

# UPAYA KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH SELANDIA BARU DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN WARGA MUSLIM PASCA PERISTIWA TEROR DI CHRISTCHURCH

**Sofhi Fadillah<sup>1</sup>**

Program Studi Hubungan Internasional, Institut Komunikasi dan Bisnis,  
The London School of Public Relations, Jakarta  
*e-mail: sofifadillah@yahoo.co.id*

## Abstrak

Penembakan massal yang terjadi di Christchurch, Selandia Baru pada 15 Maret 2019 menewaskan 51 orang tak bersalah yang sedang melangsungkan sholat jumat di dua masjid yaitu masjid An – Noor dan Linwood Islamic Centre. Pelaku penembakan massal melakukan siaran langsung di Facebook sembari melangsungkan aksinya. Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern dalam menangani kasus ini mendapatkan perhatian oleh khalayak luas. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif, dengan teori komunikasi publik. Hasilnya menunjukkan Pemerintah Selandia Baru memberikan pesan yang jelas dalam komunikasi publik sehingga komunitas muslim merasa aman dan merasakan pemerintah mendukung mereka.

**Kata kunci:** Christchurch, Jacinda Ardern, Komunikasi Publik

## Abstract

Christchurch mass shootings, New Zealand on March 15<sup>th</sup> 2019 killed about 51 innocent peoples that were perform the usual Friday prayer in 2 Mosque, An – Noor Mosque and Linwood Islamic Centre. The perpetrator was going live in Facebook while did his action. New Zealand Prime Minister Jacinda Ardern handle this case was gets a lot of attention from the world. This research using qualitative methodology with Communication Public as a grand theory. However, the result New Zealand Government gives clear messages in public communication so the muslim communities feels secure and feels the government's support.

**Keywords:** Christchurch, Jacinda Ardern, Public Communication

## PENDAHULUAN

Peristiwa kelam dan bersejarah untuk Selandia Baru khusus nya di kota Christchurch. Selandia Baru yang diyakini seperti layaknya rumah tempat yang aman dari kekejaman yang nyatanya terjadi. Penembakan massal 15 Maret 2019 lalu yang dilakukan pada saat sholat jumat sangat mengundang banyak reaksi khalayak di seluruh penjuru dunia. Penembakan massal yang terjadi di dua masjid yaitu masjid An-Noor dan Linwood Islamic Centre di Christchurch dan menyebabkan setidaknya 51 orang meninggal dunia termasuk wanita dan anak – anak dan banyak yang terluka parah (Kwai, 2019).

Kronologi aksi penembakan massal di Christchurch ini dilakukan sambil disiarkan langsung melalui facebook dengan perangkat kamera yang dipasang dikepala. Tayangan yang dimulai dari kawasan Leslie Hills Drive, sebelah barat dari masjid An-Noor dan memarkirkan mobilnya menghadap Deans Avenue, ia lalu terlihat mengambil senjata dari bagasi mobilnya dan bergegas masuk ke dalam masjid sembari menembaki satu persatu jamaah masjid dari jarak yang cukup dekat. Pelaku menasar ruangan masjid tempat jamaah wanita dan pria , seorang saksi mata mengatakan jamaah melarikan diri ke luar masjid dan banyak tubuh yang terkapar berdarah di tanah. (Bailey, 2019)

Penembakan massal kedua terjadi di Masjid Linwood yang beralamat di pinggir kota Christchurch. Polisi setempat juga memberi keterangan pada kedua serangan tersebut bahwa “terencana sangat baik”. (Bailey, 2019) Senjata api yang digunakan pelaku ditemukan dilokasi dan terdapat dua bom rakitan yang segera dijinakkan oleh militer.

Seorang saksi mata yang berada ditempat kejadian bernama Mazharuddin Syed Ahmed mengenang kembali kejadian yang terjadi pada solat jumat tersebut bahwa ia langsung mengetahui bahwa suara bising yang ia dengar adalah tembakan senjata api yang bersamaan dengan suara teriakan ketakutan dari para jamaah masjid.

Pelaku penembakan massal melakukan live streaming di Facebook sembari melancarkan aksi kejinya. Video dari live stream tersebut beredar luas di beberapa platforms seperti Youtube, Instagram dan Twitter dan dapat diakses dengan mudah dan tanpa batasan umur. Tidak dibiarkan lama, pihak

Facebook dan Instagram langsung turun tangan untuk menghapus video penembakan massal yang beredar. Pelaku yang secara visual telah mengatur serangannya dan merekam aksinya menggunakan kamera GoPro, hal ini menunjukkan terorisme sebagai teater menjadi terorisme sebagai video game terlebih lagi menurut rekan dari pelaku menyatakan bahwa pelaku adalah pecandu video game.

