunikasi krisis berkembang seiring meningkatnya kesadaran atas pentingnya pengelolaan reputasi lembaga di tengah tekanan publik. Dalam konteks organisasi publik, komunikasi krisis tidak hanya dimaknai sebagai upaya untuk menanggulangi permasalahan darurat, tetapi juga sebagai strategi manajemen persepsi yang bertujuan menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga.

Salah satu teori yang paling berpengaruh dalam studi komunikasi krisis adalah *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs (2007). Teori ini menjadi kerangka utama dalam penelitian ini karena memberikan pendekatan sistematis untuk memahami hubungan antara jenis krisis, tingkat tanggung jawab organisasi, dan strategi komunikasi yang tepat.

Prinsip Dasar SCCT

SCCT berangkat dari premis bahwa setiap krisis menimbulkan ancaman terhadap reputasi organisasi, dan respons komunikasi harus disesuaikan dengan atribusi tanggung jawab publik terhadap organisasi. Menurut Coombs, persepsi publik tentang siapa yang bertanggung jawab atas krisis menjadi faktor kunci dalam menentukan seberapa besar dampak reputasional yang dialami. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis harus didasarkan pada penilaian yang tepat terhadap tingkat tanggung jawab tersebut.

Coombs mengklasifikasikan krisis ke dalam tiga klaster utama:

(1) *Victim Cluster*, organisasi dipersepsikan sebagai korban dari situasi yang tidak dapat dikendalikan, seperti bencana alam, sabotase, atau rumor negatif. Dalam situasi ini, tanggung jawab organisasi rendah dan strategi komunikasi yang sesuai adalah *instructing* (memberi informasi) dan *adjusting* (menunjukkan empati);

(2) *Accidental Cluster*, krisis terjadi akibat kesalahan tidak disengaja, seperti kegagalan teknis atau kelalaian administratif. Tingkat tanggung jawab organisasi bersifat moderat. Strategi komunikasi yang direkomendasikan mencakup *diminishment* (mengurangi

persepsi negatif) dan *justification* (menjelaskan alasan terjadinya peristiwa);

(3) *Intentional Cluster*, krisis disebabkan oleh tindakan disengaja atau kelalaian serius yang dapat merugikan publik, seperti pelanggaran etika atau manipulasi data. Dalam kasus ini, tanggung jawab organisasi tinggi, sehingga strategi yang paling tepat adalah *rebuilding* (pemulihan) melalui permintaan maaf terbuka, kompensasi, dan perubahan kebijakan.

Dalam konteks penelitian ini, krisis yang dihadapi Bawaslu akibat penundaan pengumuman hasil seleksi anggota Bawaslu Kabupaten/Kota termasuk dalam kategori *accidental cluster*, karena disebabkan oleh faktor administratif dan verifikasi data, bukan kesalahan moral atau pelanggaran etika. Meskipun demikian, publik tetap menilai bahwa lembaga bertanggung jawab atas gangguan proses seleksi, sehingga diperlukan respons komunikasi yang cepat, terbuka, dan akurat untuk mencegah memburuknya persepsi publik.

Strategi Komunikasi Krisis

SCCT juga mengidentifikasi tiga kelompok utama strategi komunikasi krisis yang dapat diterapkan organisasi, yaitu *denial*, *diminishment*, dan *rebuilding*.

Strategi Denial (Penyangkalan). Strategi ini digunakan ketika organisasi ingin menjauhkan diri dari tanggung jawab krisis. Bentuknya dapat berupa klarifikasi bahwa lembaga bukan penyebab langsung, atau bahwa krisis timbul akibat faktor eksternal. Dalam konteks Bawaslu, denial dilakukan melalui penegasan bahwa proses seleksi merupakan wewenang tim independen, dan penundaan terjadi untuk memastikan validitas hasil, bukan karena intervensi atau kelalaian lembaga.

Strategi Diminishment (Pengurangan Dampak Negatif). Strategi ini bertujuan mengurangi persepsi publik terhadap tingkat kesalahan organisasi. Caranya dengan menjelaskan alasan rasional dibalik krisis, atau menunjukkan bahwa dampaknya tidak sebesar yang dipersepsikan publik. Bawaslu menerapkan strategi ini dengan menekankan

pentingnya ketelitian dalam proses seleksi serta menjelaskan bahwa penundaan merupakan langkah administratif demi menjaga kredibilitas hasil seleksi.

