

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sebagai negara demokrasi, pemilihan umum memainkan peran krusial di Indonesia sebagai sarana partisipasi publik dalam menentukan arah pemerintahan dan kepemimpinan nasional. Pentingnya pemilihan umum tercermin dari tingginya tingkat partisipasi publik. Pada Pemilu 2019, Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (KPU RI) mencatat tingkat partisipasi pemilih sebesar 81,97 persen, dan pada Pemilu 2024, angka ini tetap tinggi, yaitu sekitar 80 persen (KPU RI, 2024). Tingkat partisipasi ini menunjukkan bahwa pemilu tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme politik, tetapi juga sebagai bentuk komunikasi publik yang mencerminkan kepercayaan publik terhadap sistem demokrasi Indonesia. Selain mengalihkan kekuasaan, pemilihan umum memberikan kesempatan bagi masyarakat umum untuk berpartisipasi dalam pembentukan masa depan politik negara. Untuk menilai legitimasi proses demokrasi, partisipasi pemilih menjadi tolak ukur penting. Ketika masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam pemilihan, tingkat kepercayaan publik terhadap sistem pemilu cenderung meningkat. Sebaliknya, rendahnya partisipasi masyarakat dapat mencerminkan menurunnya kepercayaan terhadap proses dan penyelenggaraan pemilu. Meskipun partisipasi nasional dalam pemilihan umum 2024 cukup tinggi, angka-angka ini mungkin tidak secara akurat menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat, terutama jika mempertimbangkan kesadaran publik terhadap proses teknis pemilu, seperti penghitungan dan rekapitulasi suara.

Pada pemilihan umum tahun 2024, partisipasi pemilih secara nasional mencapai 81,78%, lebih tinggi dari target nasional, tetapi masih di bawah capaian Pemilu 2019 sebesar 81,9% (KPU, 2024). Tingginya antusiasme masyarakat terhadap proses demokrasi ini dibuktikan dengan angka partisipasi di sejumlah daerah, seperti Aceh dan Kabupaten Jepara, yang memiliki tingkat partisipasi bahkan di atas 85%. Namun, angka partisipasi ini berbeda dengan Indeks Partisipasi Pemilu (IPP) KPU

2024. Angka partisipasi ini tercantum dalam laporan resmi KPU sebagai indeks partisipasi politik yang lebih mencerminkan keterlibatan masyarakat, tidak hanya dalam pemungutan suara, tetapi juga dalam tahapan lain seperti DPT, sosialisasi, dan pengawasan pemilu (KPU, 2024).

Menurut Iswanto dan Pamungkas (2023), peningkatan partisipasi pemilih 2024 dapat dipengaruhi oleh partisipasi berbagai pihak dalam mengawasi proses dan prosedur pemilu. Namun, peningkatan keterlibatan ini tidak serta merta akan mengatasi masalah penting seperti keterbukaan sistem dan penggunaan teknologi yang luas. Diperlukan evaluasi lebih lanjut tentang apakah masyarakat memahami dan menerima inovasi dalam sistem pemilu, terutama yang berkaitan dengan teknologi, atau hanya akan menimbulkan pertanyaan baru yang dapat merusak kepercayaan proses demokrasi itu sendiri.

Dalam mengatasi transparansi dan keterbukaan sistem, dalam Keputusan KPU Nomor 66 Tahun 2024, KPU RI mencetuskan inovasi strategis digitalisasi proses penghitungan hasil suara melalui Sistem Informasi Rekapitulasi (Sirekap). Sirekap merupakan aplikasi resmi berbasis teknologi yang diciptakan oleh KPU RI dengan tujuan mencatat, mengolah, dan menyebarkan hasil penghitungan suara secara cepat dan transparan. Sirekap menggunakan teknologi pemindaian Optical Character Recognition (OCR) atau pengenalan pola karakter dan Optical Mark Recognition (OMR) atau pengenalan pola marker yang terintegrasi ke dalam perangkat aplikasi seluler petugas lapangan untuk memindai formulir Model C1 Plano, yang merupakan dokumen resmi hasil penghitungan suara dari setiap TPS (Cosmas Haryawan dkk., 2024). Petugas KPPS mengisi formulir C1 plano secara manual, yang merupakan dokumen sah yang merinci perolehan suara kandidat di setiap jenis pemilihan dan menjadi dasar untuk digitalisasi data yang akan dikirim ke sistem pusat. Secara ideal, sistem ini menghindari metode manipulasi bertingkat, mempercepat proses rekapitulasi, dan memungkinkan akses data terbuka untuk meningkatkan partisipasi publik. Namun, pada kenyataannya, ada beberapa masalah teknis saat menggunakan Sirekap. Hal ini termasuk kualitas kamera buruk, pencahayaan yang kurang, dan kesalahan pembacaan angka pada hasil formulir, yang semua berdampak pada