Pelaku yang diketahui bernama Brenton Tarrant yang berusia 28 tahun itu berasal dari Grafton, Australia adalah seorang pelatih olahraga dengan catatan kriminal yang bersih. (Workman, 2019) Sebelum melaksanakan aksinya pelaku penembakan massal menyebarkan manifesto yang berjudul "The Great Replacement". Dokumen ini diberi nama sesuai dengan teori konspirasi rasis, anti imigrasi dan misoginis yang di tetapkan di "The Great replacement" oleh Renaud Camus. Manifesto yang berjumlah 73 halaman diketahui menjelaskan dirinya sebagai "pria kulit putih biasa" mempunyai tujuan untuk melakukan serangan tersebut mengakui bahwa hal ia lakukan untuk "...mengurangi tingkat imigrasi ke tanah – tanah eropa secara langsung". (Yulianingsih, 2019) Pelaku juga menganggap para imigran sebagai penyusup, walaupun Selandia Baru bukan tujuan awal dari penyerangan karena pelaku baru memutuskan setelah 3 bulan sebelum penyerangan terjadi tetapi ia mengaku bahwa serangan yang dilakukan telah direncanakan selama tiga tahun.

Video dari live stream yang dilakukan pelaku menjadi sebuah medium untuk menyampaikan pesannya sedemikian rupa bahkan lebih dari manifestonya. Dalam hal ini observasi yang dilakukan Jurnalis dan penulis buku asal Inggris Jason Burke, hal utama yang dilakukan dari penyerangan yang pelaku lakukan adalah bukan sekadar membunuh seorang muslim tetapi membuat video ketika seseorang membunuh orang – orang muslim. (Burke, 2016).

Perdana Menteri Jacinda Ardern juga telah menemui korban dan kerabat korban dari penembakan massal Christchurch serta kerabat korban meminta untuk diberikan akses untuk menemui jenazah dari orang yang mereka cintai untuk dimakamkan, Jacinda Ardern juga menuturkan bahwa akan memberikan kompensasi mingguan bahkan tahunan untuk para korban. Komisaris Polisi Selandia Baru memuji kerja pemerintah setempat dalam menanggapi laporan pertama saat penyerangan. (Mortada, 2019).

Di hari yang sama senator Queensland, Fraser Anning menjadi sorotan dunia karena pernyataan yang sangat kontroversial dan rasis. Saat itu Senator Fraser Anning memberi pernyataannya di hari penyerangan di kota Christchurch sebagai berikut "Penyebab sebenarnya pertumpahan darah di jalan-jalan Selandia Baru hari ini adalah program imigrasi yang sejak awal mengizinkan orang-orang Muslim fanatik bermigrasi ke Selandia Baru" (Fraser Anning: Senat Australia kecam ucapan soal Muslim Selandia Baru, 2019) statement ini yang mengundang kecaman dari masyarakat dunia, khususnya umat muslim karena sangat menyudutkan mereka dan terlebih lagi umat muslim imigran di Selandia Baru.

Bahkan dampak dari statementnya tersebut Senator Fraser Anning di desak agar keluar dari parlemen melalui petisi yang dimuat di change.org dan telah ditanda tangani sebanyak 1.250.674 orang, pencetus petisi tersebut bernama Kate Ahmad mengatakan pernyataan tersebut tidak pantas mendapatkan tempat di dalam pemerintah bahkan masyarakat Australia.

Trauma yang dirasakan dua kali lipat untuk seluruh komunitas imigran muslim yang telah datang ke Selandia Baru untuk melarikan diri dari perang dan perselisihan yang terjadi di negara asal mereka. Seperti sewaktu pemakaman pertama, Khalid Mustafa pengungsi dari Syria bersama anak lelakinya bernama Hamza yang berusia 16 tahun dan Zaid anak lelakinya yang berusia 13 tahun dengan kondisi luka dan memakai kursi roda, keluarga mereka telah menetap di Selandia Baru kurang dari setahun. (Besley, 2019).

Beberapa dari istri yang ditinggal tidak memiliki uang tabungan, tidak bekerja bahkan hanya mengandalkan suami sebagai pencari nafkah tunggal, tetapi beberapa dari mereka juga memiliki pekerjaan dan kualifikasi profesional. Beberapa di antaranya menggunakan visa sementara yang terikat dengan visa kerja suami mereka, yang lain telah berada di Selandia Baru selama bertahun – tahun. (Besley, 2019)

Akibat dari aksinya Brenton Tarrant dihadapi dengan 51 pembunuhan, 40 percobaan pembunuhan dan terlibat dalam aksi terorisme. Persidangan akan memakan waktu selama enam minggu dan akan berlangsung pada 4 Mei 2020, walaupun begitu Brenton Tarrant menyatakan dirinya tidak bersalah atas semua tuduhan yang sehubungan dengan tindakan penembakan massal pada dua masjid di Christchurch, Selandia Baru. Sementara itu pemerintah Selandia Baru telah membuat Royal Commission of Inquiry atas serangan yang terjadi dan dipimpin oleh Hakim Pengadilan Tinggi Sir

William Young yang akan melaporkan pada 10 Desember 2019 dan bertugas untuk menyelidiki pelaku, aksesibilitas senjata semi otomatis serta penggunaan media social dan koneksi Internasional dan layanan keamanan untuk mencegah pembantaian. (Macklin, 2019)

Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern dengan segala usahanya telah menyatakan bahwa kabinet telah setuju untuk merombak hukum tentang penggunaan senjata api, hal ini ia sampaikan 72 jam setelah terjadi penembakan massal di dua masjid di Christchurch. Adapun pemerintah Selandia Baru telah melarang senapan serbu dan senapan semi otomatis gaya militer (Military Style Semi Automatics), serta bagian yang mampu mengubah senjata api menjadi senjata semi-otomatis atau senjata api otomatis beserta penyimpanan amunisi yang lebih besar (Small, 2019).