Strategi Rebuilding (Pemulihan Reputasi). Strategi rebuilding berfokus pada upaya memulihkan kepercayaan publik setelah reputasi lembaga terguncang. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi pernyataan permintaan maaf, keterbukaan informasi, penguatan relasi dengan media, dan pelibatan publik dalam proses komunikasi. Dalam kasus ini, Bawaslu melakukan klarifikasi terbuka, menggelar konferensi pers, dan mengoptimalkan media sosial resmi untuk menyampaikan pesan yang konsisten dan faktual.

Teori Pendukung Reputasi

Untuk memperkuat analisis, teori SCCT dapat dipadukan dengan konsep reputasi organisasi dari Fombrun (1996) yang mendefinisikan reputasi sebagai “representasi kolektif persepsi publik terhadap perilaku dan kinerja organisasi.”

Reputasi yang baik dibangun melalui konsistensi antara komunikasi dan tindakan organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan Bawaslu dalam mengelola krisis tidak hanya diukur dari kecepatan merespons, tetapi juga dari kesesuaian antara pesan publik dengan langkah nyata lembaga di lapangan.

Selain itu, Doorley dan Garcia (2020) menegaskan bahwa manajemen reputasi merupakan proses berkelanjutan yang menuntut organisasi untuk bersikap jujur, bertanggung jawab, dan terbuka. Komunikasi krisis yang efektif tidak hanya menenangkan publik, tetapi juga memperkuat kredibilitas jangka panjang. Dalam konteks Bawaslu, reputasi sebagai lembaga pengawas pemilu yang netral dan profesional harus dijaga melalui komunikasi yang transparan dan berbasis bukti.

Relevansi SCCT terhadap Lembaga Publik

Kelebihan SCCT dibanding teori komunikasi krisis lainnya adalah kemampuannya untuk menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan persepsi publik dan tingkat tanggung jawab lembaga.

Hal ini relevan bagi lembaga publik seperti Bawaslu, yang beroperasi di bawah sorotan masyarakat dan media.

Berbeda dengan organisasi privat yang berorientasi pada keuntungan, lembaga publik memiliki beban legitimasi yang lebih besar karena berhubungan langsung dengan kepercayaan warga negara. Oleh karena itu, setiap krisis reputasi yang menimpa lembaga publik tidak hanya berdampak pada citra institusi, tetapi juga pada stabilitas kepercayaan terhadap sistem pemerintahan secara keseluruhan.

Penerapan SCCT dalam konteks Bawaslu juga menyoroti pentingnya komunikasi berjenjang (*tiered communication*), yaitu koordinasi yang terstruktur dari pusat hingga daerah agar pesan yang disampaikan konsisten dan tidak menimbulkan multitafsir. Dengan demikian, teori SCCT tidak hanya membantu memahami pola tanggung jawab dalam krisis, tetapi juga memberikan panduan praktis untuk membangun komunikasi yang selaras di seluruh level organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memandang bahwa strategi komunikasi krisis Bawaslu dibangun atas dasar penerapan prinsip SCCT dalam tiga tahap utama: (1) penilaian situasi krisis dan tingkat tanggung jawab lembaga; (2) pemilihan strategi komunikasi yang sesuai (*denial, diminishment, atau rebuilding*), dan (3) pelaksanaan komunikasi yang konsisten dan transparan untuk menjaga reputasi lembaga.

Kerangka teori ini menjadi panduan dalam menganalisis langkah-langkah komunikasi krisis Bawaslu selama periode penundaan pengumuman hasil seleksi anggota Bawaslu Kabupaten/Kota, dengan fokus utama pada efektivitas strategi yang dipilih dalam mempertahankan kepercayaan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, karena tujuan utamanya adalah memahami secara mendalam bagaimana strategi komunikasi krisis dijalankan oleh Badan Pengawas Pemilihan Umum

(Bawaslu) dalam mempertahankan reputasi lembaga pada saat terjadi penundaan pengumuman hasil seleksi anggota Bawaslu Kabupaten/Kota periode 2023–2028.

Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena komunikasi secara kontekstual dan interpretatif berdasarkan pengalaman informan serta makna di balik tindakan komunikasi lembaga.