keakuratan data yang ditampilkan. Menurut Harun dkk. (2024), keterbatasan teknis bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem ini. Infrastruktur jaringan dan ketersediaan sumber daya manusia juga memiliki peran penting.

Sistem Sirekap yang diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi pemungutan suara ini telah diterapkan pada semua TPS di Indonesia. Menurut data KPU yang dilansir dari berbagai media nasional, jumlah TPS yang terlibat dalam penggunaan Sirekap di Pemilu 2024 mencapai sekitar 823.236 TPS. Per 17 Februari 2024, sebanyak 533.435 TPS atau sekitar 64,8% dari total TPS, telah berhasil mengunggah dokumen C1 ke sistem Sirekap. KPU RI telah memperbaiki sebagian besar kesalahan atau anomali pembacaan data di 154.541 TPS, tetapi masih ada beberapa masalah dalam prosesnya. Selain itu, hingga pertengahan Februari 2024, 1.223 TPS terus dilaporkan mengalami masalah dengan input data. Statistik ini menunjukkan bahwa digitalisasi pemilu telah maju dengan penerapan Sirekap, tetapi masih ada masalah teknis dan validasi data yang signifikan.

Unggahan di media sosial memperkuat pendapat publik tentang ketidakkonsistenan data sistem Sirekap. Sebuah akun X, @herricahyadi, membagikan tangkapan layar yang menunjukkan perbedaan antara hasil penghitungan suara pada formulir C1 dan data yang diberikan dalam Sirekap pada 14 Februari 2024. Perdebatan sengit tentang legitimasi sistem rekapitulasi digital KPU muncul sebagai akibat dari unggahan yang mendapatkan 326 komentar serta 8.200 likes tersebut. Fenomena ini menunjukkan betapa pentingnya media sosial dalam membentuk opini publik dalam situasi krisis, terutama dalam kasus di mana publik percaya bahwa data lapangan dan hasil online tidak sesuai.

Unggahan lainnya yang juga mendapat perhatian luas datang dari akun @elisa_jkt pada 15 Februari 2024 yang menekankan bahwa “SIREKAP HANYA GAYA-GAYAAN KPU!” dan mengingatkan masyarakat bahwa prosedur penghitungan suara sah masih manual dan hierarkis. Selain itu, dikatakan pula bahwa semua pasangan paslon memiliki masalah OCR, bukan hanya satu partai. Unggahan tersebut menerima 23 komentar, 539 *repost*, dan lebih dari 1.000 *likes* selama periode distribusinya, menunjukkan bahwa publik memang menadang isu Sirekap sebagai

fenomena yang memengaruhi persepsi mereka terhadap legitimasi proses digital KPU, alih-alih sekadar masalah teknis. Pertukaran ini menunjukkan bagaimana satu unggahan yang menyuarakan ketidakpuasan atau kritik dapat dengan cepat dan signifikan mengubah opini publik.

Dua hari kemudian, akun yang sama membuat unggahan lain yang memicu perdebatan daring baru tentang kendala data Sirekap. Dalam unggahan tertanggal 17 Februari 2024, penulis menunjukkan perbedaan yang mencolok antara data “hitungan riil” KPU yang dihasilkan oleh proses OCR Sirekap dan data Kawal Pemilu, yang disebut-sebut lebih akurat dalam membacanya formulir C1. Tulisan tersebut juga menyebutkan bahwa presentase entri data Kawal Pemilu seharusnya stabil setelah mencapai lebih dari 20%. Dengan 64 komentar, 436repost, dan sekitar 2.200 likes, unggahan ini mendapatkan respons yang lebih besar, menunjukkan bahwa publik tidak hanya mengkritik Sirekap tetapi juga membandingkan dengan sumber data lain yang dianggap lebih terpercaya.