Puluhan pemilik senjata di Christchurch telah menyerahkan senjata mereka dan sebagai imbalannya pemerintah Selandia Baru memberi uang tunai. Lebih dari 250 acara pengembalian senjata kembali tersebar di Selandia baru setelah Pemerintah mengeluarkan pelarangan dari berapa jenis senjata semi otomatis. Kepolisian memberikan keterangannya bahwa mereka membayar lebih dari \$NZ 200,000 dengan total penyerahan senjata sebanyak 68 orang pemilik senjata pada hari pertama. Di bawah amnesti para pemilik senjata diberi waktu hingga Desember untuk menyerahkan senjata mereka yang sekarang telah dilarang, (Jacinda Ardern on the Christchurch shooting, 2019)

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Fokus penelitian dari peneliti adalah upaya pemerintah Selandia Baru sebagai pihak yang berpotensi untuk membangun kepercayaan warga muslim melalui komunikasi publiknya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui studi kepustakaan atau data sekunder. Studi kepustakaan merupakan teknik dari penelitian dilakukan dengan menggunakan berbagai macam sumber untuk mendapatkan informasi peninggalan tertulis seperti buku – buku berisi pendapat, teori, arsip serta jurnal penelitian yang mempunyai kaitan dengan topik penelitian. Pada analisis data, penulis menggunakan model Miles & Huberman yaitu analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat mengumpulkan data dan setelah menyelesaikan pengumpulan data pada periode tertentu. Penelitian ini berlangsung semenjak bulan September 2019. Lokasi yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Penelitian ini mempunyai keterbatasan penelitian yaitu hanya berfokus pada komunikasi publik pemerintah Selandia Baru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Objek Penelitian

Objek Penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian yang merupakan sasaran yang hendak dicapai untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi. Objek Penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal (Sugiyono, 2012). Gambaran Objek dalam Penelitian ini adalah menganalisis upaya – upaya pemerintah Selandia Baru dalam menangani kasus Terorisme yang terjadi di Masjid An-Noor dan Linwood Islamic Centre di Christchurch yang kemudian nantinya akan dianalisis menggunakan perspektif teori yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

### Langkah Jacinda Ardern sebagai Perdana Menteri

Pasca kejadian teror yang terjadi di Christchurch, Jacinda Ardern dalam konfrensi pers menyebut bahwa kejadian tersebut dengan istilah “one of New Zealand’s darkest days” dan “an extraordinary and unprecedented act of violence”. Sekilas apa yang dikatakan Ardern tampak biasa saja, tetapi yang menjadi luar biasa dalam upaya penanganan teror di Christchurch adalah ketika Ardern tidak menutupi fakta bahwa korban utama dalam aksi teror tersebut adalah para imigran dan muslim, yang kemudian Ardern mengkarakterisasi para korban sebagai bagian dari masyarakat Selandia Baru “They are us”.

Menurut (Reicher, 2019) upaya Jacinda Ardern adalah untuk mentransformasi dan mengatur adanya anggapan anti-muslim menjadi pro terhadap muslim, dan upaya Ardern tidak berhenti disitu, sehari setelah kejadian teror tersebut, Ardern mengunjungi Christchurch. Mengenakan pakaian hitam serta mengenakan jilbab. Hal tersebut dipandang sebagai upaya Ardern untuk memeluk anggota komunitas muslim dan membuktikan perkataannya bahwa korban dari teror tersebut adalah “they are us” serta Ardern menunjukkan bahwa kesedihan komunitas muslim adalah kesedihan bangsa.

Lebih lanjut dikutip dari (Britton, 2019) Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern memberikan pidatonya yang cukup jelas berada di sisi serta mengayomi para korban Christchurch. Pada saat warga Selandia Baru membutuhkan Ardern untuk menjadi jelas dan pasti tanpa mengacaukan isi pesan yang ia sampaikan pada press konferensinya di Wellington.

Upaya pemerintah Selandia Baru melalui Jacinda Ardern tidak hanya dengan perkataan ataupun dengan cara simbolis, Ardern bertindak untuk membuktikan argumennya melalui beberapa kebijakan yang diambil, seperti melakukan pelarangan terhadap semua jenis senapan serbu dan senjata semi otomatis gaya militer seperti yang dikutip dari (Goldstein, 2019), hingga memfasilitasi seluruh biaya pemakaman dan memberikan bantuan kepada keluarga dari korban teror (Reicher, 2019). Hal tersebut disampaikan langsung oleh Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern dalam Konfrensi Pers di Parlemen enam hari setelah penembakan massal yang terjadi di dua masjid Christchurch.

Selain itu pemerintah Selandia Baru melakukan langkah – langkah lain untuk menunjukan solidaritasnya seperti yang di lansir oleh (NZ Broadcast Call to Prayer, 2019) pemerintah Selandia Baru akan menyiarkan azan di televisi nasional Selandia Baru pada hari jumat berikutnya sebagai dukungan dan rasa solidaritas kepada komunitas Muslim Selandia Baru. Selandia Baru juga menjalankan “two-minutes silence” untuk mengenang para korban penembakan massal pada dua masjid di Christchurch, disisi lain juga para wanita di Selandia Baru akan didorong untuk mengenakan scarf di kepala untuk menunjukan rasa solidaritas akan kejadian yang menimpa komunitas muslim.