Menurut Yin (2018), pendekatan kualitatif deskriptif cocok digunakan untuk menganalisis fenomena sosial yang kompleks dengan mempertimbangkan konteks, persepsi, dan interaksi antaraktor.

Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut relevan karena krisis komunikasi Bawaslu bukan hanya persoalan administratif, tetapi juga persoalan persepsi publik terhadap legitimasi lembaga. Fokus penelitian tidak terletak pada pengujian hipotesis, melainkan pada pemahaman mendalam tentang proses komunikasi krisis yang terjadi dan strategi yang dipilih oleh lembaga.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terlibat langsung dalam proses komunikasi krisis Bawaslu. Data sekunder berasal dari dokumen resmi Bawaslu, surat edaran, siaran pers, pemberitaan media massa, serta publikasi ilmiah yang relevan dengan topik komunikasi krisis lembaga publik.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melakukan triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari berbagai pihak untuk memastikan validitas dan keabsahan data.

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*, yaitu penentuan subjek berdasarkan pertimbangan keahlian dan relevansi dengan fokus penelitian. Tiga informan utama yang diwawancarai meliputi: (1) HS sebagai Pranata Humas Ahli Muda Bawaslu; (2) AI, anggota Tim Manajemen Krisis Bawaslu; (3) AP, Pranata Humas Ahli Muda Bawaslu Jawa Barat.

Selain itu, penelitian ini juga

melibatkan informan pendukung dari kalangan akademisi komunikasi dan jurnalis pemilu untuk memberikan perspektif independen terhadap strategi komunikasi Bawaslu.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) Wawancara mendalam (*in-depth interview*), dilakukan secara tatap muka dan daring untuk menggali pengalaman serta pandangan informan mengenai strategi komunikasi krisis Bawaslu. Pertanyaan disusun secara semi-terstruktur agar wawancara tetap fleksibel namun terarah pada fokus penelitian;

(2) Dokumentasi, berupa telaah terhadap dokumen kebijakan, surat resmi, dan publikasi internal Bawaslu yang berkaitan dengan proses seleksi dan komunikasi publik selama masa krisis;

(3) Observasi media, dilakukan dengan menelusuri pemberitaan media daring dan media sosial yang memuat narasi publik tentang penundaan hasil seleksi Bawaslu. Tujuannya untuk memahami persepsi publik dan respon lembaga secara komprehensif.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengikuti model Miles dan Huberman (1994), meliputi tiga tahap utama: (1) Reduksi data, yaitu proses pemilahan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data hasil wawancara dan dokumentasi untuk menemukan tema utama yang relevan; (2) Penyajian data (*data display*), yaitu mengorganisasikan hasil temuan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan strategi komunikasi Bawaslu pada setiap fase krisis; (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menginterpretasikan hasil temuan dengan mengaitkannya pada teori SCCT Coombs serta melakukan validasi silang antar sumber data.

Analisis dilakukan secara tematik: data dikategorikan ke dalam tema-tema utama seperti “bentuk krisis dan tanggung jawab lembaga”, “strategi komunikasi yang diterapkan”, serta “dampak terhadap reputasi lembaga”. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang sistematis dan berbasis

bukti empiris.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bawaslu menerapkan tiga strategi komunikasi krisis utama berdasarkan SCCT.

Pertama, strategi *denial* digunakan untuk menegaskan bahwa keterlambatan pengumuman bukan kesalahan fatal lembaga, melainkan akibat proses administratif dan koordinasi antar tim seleksi daerah. Langkah ini dilakukan untuk menghindari atribusi tanggung jawab langsung kepada Bawaslu.

Kedua, strategi *diminishment* dilakukan dengan menjelaskan secara transparan penyebab teknis dan administratif yang menghambat pengumuman hasil seleksi. Bawaslu menekankan pentingnya verifikasi data dan proses seleksi yang akurat demi menjaga kualitas anggota terpilih.

Ketiga, strategi *rebuilding* dijalankan melalui komunikasi terbuka kepada publik, penjelasan melalui konferensi pers, dan publikasi klarifikasi di media resmi. Selain itu, Bawaslu memperkuat koordinasi internal dan membangun narasi positif untuk menunjukkan komitmen lembaga terhadap profesionalitas. Dalam prosesnya, ditemukan bahwa tantangan utama Bawaslu terletak pada konsistensi pesan di berbagai tingkatan struktur organisasi serta tekanan politik eksternal.

