

TRANSFORMASI KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH DAERAH MENYAMBUT “EL NINO GODZILLA”

Selasa, 28 April 2026 - sulbar

"Dalam setiap krisis, kegagalan terbesar pemerintah seringkali bukan pada tindakan, melainkan pada cara ia berkomunikasi kepada publik".

Fenomena El Nino dalam beberapa tahun terakhir tidak lagi dapat dipahami sebagai siklus iklim biasa, melainkan telah berkembang menjadi ancaman multidimensional yang memengaruhi stabilitas sosial, ekonomi, dan kualitas pelayanan publik. Di Indonesia, dampak El Nino tidak hanya dirasakan dalam bentuk kekeringan, penurunan produksi pertanian, dan meningkatnya risiko kebakaran hutan dan lahan, tetapi juga menjalar hingga pada terganggunya layanan dasar seperti ketersediaan air bersih, kesehatan masyarakat, dan distribusi energi. Dalam diskursus publik, istilah "El Nino Godzilla" mulai digunakan untuk menggambarkan intensitas ekstrem fenomena ini, sebuah istilah populer yang meskipun tidak bersifat ilmiah, merepresentasikan kekhawatiran kolektif terhadap eskalasi krisis yang semakin sulit diprediksi dan dikendalikan.

Di tengah ancaman tersebut, perhatian publik seringkali terfokus pada kesiapan infrastruktur fisik pemerintah daerah, seperti pembangunan embung, distribusi bantuan air bersih, atau pengendalian kebakaran. Namun, satu aspek yang justru kerap terabaikan adalah kesiapan komunikasi krisis. Padahal, dalam situasi darurat, komunikasi bukan sekadar alat penyampai informasi, melainkan instrumen utama dalam membentuk persepsi, mengarahkan tindakan masyarakat, dan menjaga kepercayaan publik terhadap pemerintah. Ketika komunikasi gagal, krisis yang awalnya bersifat teknis dapat berkembang menjadi krisis kepercayaan yang jauh lebih kompleks.

Dalam kajian komunikasi, krisis dipahami sebagai situasi yang mengancam nilai dasar organisasi dan menuntut respons cepat, tepat, dan terkoordinasi. Melalui Situational Crisis Communication Theory yang dikembangkan oleh Coombs, ditegaskan bahwa efektivitas komunikasi krisis sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam menyesuaikan strategi komunikasi dengan persepsi publik terhadap tanggung jawab krisis tersebut. Dalam kerangka ini, komunikasi krisis tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi teknis (instructing information), tetapi juga mencakup dimensi empatik (adjusting information) dan pengelolaan reputasi. Artinya, pemerintah tidak cukup hanya memberi tahu masyarakat apa yang harus dilakukan, tetapi juga harus mampu menunjukkan kepedulian, transparansi, serta tanggung jawab.

Pendekatan ini diperkuat oleh kerangka Crisis and Emergency Risk Communication yang menekankan bahwa komunikasi krisis harus dilakukan secara cepat, akurat, kredibel, dan empatik, serta mampu mendorong tindakan konkret dari masyarakat. Dalam praktiknya, prinsip-prinsip tersebut masih jauh dari ideal di tingkat pemerintah daerah. Komunikasi yang disampaikan seringkali bersifat fragmentatif, tersebar di berbagai instansi tanpa koordinasi yang jelas, sehingga menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Alih-alih menjadi sumber informasi yang terpercaya, pemerintah justru kerap kalah cepat dibandingkan arus informasi di media sosial yang tidak selalu terverifikasi.

Selain itu, narasi yang dibangun pemerintah daerah cenderung masih didominasi oleh bahasa administratif yang kaku dan sulit dipahami. Instruksi seperti "masyarakat diimbau untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap potensi kekeringan" tidak memberikan kejelasan tindakan yang konkret bagi masyarakat. Lebih jauh lagi, komunikasi krisis seringkali kehilangan dimensi empatiknya. Dalam banyak kasus, masyarakat yang terdampak kekeringan atau kebakaran hutan tidak hanya membutuhkan informasi, tetapi juga pengakuan atas penderitaan mereka. Ketika pemerintah gagal menunjukkan empati, maka yang muncul bukan hanya ketidakpuasan, tetapi juga erosi kepercayaan.