Di luar contoh-contoh yang telah disajikan, sejumlah besar unggahan viral tentang Sirekap tidak lagi dapat dilacak. Beberapa tidak dapat diakses karena akun pengunggah dihapus atau diprivasi, sementara yang lainnya menghilang akibat modifikasi regulasi platform X yang membatasi aksesibilitas data interaksi. Scenario ini menyoroti sifat jejak digital yang rapuh dan tidak menentu dalam situasi komunikasi krisis, sehingga dibutuhkan pertimbangan keterbatasan aksesibilitas serta ketidakstabilan konten daring. Hal ini sekaligus menyoroti bagaimana dinamika ekosistem digital, yang berada di luar kendali lembaga pemerintah, membentuk, menyebar, dan akhirnya mengaburkan persepsi publik tentang masalah Sirekap pada tahun 2024.

Kendala dalam penerapan Sirekap pada Pemilu 2024 tidak hanya ada dalam kesalahan teknis, tetapi juga terpicunya krisis kepercayaan publik dalam proses penyelenggaraan pemilu. Kajian yang dilakukan oleh Pusat Analisis Parlemen DPR RI pada 22 Februari 2024 menunjukkan bahwa sekitar 24,2% data Sirekap tidak selaras dengan hasil C1 plano dan angka yang dibaca atau ditampilkan sistem. Hal ini diakibatkan oleh kesalahan tulis angka atau keterbatasan OCR/OMR dalam membaca

karakter angka dengan jelas, misalnya angka '08' terbaca '80'. Studi lain di Kabupaten Kendal mendukung kesimpulan ini, yang menunjukkan petugas tidak menerima pelatihan yang tepat saat memasukan data, yang berdampak pada keakuratan rekapitulasi (Hardiyanti dkk., 2024). Di daerah lain, penggunaan Sirekap juga menghadapi masalah besar, seperti kota Surakarta ketika server kewalahan selama pengunggahan data. Hal ini menyebabkan akses yang tertunda dan sistem tidak dapat menampilkan hasil suara dari beberapa TPS (Legistina & Winduro, 2025). Memang, Bawaslu dan beberapa partai politik juga melihat perbedaan antara hasil perhitungan yang ditunjukkan dalam program Sirekap dan statistik C1, yang mengarah pada tuduhan manipulasi dan seruan untuk peninjauan dari berbagai pihak. Faktor media sosial yang mempercepat penyebaran misinformasi memperburuk fenomena ini. Berbagai unggahan yang telah tersebar luas di media sosial salah satunya platform X yang menjadi tempat diskusi terbuka bagi publik. Arus informasi yang tidak jelas ini meningkatkan persepsi negatif terhadap legitimasi KPU RI. Berbagai kendala yang timbul ini menunjukkan sistem yang diharapkan dapat menjadi wujud transparansi justru berubah menjadi bumerang yang memperburuk citra integritas pemilu di mata publik.

Kontroversi seputar penggunaan Sirekap dalam Pemilu 2024 telah meningkat menjadi perdebatan publik yang luas di berbagai platform komunikasi digital. Kontroversi ini tidak hanya terbatas pada masalah teknis, tetapi juga memicu wacana publik mengenai transparansi dan integritas administrasi pemilu. Beberapa laporan menunjukkan bahwa perbedaan data antara sistem digital dan formulir fisik di beberapa tempat pemungutan suara telah menimbulkan keraguan publik tentang keakuratan sistem ringkasan suara. Masalah teknis seperti kesalahan dalam membaca sistem OCR, perbedaan data antara layar digital dan formulir resmi, dan keterbatasan keterampilan teknis petugas lapangan telah memicu kontroversi tersebut (Octaviani & Firman, 2024). Diskusi di media massa dan media sosial menunjukkan bahwa masalah Sirekap tidak hanya dianggap sebagai masalah teknis, tetapi juga sebagai masalah yang berpotensi memengaruhi kepercayaan publik terhadap penyelenggara pemilu. Kesalahan dan inkonsistensi data yang muncul dalam sistem Sirekap telah memicu