Pada 27 Februari 2020 Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern memyampaikan pidato nya di Masjid Lautoka Selandia Baru seperti dikutip dari (Jacinda's Speech, 2020). Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern pada pidatonya konsisten menggunakan kata “as-salaam alaikum” hal tersebut dapat juga diartikan sebagai isyarat sederhana tetapi memiliki dampak yang dapat dirasakan langsung oleh kerabat dan keluarga korban yang sedang merasakan kesedihan, bahkan isyarat kecil yang dilakukan Jacinda Ardern sangat berarti positif bagi mayoritas umat muslim. Dikutip dari (Daghigh, 2019) Secara umum di apa yang dilakukan Jacinda Ardern sebagai Perdana Menteri Selandia Baru adalah agar setiap individu yang berada di Selandia Baru dapat diperlakukan secara adil tidak memeperdulikan latar belakang dari individu tersebut.

Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern juga diminta agar memberikan jaminan keaman dan perbaikan untuk masjid, salah satu jamaah bertemu dengannya dan memberitahu bahwa komunitas muslim hanya ingin merayakan ibadah dengan dengan aman, seperti yang dilansir oleh (Devlin, 2019) Jacinda Ardern meyakinkan Jamaah bahwa aka nada perlindungan polisi dan staf tambahan untuk memberikan bantuan dan dukungan bagi keluarga yang akan menutupi biaya pemakaman. Keamanan dari polisi juga akan terus berlanjut di masjid – masjid di Seluruh Selandia Baru sampai dianggap tidak ada lagi ancaman. Ardern juga menyarankan agar polisi, masyarakat dan pemerintah pusat agar selalu berdialog agar masyarakat selalu merasa terjamin dan aman.

### **Langkah Pemerintah Selandia Baru**

(Department of the Prime Minister and Cabinet, 2019) Pemerintah Selandia Baru beserta Badan – badan Keamanan Sosial bekerja bersama dalam semua aspek kontra-terorisme mulai dari pencegahan dan persiapan hingga tanggapan dan pemulihan. Pemerintah bekerja secara kolaboratif untuk melindungi kebebasan dan cara hidup Selandia Baru dan memastikan Selandia Baru bukan target maupun sumber kegiatan teroris.

Beberapa lembaga pemerintah di Selandia Baru bertanggung jawab dalam menjaga keamanan sbb:

- a. Polisi Selandia Baru memimpin respons operasional terhadap insiden teroris dengan dukungan lembaga pemerintah lainnya ketika diperlukan
- b. *New Zealand Security Intelligence Service (NZIS) Government Government Communications Security Bureau (GCSB)* mengumpulkan dan menganalisis intelijen dan menyelidiki ancaman terorisme
- c. *Combined Threat Assessment Group (CTAG)* memberikan analisis dan penilaian yang menginformasikan pembuat keputusan tentang ancaman fisik yang ditimbulkan oleh terorisme kepada warga Selandia Baru dan kepentingan Selandia Baru
- d. Departemen Perdana Menteri dan Kabinet memberikan kepemimpinan, penilaian, dan saran strategis, serta koordinasi melalui Sistem Keamanan Nasional
- e. Kementerian Luar Negeri dan Perdagangan memimpin aksi internasional Selandia Baru untuk memajukan dan melindungi keselamatan Selandia Baru dan keamanan Selandia Baru.

Lembaga – Lembaga pemerintah ini dan lainnya bekerja dengan organisasi non – pemerintah, bisnis dan masyarakat untuk memastikan memiliki pendekatan gabungan untuk setiap ancaman terorisme. Pendekatan Global dan Regional

Selandia Baru juga menggunakan beberapa pendekatan dalam mengatasi terorisme dikarenakan penyebabnya sendiri kompleks, multidimensi, dan melawan terorisme membutuhkan serangkaian pendekatan yang tepat. Selandia Baru memiliki pendekatan secara Global dan regional. Mengutip dari (New Zealand's Foreign Affairs & Trade, n.d.) Kementerian Luar Negeri dan Perdagangan Selandia Baru memiliki tanggung jawab dengan membangun jaringan dengan negara lain dan organisasi internasional sehingga terus mendapatkan informasi mengenai ancaman teroris, berbagi informasi dan meningkatkan kapasitas dalam menanggapi. Kementerian Luar Negeri dan Perdagangan juga mewakili Selandia Baru dalam forum internasional yang menangani terorisme.

Selandia Baru bekerja sama dengan beberapa mitra internasional untuk meningkatkan kemampuan kontra-terorisme global. Kementerian Luar Negeri dan Perdagangan melakukan dengan kebijakan, undang – undang, dan prakarsa praktis yang membantu mencegah pendanaan teroris, ekstremisme kekerasan, radikalisasi, dan rekrutmen.