Dari kacamata Ombudsman Republik Indonesia, kondisi ini dapat dilihat sebagai bentuk maladministrasi yang tidak selalu tampak secara kasat mata. Maladministrasi tidak hanya terjadi dalam bentuk keterlambatan layanan atau penyalahgunaan wewenang, tetapi juga dalam kegagalan menyediakan informasi publik yang layak, cepat, dan dapat diakses. Dalam kondisi krisis El Nino, kegagalan komunikasi berarti kegagalan dalam memberikan perlindungan kepada

masyarakat. Informasi yang tidak tersampaikan dengan baik berpotensi menyebabkan masyarakat mengambil keputusan yang salah, atau bahkan tidak mengambil tindakan sama sekali dalam menghadapi ancaman.

Oleh karena itu, menghadapi potensi "El Nino Godzilla", pemerintah daerah perlu melakukan transformasi mendasar dalam komunikasi krisis. Transformasi ini harus dimulai dari perubahan paradigma, bahwa komunikasi bukan sekadar fungsi pendukung, melainkan bagian integral dari pelayanan publik. Pemerintah perlu beralih dari pendekatan komunikasi yang reaktif menjadi antisipatif, dengan membangun sistem informasi yang terintegrasi dan berbasis data real-time. Pemanfaatan teknologi digital menjadi kunci, namun harus diimbangi dengan kemampuan menyederhanakan informasi agar mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Lebih dari itu, komunikasi krisis perlu mengadopsi pendekatan berbasis komunitas atau kolaborasi. Pemerintah daerah tidak dapat bekerja sendiri dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat yang heterogen. Keterlibatan tokoh lokal, organisasi masyarakat, dan media lokal menjadi penting untuk memastikan bahwa informasi tidak hanya sampai, tetapi juga dipahami dan dipercaya. Sehingga, komunikasi bukan lagi proses satu arah, melainkan forum diskusi yang melibatkan berbagai aktor.

Dimensi empati juga harus menjadi fondasi utama dalam setiap pesan komunikasi krisis. Empati bukan sekadar retorika, tetapi harus tercermin dalam pilihan kata, cara penyampaian, dan konsistensi tindakan pemerintah. Ketika masyarakat merasakan bahwa pemerintah hadir dan peduli, maka kepercayaan akan terbentuk, dan kepatuhan terhadap kebijakan akan meningkat. Sebaliknya, tanpa empati, bahkan kebijakan yang paling rasional sekalipun akan sulit diterima.

Sebagai bagian dari sistem pengawasan pelayanan publik, Ombudsman memiliki peran strategis dalam mendorong transformasi ini. Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penerima laporan, tetapi juga dapat menjadi bagian dari aktor yang mengawal konsep standar pelayanan publik pada aspek komunikasi krisis. Lembaga ini dapat mendorong standar minimal komunikasi krisis sebagai bagian dari kepatuhan pelayanan publik, termasuk kewajiban pemerintah daerah untuk menyediakan dashboard informasi krisis yang terbuka dan real-time.

Sebagai penutup dari tulisan sederhana ini, fenomena "El Nino Godzilla" bukan hanya ujian bagi ketahanan lingkungan dan ekonomi, tetapi juga ujian bagi kapasitas komunikasi pemerintah daerah. Dalam situasi krisis, kepercayaan publik menjadi aset yang paling berharga, dan komunikasi adalah jembatan utama untuk membangunnya. Tanpa transformasi yang serius, komunikasi krisis justru berpotensi menjadi sumber krisis baru. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat untuk membangun sistem komunikasi yang adaptif sebagai bagian dari pelayanan publik yang berkeadilan dan berorientasi pada perlindungan masyarakat.

Mamuju, 28 April 2026

Penulis: **Amirullah Bandu** (Asisten Ombudsman RI Sulawesi Barat)