kecurigaan dan spekulasi publik tentang kredibilitas proses pemilu, yang menyebabkan persepsi negatif terhadap penyelenggara pemilu (Kompas, 2024). Dalam konteks komunikasi publik, situasi ini menunjukkan kemerosotan citra lembaga tersebut, ditandai dengan meningkatnya kritik publik, debat daring, dan munculnya narasi mengenai transparansi dan akuntabilitas administrasi pemilihan. Situasi ini menunjukkan bahwa kontroversi Sirekap tidak hanya memengaruhi aspek teknis administrasi pemilihan, tetapi juga memengaruhi persepsi publik tentang integritas dan kredibilitas KPU RI sebagai lembaga yang bertanggung jawab menjaga kepercayaan publik terhadap proses demokrasi di Indonesia.

Selain itu, publik juga telah menunjukkan sejumlah kekurangan teknologi dalam sistem tersebut, termasuk kesalahan dalam teknologi OCR. Karena dianggap berpotensi memengaruhi persepsi publik tentang transparansi proses rekapitulasi suara, masalah akurasi ini telah banyak dikritik (ELSAM, 2024). Aplikasi Sirekap terus menimbulkan kontroversi selama proses penghitungan suara pemilu 2024, menurut sejumlah laporan media nasional. Hal ini menyebabkan publik mempertanyakan legitimasi sistem digital yang digunakan KPU RI untuk mendukung proses rekapitulasi suara (Tempo, 2024). Kontroversi Sirekap telah berkembang dari masalah teknis menjadi masalah komunikasi yang memengaruhi pandangan publik terhadap penyelenggaraan pemilu di Indonesia, seperti yang terlihat dari liputan media yang intensif, banyaknya laporan publik, dan wacana publik yang luas.

Kepercayaan publik terhadap pemilu yang berjalan jujur dan adil juga telah mengalami penurunan. Pada hari pemilihan terdapat 94,3% pemilih yang masih menganggap bahwa pemilu berjalan secara jujur dan adil, jumlah ini kemudian menurun menjadi 76,4% setelah beberapa hari berlalu. Fenomena ini menunjukkan penyelenggara pemilu dapat mengalami krisis kepercayaan jika mereka tidak berkomunikasi dengan baik tentang situasi krisis. Apabila publik telah meragukan integritas dari hasil pemilu, krisis tidak hanya berputar dalam kendala teknologi, tetapi sudah menyangkut legitimasi demokrasi itu sendiri.

Selain berkembang melalui media dan wacana digital, kontroversi seputar Sirekap juga memicu mobilisasi luas di ranah publik. Organisasi masyarakat mulai

memprotes dugaan kecurangan pemilu di depan gedung KPU RI beberapa hari setelah Hari Pemilu. Banyak orang berdemonstrasi di depan kantor KPU RI pada 16 Februari 2024, menyerukan penolakan terhadap dugaan kecurangan pemilu dan mengancam akan melakukan aksi lebih lanjut jika penyelenggara pemilu tidak patuh (Tempo, 2024). Aksi ini merupakan tanda bahwa perdebatan, yang awalnya bermula sebagai masalah teknis dan inkonsistensi data dalam sistem Sirekap, telah berubah menjadi masalah politik dan memicu respons publik yang luas.

Pada hari-hari berikutnya, tekanan publik terhadap KPU RI terus berlanjut. Ketegangan meningkat ketika terjadi lagi aksi blokade di depan kantor KPU RI pada 19 Februari 2024. Sebagai tanda ketidaksetujuan mereka terhadap hasil pemilu, yang mereka anggap tidak transparan, massa bahkan membakar ban selama demonstrasi (Detik, 2024). Peningkatan demonstrasi skala besar ini menunjukkan bahwa perdebatan mengenai integritas proses pemilu telah menyebar di luar internet dan kini menjadi manifestasi yang lebih luas dari ketidakpuasan publik terhadap penyelenggara pemilu. Menurut penelitian komunikasi krisis, meningkatnya tekanan publik yang terlihat dari protes terbuka seringkali merupakan tanda bahwa suatu masalah telah meningkat menjadi krisis reputasi organisasi, terutama ketika organisasi tersebut memainkan peran publik yang secara langsung terkait dengan kepentingan publik.