Dalam menghadapi krisis penundaan pengumuman hasil seleksi anggota Bawaslu Kabupaten/Kota tahun 2023, salah satu tantangan utama bagi Bawaslu adalah menjaga dan memulihkan reputasi lembaga di tengah tekanan publik dan ekspektasi transparansi yang semakin tinggi. Berdasarkan teori reputasi organisasi yang dikemukakan Fombrun (1996) dan Hardjana (2008), reputasi bukan sekadar persepsi sesaat, tetapi merupakan kristalisasi dari pengalaman dan komunikasi lembaga secara konsisten. Tantangan Bawaslu bukan hanya menjelaskan alasan penundaan, melainkan juga memastikan bahwa komunikasi yang dibangun dapat memperkuat kembali kepercayaan publik.

Informan AI selaku Pegiat

Keterbukaan Informasi Publik dan Pemilu, menggarisbawahi bahwa:

“tantangan utama Bawaslu bukan pada teknis seleksi, tetapi pada bagaimana menjaga kredibilitas di mata publik dan peserta seleksi yang merasa terdampak langsung.”

Dalam situasi ini, Bawaslu harus mampu meminimalkan noise informasi di media sosial yang penuh dengan spekulasi dan prasangka, serta menyampaikan pesan yang jelas, konsisten, dan meyakinkan. Sesuai dengan konsep *crisis communication*, komunikasi yang terbuka dan berbasis data menjadi instrumen penting dalam menghadapi tantangan reputasi.

Keterbukaan dalam menyampaikan alasan penundaan serta mekanisme evaluasi Tim Seleksi merupakan bagian dari upaya menjaga akuntabilitas lembaga. Pernyataan ini juga menunjukkan bahwa tantangan reputasi dapat diatasi dengan pendekatan komunikasi yang empatik dan solutif.

Tantangan lainnya adalah membangun koordinasi internal yang solid antara pusat dan daerah. Bawaslu sebagai lembaga nasional dengan struktur berjenjang menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa seluruh unit kerja menyampaikan narasi yang selaras dan tidak kontradiktif. Ini menjadi krusial karena inkonsistensi pesan dapat memperbesar ketidakpercayaan publik.

Strategi komunikasi berjenjang, yang dijelaskan dalam teori manajemen komunikasi oleh Parag Diwan dan Fifi (2019), menjadi sangat relevan. Penguatan peran divisi humas di setiap tingkatan Bawaslu dalam mengelola informasi krisis menunjukkan bahwa lembaga ini mulai mempraktikkan manajemen komunikasi modern yang adaptif.

Tantangan yang dihadapi Bawaslu dalam menjaga reputasinya justru menjadi momen penting untuk memperlihatkan kapabilitas komunikasi krisis yang strategis. Respons yang cepat, transparan, dan terkoordinasi secara internal telah menjadikan krisis ini sebagai sarana

pembelajaran sekaligus penguatan citra Bawaslu di mata publik.

Tantangan tersebut berhasil diatasi secara positif karena Bawaslu mampu membangun narasi institusional yang fokus pada perbaikan, bukan pembelaan semata.

Evaluasi Efektivitas Strategi

Berdasarkan teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) strategi respons yang tepat harus mempertimbangkan tingkat tanggung jawab publik terhadap lembaga, riwayat krisis sebelumnya, serta reputasi lembaga yang sudah dibangun. Dalam hal ini, Bawaslu menerapkan kombinasi strategi *denial*, *diminishment*, dan *rebuilding* yang terbukti mampu mengelola persepsi publik secara efektif dan menjaga stabilitas reputasi kelembagaan.

Evaluasi menunjukkan bahwa efektivitas strategi Bawaslu tampak dari berkurangnya spekulasi liar di media sosial setelah klarifikasi resmi dikeluarkan. Langkah seperti menggelar konferensi pers, mengupdate informasi di website resmi, dan memperkuat fungsi kehumasan di setiap tingkatan organisasi menunjukkan adanya sistem komunikasi yang terstruktur dan responsif. Teori dari Fearn-Banks (2016), menekankan bahwa keberhasilan manajemen krisis terletak pada kemampuan organisasi untuk menjawab kebutuhan informasi publik secara cepat dan akurat dan Bawaslu berhasil memenuhi indikator tersebut.