### **Langkah Jacinda Ardern Menurut Dunia Luar**

Upaya – upaya yang dilakukan Perdana Menteri Selandia Baru untuk memulihkan kembali trauma warga Selandia Baru yang diakibatkan oleh aksi teror keji penembakan massal di Christchurch juga diartikan oleh dunia luar. Upaya – upaya yang telah dilakukan memiliki pengartian yang berbeda – beda dari dunia luar. Seperti dikutip dari (Mustaqim, 2019) Jacinda Ardern dinilai menggunakan gaya politik empati, yang di beberapa kesempatannya tidak ragu menyeka bahkan menitihkan air matanya. Air mata yang dapat diartikan tidak mengharapkan belas kasihan maupun imbalan dan bukan menunjukkan politik dibangun dari otak melainkan yang dibangun dari hati.

Seperti mengutip dari (Mustaqim, 2019) air mata Jacinda Ardern diharapkan untuk membangun rekonsiliasi masyarakat baru yang lebih aman dan terkendali yang dapat dikendalikan oleh empati. Menurut (Zembylas, 2007) empati juga dapat mendorong rekonsiliasi berdasarkan emosi. Terlepas dari itu reaksi dan tindakan yang telah dilakukan oleh Jacinda Ardern terhadap kasus penembakan massal yang terjadi dinilai sangat berarti dan menawarkan berjuta mimpi dan harapan kepada warga Selandia Baru.

Kepemimpinan Ardern banyak mendapatkan pujian dari seluruh dunia dikutip dari (Edwards, 2019) mengatakan Ardern telah menunjukkan kepemimpinan yang luar biasa mengesankan sejak kekejaman teroris. Berseberangan dengan berbagai pandangan yang dijelaskan sebelumnya (Ghumkor, 2019) memberikan pandangan bahwa apa yang dikatakan Jacinda Ardern bahwa korban teror dalam peristiwa di Christchurch dengan sebutan “they are us” adalah sebagai suatu hipokrisi atau kepura-puraan, kenyataan keseharian ataupun kenyataan di lapangan bahwa masih banyak terjadi Islamophobia dalam ruang publik ketika seseorang diidentifikasi sebagai muslim tidak bisa dihilangkan begitu saja. Bahkan setelah peristiwa teror di Christchurch belum ada satupun kebijakan yang diperlukan untuk memerangi islamophobia yang tumbuh subur dalam keseharian bahkan dalam kebijakan politik. Namun terlepas dari semua ini kepemimpinan Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern patut di contoh baik secara nasional maupun internasional dalam menangani kasus yang sedang dihadapi.

### **Jacinda Ardern dan Komunitas Muslim Selandia Baru**

Sebelum penyerangan penembakan massal di Christchurch dikutip (Emadi, 2014) komunitas muslim digambarkan secara remeh oleh media Selandia Baru. Namun begitu hubungan Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern dengan Komunitas Muslim Selandia Baru begitu terlihat pada saat kejadian penembakan massal, ia mendapatkan pujian dari seluruh dunia karena caranya menyemangati komunitas muslim negaranya. Seperti Jacinda Ardern menunjukan dengan cara seperti mengucapkan salam “Assalamu alaikum” pada awal memulai pidatonya.

Jacinda Ardern lebih dekat lagi dengan komunitas Muslim semenjak terjadinya penembakan massal yang terjadi di Christchurch tepat satu tahun lalu. Pada hari setelah penembakan massal terjadi seperti yang dikutip dari (Devlin, 2019) Mengenakan scarf hitam Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern bertemu dengan komunitas muslim, Ardern memeluk mereka, memegang tangan dan berdoa bersama mereka serta mendengarkan keluhan dan pemikiran mereka. di pusat pemukiman dan sumber daya pengungsi Canterbury pada hari Sabtu. Kunjungan tersebut merupakan kesempatan penting bagi Ardern untuk berbagi kesedihan dan mendengarkan langsung kesedihan serta keluh kesah

keluarga maupun kerabat yang telah mengalami begitu banyak kehilangan. Sebelum Ardern terbang kembali ke Wellington, Ardern mengunjungi unit perawatan intensif rumah sakit yang dimana merawat korban dari penembakan massal Christchurch serta keluarga korban dan staf rumah sakit.

Dikutip dari (MacManus, 2019) Pada hari jumat tepat satu minggu setelah serangan itu, panggilan untuk Muslim untuk berdoa dikumandangkan di Christchurch dan di siarkan di sekitar Selandia Baru yang dihadiri Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern yang bergabung dengan sekitar 20.000 orang berkumpul dan berdiri diam di Hagley Park tepatnya di depan masjid Al-Noor untuk mengingat dan memberi penghormatan kepada mereka yang harus merenggang nyawa akan kejadian ini.

Peringatan yang di kutip dari (New Zealand Fundamentally Changed, 2020) Ardern menghadiri acara untuk menandai peringatan pembantaian satu tahun lalu (15 Maret 2019) yang ia gambarkan sebagai hari terkelam di Selandia Baru. Ia menghadiri acara di kedua masjid yang di serang pada penembakan massal Christchurch lalu dan juga akan menghadiri peringatan nasional.

Warga Selandia Baru juga menunjukkan rasa solidaritas nya dengan komunitas Muslim, khususnya masyarakat Aeotora seperti yang dikutip dari (Feek, 2019) membuat sebuah situs pengumpulan dana bagi para korban penembakan massal Christchurch dan menunjukkan kembali solidaritas mereka dengan gerakan – gerakan seperti “Headscarf for Harmony”. Seminggu berikutnya mengutip dari (Kenny, 2019) hasil dari galangan dana tersebut telah terkumpul sebanyak \$10 juta New Zealand untuk para korban dan pemerintah yang berjanji akan mendukung keluarga yang ditinggalkan.