Demo juga kembali terjadi pada beberapa hari pada tanggal 21–23 Februari 2024, di sekitar kantor KPU dan Bawaslu, personel keamanan diturunkan untuk mengamankan. Protes skala besar yang menyerukan penilaian proses pemilu diamankan oleh 1.728 petugas keamanan (Antara, 2024). Kontroversi pemilu telah berkembang menjadi masalah publik dengan potensi gangguan sosial yang lebih luas, seperti yang terlihat dari besarnya kehadiran pasukan keamanan. Dari sudut pandang komunikasi krisis, skenario semacam ini menunjukkan betapa cepatnya opini publik terhadap suatu organisasi dapat berubah ketika masalah baru memengaruhi legitimasi dan kepercayaan publik terhadap lembaga publik (Fearn-Banks, 2016).

Tekanan tidak hanya terjadi pada awal perhitungan. Pada 20 Maret 2024, demo kembali terjadi di depan gedung KPU RI, dengan berbagai organisasi masyarakat menyampaikan pendapat mereka tentang hasil pemilihan. Orang-orang dari beberapa

organisasi memberikan pernyataan selama demonstrasi, mengungkapkan berbagai pendapat tentang keabsahan hasil pemilihan (Sinpo, 2024). Peristiwa ini menunjukkan bahwa perselisihan yang sebelumnya berkembang belum sepenuhnya mereda dan masih menjadi topik diskusi di bidang politik dan sosial.

Walaupun terdapat penurunan angka kepercayaan publik, tetapi survei menunjukkan masih ada kemungkinan bagi KPU RI untuk mengembalikan reputasinya sebagai lembaga yang mengatur sistem demokrasi Indonesia. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan oleh KPU RI untuk meredam keresahan publik salah satunya melalui strategi komunikasi yang responsif dan dapat dipercaya.

Dalam situasi ini, KPU RI tidak hanya diuji secara teknis, tetapi juga secara komunikatif. Saat publik mempertanyakan kredibilitas penyelenggara dan hasil pemilu, mereka mempertanyakan keakuratan data dan menyoroti kekurangan sistem. Keadaan seperti ini tentunya menuntut komunikasi yang cepat, jelas, dan akurat. Lembaga publik seperti KPU harus meyakinkan publik bahwa proses pemilu tetap adil dan kredibel, selain memberikan penjelasan tentang masalah teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa cara suatu lembaga merespon secara komunikatif mengenai masalah teknologi akan selalu berkaitan. Ketika transparansi terganggu, bahkan karena masalah sistem teknologi, gangguan komunikasi akan memperparah krisis kepercayaan. Akibatnya, cara KPU berkomunikasi dalam menangani masalah mendesak seperti Sirekap adalah salah satu elemen penting yang harus diteliti secara akademis. Penilaian tentang seberapa baik lembaga publik mampu menjaga reputasinya dan kepercayaan publik dalam menghadapi demokrasi yang semakin kompleks dan terdigitalisasi dapat diperoleh dengan menelusuri gaya komunikasi krisis lembaga tersebut.

Di era digital seperti saat ini, seberapa cepat KPU menanggapi kekhawatiran publik adalah faktor utama yang memengaruhi kepercayaan. Apabila komunikasi yang dilakukan tidak lancar atau terkesan ambigu, opini publik tentang lembaga penyelenggara pemilu dapat memburuk. Ini menunjukkan bahwa manajemen krisis dalam situasi ini membutuhkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri

dengan kecepatan komunikasi digital yang cepat dan terbuka, serta memperkuat dalam bidang teknologi.

Dalam situasi ini, media massa dan media sosial memainkan peran yang sangat krusial. Di tengah keraguan tentang kredibilitas data Sirekap, media sosial menjadi tempat yang paling sering digunakan untuk berdiskusi mengenai hasil pemilu oleh publik. Gambar atau foto hasil rekapitulasi yang menyimpang dari formulir C1 Plano tersebar dengan cepat tanpa konfirmasi lebih lanjut, menimbulkan banyak spekulasi dan bias terhadap KPU RI. Interaksi publik di media sosial secara signifikan memengaruhi polarisasi politik selama pemilu 2024 karena opini yang dibentuk di dunia digital sering kali memperkuat sentimen yang sudah ada di masyarakat (Sitortus dkk., 2024). Fenomena ini menunjukkan bahwa kecepatan komunikasi media sosial tidak selalu berkorelasi dengan keakuratan data, sehingga opini publik muncul sebelum penyelenggara memberikan penjelasan resmi tentang suatu masalah yang menyeruak.