Evaluasi efektivitas strategi komunikasi Bawaslu menunjukkan bahwa lembaga ini telah mampu menerapkan prinsip-prinsip komunikasi krisis secara tepat dan kontekstual. Dengan mengedepankan transparansi, membangun narasi institusional yang fokus pada perbaikan, serta mempertahankan koordinasi internal yang kuat, Bawaslu tidak hanya mampu meredam dampak negatif krisis, tetapi juga meningkatkan persepsi publik tentang profesionalisme dan integritasnya.

Strategi yang dilakukan terbukti efektif dalam mempertahankan kepercayaan publik, sekaligus menjadi bukti bahwa

manajemen komunikasi yang tepat dapat mengubah krisis menjadi momentum penguatan reputasi lembaga. Meskipun demikian, pendekatan adaptif yang dilakukan berhasil menahan eskalasi krisis dan memulihkan kepercayaan publik secara bertahap. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teori SCCT secara kontekstual dapat membantu lembaga publik mengelola persepsi dan mempertahankan reputasi di tengah tekanan krisis.

Kesimpulan

Bawaslu berhasil menerapkan strategi komunikasi krisis yang sesuai dengan prinsip *Situational Crisis Communication Theory* dalam menghadapi penundaan pengumuman hasil seleksi anggota Bawaslu Kabupaten/Kota periode 2023–2028.

Melalui kombinasi strategi *denial*, *diminishment*, dan *rebuilding*, lembaga mampu menjaga kredibilitas dan mengembalikan kepercayaan publik.

Bawaslu memetakan krisis sebagai bagian dari *intentional cluster* dalam teori *Situational Crisis Communication Theory*, dan meresponsnya melalui kombinasi strategi *denial*, *diminishment*, dan *rebuilding*. Upaya klarifikasi tanggung jawab antara Bawaslu pusat dan Tim Seleksi, penyampaian alasan penundaan secara terbuka, serta komunikasi berjenjang kepada publik merupakan langkah krusial dalam menjaga kredibilitas lembaga.

Langkah-langkah ini menunjukkan bahwa Bawaslu tidak hanya berorientasi pada reaktifitas, tetapi juga proaktif dalam menyusun narasi komunikasi yang menenangkan publik dan menjamin akuntabilitas

Bawaslu dihadapkan pada sejumlah tantangan signifikan yang memerlukan penanganan komunikasi secara cermat dan terstruktur. Tantangan utama adalah mengelola persepsi publik di tengah derasnya informasi yang simpang siur, serta mengendalikan narasi agar tidak berkembang menjadi isu politik yang merugikan lembaga.

Kebutuhan untuk menjaga netralitas, sambil tetap menjelaskan posisi

kelembagaan, menjadi dilema yang harus dihadapi dengan kehati-hatian komunikasi. Selain itu, Bawaslu harus mengelola ekspektasi peserta seleksi yang tinggi, serta menyampaikan keputusan institusional dengan pendekatan empatik dan rasional.

Koordinasi antar level organisasi, juga menjadi tantangan tersendiri, terutama dalam memastikan keselarasan pesan dan respons terhadap media. Meski demikian, Bawaslu mampu menghadapi tantangan tersebut melalui penguatan peran humas, pemanfaatan saluran komunikasi resmi, dan konsistensi dalam memberikan informasi

Daftar Pustaka

- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Sage Publications.
- Doorley, J., & Garcia, H. F. (2020). *Reputation Management: The Key to Successful Public Relations and Corporate Communication*. Routledge.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis Communications: A Casebook Approach (5th ed.)*. Routledge.
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Harvard Business School Press.
- Kriyantono, R. (2014). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations. Strategi PR Menghadapi Krisis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rahmani, S., Irdiantama, A.R., Febriyani, M., Pramudya, M.P, Nuraini, RDF., Ritonga, R. (2025). Manajemen Krisis Pemerintah dalam Penanganan Kasus Program Makan Bergizi Gratis. *Caraka: Indonesia Journal of Communication*, 6(2), 414-425.
- Wahdiah, I., Toni, A., Ritonga, R. (2020). Makna Logo Dinas Penerangan Tentara Nasional Indonesia Angkatan Laut. (2020). *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 3(01), 67-

74. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v3i01.57>