Pemerintah Selandia Baru menyediakan layanan kesehatan mental bagi para korban penembakan massal Chrischurch. Kementerian Luar Negeri dan Perdagangan (MFAT) (Diyannah Anwar, 2019) bekerja erat dengan kedutaan besar yang terlibat dalam menangani kebutuhan keluarga korban dan yang terluka, mempercepat visa untuk kerabat mereka dan memberikan informasi kembali ke negara asal masing-masing

Dikutip dari (Jalalian, 2020) Ardern memimpin partai sosial – demokrasi Selandia Baru dan berniat untuk menciptakan masyarakat di mana mengurangi ketidaksetaraan melalui kebijakan inklusi agar memastikan setiap individu dapat merasa aman secara sosial, ekonomi & dapat berbagi kebaikan dan memahami satu sama lain tanpa memandang latar belakang masing – masing.

#### **Analisis Upaya Pemerintah Selandia Baru**

Perdana Menteri Selandia Baru cukup tanggap dalam menanggapi kejadian penembakan massal yang terjadi 15 Maret 2019 lalu di 2 Masjid yaitu masjid An-Noor dan Linwood Islamic Centre yaitu dengan tanggap segera mengambil paggung utama, bertemu dengan media, menghibur dan menyampaikan kesedihannya yang mendalam atas kejadian yang terjadi kepada kerabat dan keluarga korban, memuji para “responders” pertama yang melaporkan kejadian, memimpin dua acara peringatan di platform publik yang dilangsungkan di taman seberang target utama yaitu masjid An-Noor.

Dalam tanggapan langsungnya setelah serangan itu, ketika rincian penembakan itu masih belum rampung, Ardern datang untuk mengutuk serangan supremasi kulit putih itu, menyebut serangan itu sebagai terorisme "The person who has perpetuated this violence against us is not. They have no place in New Zealand," ujarnya kepada pelaku penembakan massal Christchurch.

Ditinjau dari teori dalam komunikasi publik, menurut (Pearson, Nealson, Titsworth, & Lynn, 2009) menjelaskan bahwa komunikasi publik merupakan proses menggunakan pesan untuk memperoleh makna dalam situasi dimana seorang sumber mentransmisikan sebuah pesan ke sejumlah penerima pesan yang memberikan umpan balik berupa pesan atau komunikasi non-verbal dan terkadang berupa tanya jawab. Dalam komunikasi publik sumber menyesuaikan pesan yang dikirimkan kepada penerima pesan dalam rangka untuk mencapai pemahaman yang maksimal. Hal tersebut Terkait cara-cara atau upaya-upaya Perdana Menteri Selandia Baru Jacinda Ardern dalam menyampaikan pesan agar dapat dipahami oleh berbagai pihak termasuk komunitas muslim di Selandia Baru maupun secara global.

Jacinda Ardern menyampaikan pidatonya yang dalam pidato tersebut ia menyatakan bahwa ia tidak akan menyebut nama dari “penembak massal” yang menewaskan 51 orang tersebut (Ardern Refuse to Say the Gunman's Name, 2019) "He sought many things from his act of terror, but one was notoriety-that is why you will never hear me mention his name," kata Ardern.

Selanjutnya Ardern menyampaikan pesan bahwa yang menjadi korban dalam peristiwa teror tersebut adalah “us”, hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh Selandia Baru terdampak karena aksi teror tersebut. Pesan yang cukup kuat pula disampaikan Ardern pada saat menanggapi pernyataan

Senator Australia Fraser Anning yang menyalahkan serangan teror tersebut karena keberadaan para imigran muslim di Selandia Baru, menyikapi pernyataan tersebut Jacinda Ardern menanggapi dengan mengatakan “Many of those who will have been directly affected by this shooting may be migrants to New Zealand; they may even be refugees here... They have chosen to make New Zealand their home, and it is their home. They are us”. Pesan tersebut dinilai memberikan dampak yang signifikan dalam merangkul warga muslim di Selandia Baru, sehingga warga muslim yakin bahwa seluruh warga Selandia Baru bersatu dalam menangani peristiwa tersebut. Cara berkomunikasi melalui pesan seperti inilah yang diharapkan dapat membangun kepercayaan berbagai pihak bahwa penanganan aksi di teror di Selandia Baru dapat teratasi secara maksimal.

Pernyataan – pernyataan Jacinda Ardern jelas menyuarakan kesedihan dari suatu bangsa, seperti dalam pidatonya di Parlemen, Ardern mengatakan dia tidak akan pernah mengantisipasi tentang menyuarakan kesedihan dari suatu bangsa. Tetapi setelah kejadian tersebut hal itulah yang telah dilakukannya. Ardern telah memimpin bangsanya dalam masa kesedihan, dengan penuh cinta kasih merangkul para korban dan mengambil keputusan untuk memastikan bahwa hal seperti ini tidak akan terjadi lagi di masa depan.