Faktor lainnya dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap KPU RI adalah media arus utama. Isu Sirekap menjadi semakin kompleks di mata publik akibat laporan tentang kesalahan sistem, pernyataan partai politik, dan pendapat otoritas pengawas. KPU RI harus mampu memberikan klarifikasi yang tepat waktu untuk meminimalkan potensi kesalahpahaman di masyarakat, menurut studi yang dilakukan Dila Novita Elvira Suryani (2023) tentang komunikasi publik KPU di media sosial selama Pemilu 2024. Krisis kepercayaan publik diperparah ketika otoritas yang responsif lambat bertindak, sehingga memungkinkan spekulasi dan misinformasi merajalela.

Adanya sistem algoritma media sosial memperparah bias informasi selama krisis berlangsung. Algoritma sering menunjukkan perasaan dan minat pengguna, seperti ketidakpercayaan atau kemarahan (Amril dan Sazali, 2023). Berita negatif tentang KPU RI dan Sirekap lebih banyak dibicarakan daripada penjelasan yang objektif. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan KPU RI untuk bertahan dalam menghadapi gelombang opini publik online yang penuh prasangka dan emosional sama pentingnya dengan keberhasilan manajemen krisis yang akan dilakukan. Komunikasi

krisis dan taktik manajemen informasi sangat terkait satu sama lain dalam lingkungan digital yang dinamis dan sulit dikendalikan.

Situasi ini menunjukkan bahwa KPU RI menghadapi banyak tantangan dalam menangani krisis Sirekap. Hal ini termasuk masalah teknis dan hubungan masyarakat serta manajemen krisis strategis organisasi. Teori manajemen krisis di sini memberikan dasar penting untuk memahami bagaimana lembaga publik seharusnya bereaksi terhadap media dan tekanan publik. Salah satu teori yang relevan adalah Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dicetuskan oleh W. Timothy Coombs. Menurut hipotesis ini, cara publik menyalahkan organisasi yang mengalami krisis memengaruhi seberapa efektif komunikasi krisis yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Semakin besar lembaga dianggap bertanggung jawab atas krisis tersebut, semakin kuat pula kebutuhan untuk memberikan respons yang terbuka dan empatik (Zana, Azista, & Astuti, 2019). Strategi komunikasi yang dapat memulihkan kepercayaan publik diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan publik bahwa KPU RI harus menjamin keterbukaan dan kebenaran data dalam kasus Sirekap.

Selain itu, teori ini juga menekankan bahwa setiap krisis memiliki dinamikanya tersendiri sehingga tahapan yang ada akan sangat berbeda, maka pendekatan yang digunakan juga akan berbeda. Empat tahapan utama yang diidentifikasi oleh Steven Fink (1986) sebagai pra-krisis, krisis akut, krisis kronis dan resolusi. Setiap tahap membutuhkan pendekatan komunikasi khusus yang disesuaikan dengan tuntutan publik dan urgensinya. Kesiapan sistem Sirekap sebelum pemilu adalah fase pra-krisis KPU RI. Namun, ketika banyak pemberitaan media tentang kesalahan data dan tuduhan manipulasi muncul, fase krisis dimulai. Tahap-tahap selanjutnya akan bergantung pada kemampuan KPU RI untuk mengelola wacana publik. Kemampuan ini akan meningkatkan reputasi lembaga dan menjaga kepercayaan publik terhadap hasil pemilu.

Taktik komunikasi dalam manajemen krisis menjadi sangat penting di era disinformasi digital, di mana organisasi publik dan komersial harus menghadapi penyebaran informasi yang cepat dan seringkali keliru. Studi Klemens Mere (2023) menekankan pentingnya taktik komunikasi ini. Dalam krisis ini, strategi komunikasi

digunakan tidak hanya untuk menjelaskan fakta, tetapi juga untuk mengatur narasi dan mencegah pendapat publik yang negatif mendominasinya. Sudut pandang ini menunjukkan bagaimana teori manajemen krisis dapat digunakan untuk menentukan strategi komunikasi KPU RI selama krisis Sirekap. Dengan menggabungkan teori SCCT dan fase-fase krisis, analisis pendekatan KPU RI dapat memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana lembaga negara mempertahankan kredibilitasnya dalam menghadapi penurunan kepercayaan publik.