Dalam hal ini Tujuan Komunikasi Publik mengutip dari (Effendy, Dimensi - Dimensi Komunikasi, 1986) bila dikaitkan pada kejadian penembakan massal di Christchurch maka sebagai berikut:

- a. Public Information yaitu Pemerintah Selandia Baru memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, seperti menyampaikan jumlah korban meninggal dan selamat serta detail pada kejadian penembakan Christchurch.
- b. Public Education yaitu Pemerintah Selandia Baru dalam memberikan informasi yang bertujuan untuk mengedukasi.
- c. Public Persuasion yaitu Pemerintah Selandia Baru bertujuan mempersuasi masyarakat agar saling mendukung dan membantu terlebih bagi komunitas yang terkena dampak langsung dari peristiwa ini.
- d. Public Entertainment yaitu atas semua informasi yang telah di berikan dan disediakan hal itu juga menjadi sebuah public entertainment untuk masyarakat agar terpenuhi perasaan aman bagi warga Selandia Baru.

Sementara itu, jika dilihat dari cara berpakaian ataupun gestur non-verbal dari Jacinda Ardern yang mengkarakterisasi dirinya dengan memakai baju hitam dan menggunakan scarf menunjukkan bahwa korban teror yang termasuk imigran dan kaum muslim tersebut sebagai bagian dari Bangsa. Pidato yang secara verbal ataupun gestur secara non-verbal yang disampaikan Jacinda Ardern merupakan sebuah komunikasi publik yang memiliki pesan untuk penerima pesan yaitu seluruh warga Selandia Baru khususnya korban dan keluarga korban dari penembakan massal di Christchurch sehingga dapat memberikan perasaan aman.

Disusul dengan aksi nyata Perdana menteri Selandia Baru Jacinda Ardern menunjukkan seminggu setelah kejadian penembakan massal Christchurch mengambil keputusan untuk melarang kepemilikan terhadap semua jenis senapan serbu dan senjata semi otomatis gaya militer yang ia sampaikan pada pidatonya di Parlemen hal ini merupakan tindakan tegas dan jelas dan dilakukan secara cepat yang diambil oleh Perdana Menteri Jacinda yang membuatnya memiliki nilai lebih.

Selain mengambil tindakan yang seperti melakukan pelarangan kepemilikan senapan serbu, serta gestur Ardern saat menanggapi kasus yang terjadi, sarana yang digunakan Ardern banyak melalui komunikasi kepada warga muslim dilihat berbagai pidatonya di khalayak umum dan beberapa kali kesempatan setelah penembakan massal yang terjadi di Christchurch. Ardern juga beberapa kali menggunakan kata “Assalamuallaikum” sebagai pembuka dari pidatonya. Jacinda Ardern memberikan tanggapan emosional dan empatinya serta bersatu bersama para korban dan agar para korban dan keluarga dapat mengetahui bahwa ia benar – benar turut sedih dan kehilangan atas kejadian yang menimpa Selandia Baru tersebut.

Terkait pelaku penembakan massal seperti dikutip dari (Pelaku penembakan Jemaah Masjid Christchurch, 2019) melancarkan aksinya sembari melakukan siaran langsung di Facebook yang akhirnya tersebar secara besar – besaran serta diketahui bermotif untuk “menjamin masa depan kaumnya” dan mengunggah manifesto dukungan terhadap supremasi putih serta menentang ideologi kaum imigran. Terkait hal ini seperti dilansir pada (Rogers, 2019) Pemerintah Selandia Baru juga bekerja sama pihak Facebook Selandia Baru agar segera menghapus semua video penembakan massal tersebut dan meminta masyarakat agar tidak menyebarkan video tersebut.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan teknik kualitatif dengan teknik studi literatur dan kepustakaan dapat disimpulkan bahwa upaya komunikasi publik pemerintah Selandia Baru dalam membangun kepercayaan warga muslim pasca peristiwa teror di Christchurch adalah Jacinda Ardern berperan sangat berarti selama tragedi terkelam di Selandia Baru terjadi, Ardern turun langsung menemui komunitas muslim, berbincang kepada mereka, menghadiri pemakaman, dan memberikan pernyataan dengan jelas agar bersatu melawan teroris atau ekstremisme serta membuat warga Selandia Baru khususnya Komunitas Muslim bahwa mereka ditangani dengan benar setelah kejadian penembakan massal tersebut dan merasa aman karena pemerintah mendukung dan mengayomi mereka.

Upaya-upaya yang diambil pemerintah Selandia Baru khususnya melalui langkah yang diambil Jacinda Ardern sebagai Perdana Menteri cukup efektif dalam membangun kepercayaan umat muslim di Selandia Baru bahkan umat muslim secara global. Hal tersebut dapat dilihat dari cara-cara Ardern dalam menyampaikan pesannya melalui cara verbal maupun non-verbal yang dapat diterima dengan baik. Upaya Ardern dalam menghilangkan propaganda yang ditimbulkan oleh pelaku teror termasuk tidak menyebut nama dari pelaku teror tersebut, menyatukan masyarakat Selandia Baru dan jutaan orang di dunia melalui pesan singkat yang kuat “are us”, serta seruan untuk bertindak secara solidaritas, kasih sayang dan menjauhi ujaran kebencian dinilai sangat efektif dalam mengatasi reaksi dari serangan teror tersebut.

## SARAN

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan penelitian Ilmu Komunikasi khususnya pada International Relations Communication, dan juga diharapkan dapat menjadi sumber rujukan dalam penelitian dengan tema serupa. Selain itu, diharapkan dapat membantu dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bailey, D. B. (2019, Maret 16). Detail Berita. Retrieved from detiknews: <https://news.detik.com/bbc-world/d-4470395/kronologi-dan-pemetaan-aksi-teror-dua-masjid-new-zealand>
- Besley, T. P. (2019, April 22). Terrorism, trauma, tolerance. Bearing witness to white supremacist attack on Muslims in Christchurch, New Zealand, 2. Retrieved from
- Britton, b. (2019, March 15). Retrieved May 15, 20, from <https://edition.cnn.com/2019/03/15/asia/new-zealand-jacinda-ardern-full-statement-intl/index.html>
- Burke, J. (2016). The Age of Selfie Jihad. How Evolving Media Technology is Changing Terrorism, 9(11), 9-11.
- Daghigh, A. J. (2019). Politics of Donald Trump and Jacinda Ardern in the Christchurch Mosque Shootings: A Critical Discourse Analysis. In: The 5Th International Conference on Linguistics, Literature and Culture (pp. 141-144). Pinang: Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan.
- Department of the Prime Minister and Cabinet. (2019, April 2019). Department of the Prime Minister and Cabinet. Retrieved May 26, 2020, from <https://dpmc.govt.nz/our-programmes/national-security-and-intelligence/national-security/counter-terrorism>
- Devlin, C. (2019, March 19). Retrieved June 9, 2020, from <https://www.stuff.co.nz/national/politics/111339737/prime-minister-jacinda-ardern-shares-the-grief-of-new-zealanders-after-the-christchurch-mosque-shootings>
- Diyana Anwar, N. S. (2019, July 23). Christchurch Terror Attack. New Zealand's Multi-Faceted Response.
- Edwards, B. (2019, March 28). Retrieved Jun 22, 2020, from Evening Report NZ: <https://eveningreport.nz/2019/03/28/bryce-edwards-political-roundup-international-fascination-with-jacinda-ardern/>
- Emadi, A. (2014). Within motion: investigating digital video in light of substantial motion. . Auckland (NZ): Auckland University of Technology. .
- Feek, B. (2019, March 21). Headscarf for Harmony about 'showing solidarity' with Muslim women in NZ. New Zealand Herald.
- Ghumkor, S. (2019, March 19). Retrieved June 25, 2020, from <https://www.aljazeera.com/indepth/opinion/hypocrisy-zealand-claim-190319104526942.html>



- Goldstein, J. (2019, March 21). Retrieved May 25, 2020, from <https://people.com/politics/new-zealand-prime-minister-jacinda-ardern-ban-military-style-weapons-assault-rifles/>
- Jalalian, D. A. (2020). Representation of Muslim Minorities in Politicians' Discourse: Jacinda Ardern vs. Donald Trump. *Journal of Muslim Minority Affairs*.
- Kenny, K. (2019, March 22). Millions has been raised for Christchurch mosque shootings victims and families. . Where's it going? [Stuff.co.nz](http://Stuff.co.nz).
- Kwai, I. (2019, March 21). Australia. Retrieved from *The New York Times*: <https://www.nytimes.com/2019/03/21/world/australia/christchurch-attack-reporters-journalism.html>
- Macklin, G. (2019, July ). The Christchurch Attacks: . Livestream Terror in the Viral Video Age.
- MacManus, J. (2019, March 21). Retrieved June 20, 2020, from <https://www.stuff.co.nz/national/christchurch-shooting/111469453/two-minutes-of-silence-for-shooting-victims-what-you-need-to-know>
- Mortada, D. W. (2019, March 15). World. Retrieved from National Public Radio, Inc: <https://www.npr.org/2019/03/15/703718075/one-of-new-zealand-s-darkest-days-shooting-at-mosques-kills-at-least-49>
- Mustaqim, A. H. (2019, Juni 1). EMPATHY POLITICS VERSUS TERRORISM: THE NEW ZEALAND PRIME MINISTER JACINDA ARDERN'S POLITICAL LEADERSHIP COMMUNICATION. 4.
- New Zealand's Foreign Affairs & Trade . (n.d.). Retrieved 05 25, 2020, from New Zealand's Foreign Affairs & Trade : <https://www.mfat.govt.nz/en/peace-rights-and-security/international-security/counter-terrorism/>
- Reicher, S. H. (2019). The road to Christchurch: A tale of two leaderships. *New Zealand Journal of Psychology*, 48(1), 11-14.
- Small, Z. (2019, March 21). Politics. Retrieved from Newshub: <https://www.newshub.co.nz/home/politics/2019/03/gun-law-changes-what-you-need-to-know.html>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Workman, M. H. (2019, April 5). News. Retrieved from ABC Australia: <https://www.abc.net.au/news/2019-03-15/christchurch-shooting-brenton-tarrant-what-we-know/10904744>
- Yulianingsih, T. (2019, March 15). Internasional. Retrieved from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/global/read/3917770/ini-manifesto-pelaku-penembakan-masjid-di-selandia-baru-yang-siarkan-aksinya-di-facebook-live>
- Zembylas, M. (2007). The Politics of Trauma: Empathy, Reconciliation and Peace Education. *Journal of Peace Education*.