Kontroversi Sirekap menunjukkan bahwa masalahnya bukan hanya terfokus pada teknis, akan tetapi juga berkaitan dengan bagaimana KPU RI menangani hubungan masyarakat di tengah peningkatan ketidakpercayaan publik. Menurut Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dicetuskan oleh W. Timothy Coombs, situasi seperti ini dapat dikategorikan sebagai krisis yang dapat dicegah karena disebabkan oleh kesalahan internal yang dapat merusak reputasi lembaga. KPU RI memiliki tanggung jawab untuk memulihkan kepercayaan publik melalui keterbukaan, penjelasan, dan tanggung jawab atas kesalahan yang dibuat.

Memahami mekanisme komunikasi krisis di era digital, di mana media sosial berkontribusi signifikan terhadap penyebaran cepat opini publik, baik yang akurat maupun tidak akurat, menjadikan penelitian ini begitu vital. Persepsi publik terhadap lembaga negara dapat dibentuk dalam hitungan jam berkat kemajuan dalam komunikasi di era digital. Selama kontroversi Sirekap, opini publik di media sosial meningkat secara signifikan, seringkali bertentangan dengan penjelasan resmi dari KPU RI, yang mengurangi kepercayaan publik. Maka dari itu, penelitian ini sangat penting untuk mempelajari strategi komunikasi krisis KPU RI untuk menangani situasi seperti ini, terutama mengingat kecepatan informasi dan pengaruh opini daring sangat penting dalam komunikasi publik digital.

Dinamika yang ada menunjukkan bahwa masalah sistem Sirekap tidak hanya berkaitan dengan masalah teknis atau kegagalan sistem digital; masalah ini juga mencakup cara lembaga publik, yaitu KPU, menanggapi krisis secara komunikatif dan mempertahankan kredibilitas dan kepercayaan publik. Setiap bentuk campur tangan terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam proses demokrasi yang sacral dapat

menyebabkan ketidakpercayaan publik yang luas. Tetapi krisis ini juga memberikan kesempatan penting untuk menilai seberapa baik pemerintah menangani krisis multifaset yang melibatkan tekanan politik, liputan media, dan tekanan sosial. Untuk memahami bagaimana lembaga mempertahankan kredibilitasnya dalam menghadapi disrupsi digital dan dinamika politik yang rumit, penting untuk memahami dan menganalisis bagaimana rencana komunikasi krisis KPU RI digunakan dalam kasus Sirekap pada Pemilu 2024. Berdasarkan faktor-faktor ini, peneliti memilih untuk mengangkat topik ini dalam penelitian berjudul “*Strategi Komunikasi Krisis KPU RI dalam Kontroversi Sistem Sirekap pada Pemilu 2024*”.

1.2. PERTANYAAN PENELITIAN

Untuk menelaah secara menyeluruh bagaimana KPU membuat, menyampaikan, dan mengelola komunikasi publik dalam situasi krisis, terutama ketika sistem digital yang digunakan menimbulkan masalah teknis dan mengganggu kepercayaan masyarakat, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: bagaimana strategi komunikasi krisis yang dilakukan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (KPU RI) dalam menghadapi kontroversi penggunaan sistem Sirekap pada Pemilu 2024?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi dan memahami strategi komunikasi krisis Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (KPU RI) dalam menanggapi kontroversi sistem Sirekap yang terjadi selama Pemilu 2024 serta melihat bagaimana KPU RI menangani krisis kepercayaan publik dan mengambil langkah-langkah komprehensif untuk mengurangi masalah yang muncul guna menjaga legitimasi lembaga penyelenggara pemilu.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, terutama studi komunikasi krisis dan kehumasan lembaga publik.
2. Menjadi rujukan bagi penyelenggara pemilu dan pihak terkait saat Menyusun strategi komunikasi krisis.
3. Meningkatkan transparansi lembaga publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya komunikasi untuk mempertahankan demokrasi yang baik.

