



## PUBLIC AFFAIRS CORNER

# Menelaah Tragedi Kanjuruhan dari Sisi Komunikasi

Seluruh dunia dikejutkan oleh Tragedi Kanjuruhan yang telah menelan nyawa ratusan pemuda Indonesia dalam laga sepak bola di Malang, Jawa Timur. Angkanya berbeda-beda tetapi berada di kisaran 130, dan beberapa ratus orang lagi mengalami cedera. Klub-klub sepak bola ternama dunia, di antaranya Chelsea, Liverpool, Barcelona, Manchester City, hingga Manchester United memberikan penghormatan kepada mereka yang telah meninggal dalam kejadian yang seharusnya dapat dihindari itu.

Pemimpin-pemimpin dunia juga telah menyatakan belasungkawa atas kejadian ini, termasuk Presiden Jerman dan Raja Inggris Charles III. Kalau selama ini pemberitaan tentang Indonesia sangat minim di media internasional, mendadak seluruh dunia memberitakan kejadian ini, tidak ketinggalan media-media papan atas seperti *Guardian*, *New York Times*, dan *Washington Post*.



**Noke Kiroyan**  
Chairman & Chief Consultant  
KIROYAN Partners

Saya mendengarkan sendiri pemberitaan di saluran televisi internasional seperti CNN, BBC, *Deutsche Welle*, *Al Jazeera*, hingga *TRT World*, siaran Turki dalam Bahasa Inggris. Turki kini melakukan *rebranding* nama negaranya menjadi *Türkiye* yang telah mendapatkan persetujuan PBB dan TRT World memegang peranan penting dalam mengenalkannya ke masyarakat dunia.

## Komunikasi Bencana

Tulisan ini tidak akan mengupas sebab musabab Tragedi Kanjuruhan atau berikhtiar menginterpretasikan kejadian ini dari segi pengamanan maupun faktor-faktor lainnya. Sebab, ada pihak-pihak yang lebih berkompeten untuk melakukan penilaian itu. Lagi pula, Tim Gabungan Pencari Fakta yang khusus dibentuk dan diketuai oleh Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan RI, sudah melakukan tugas dan menyerahkan temuan serta rekomendasinya kepada pemberi tugas, Presiden Jokowi. Saya hanya akan menelaah dari sisi komunikasi oleh berbagai pihak dalam kaitan ini dan pelaksanaan *disaster communication* atau komunikasi bencana secara umum.

Para pejabat pemerintah tertinggi telah mengambil langkah-langkah yang benar disertai komunikasi yang sepadan. Presiden RI Joko Widodo segera menyatakan dukacita yang mendalam dan memberikan perintah untuk melakukan investigasi serta evaluasi secara menyeluruh terhadap prosedur serta penyelenggaraan pertandingan. Selain itu, Presiden juga secara tegas memerintahkan semua pertandingan

Liga 1 PSSI dihentikan sampai evaluasi selesai dilakukan.

Komisi X DPR-RI tidak kalah sigapnya menyatakan belasungkawa serta mendesak pemerintah untuk segera melakukan langkah-langkah penertiban. Bahkan, mengusulkan tindakan lebih jauh daripada yang diperintahkan Presiden. Para wakil rakyat ini mendesak agar bukan Liga 1 saja yang dihentikan. Mereka mendesak agar Liga 2, Liga 3, dan semua pertandingan sejenis dihentikan sampai ada perbaikan tata kelola penyelenggaraan kejuaraan sepak bola.

Sebagai pimpinan eksekutif tertinggi, perintah Presiden menghentikan pertandingan Liga 1 sangat krusial karena PSSI sebelumnya telah mengumumkan akan menghentikan pertandingan selama satu pekan, suatu hal yang sungguh sulit untuk dipahami. Meneliti dan mengevaluasi bencana yang bukan disebabkan oleh alam dan telah menelan korban ratusan manusia, tidak mungkin dilakukan dalam satu pekan.

Langkah PSSI ini terkesan sekadar basa-basi dan tidak menunjukkan empati tulus kepada para korban dan keluarga mereka. Selain tidak simpatik dan tidak berperasaan, hal ini dapat diartikan sebagai memberikan prioritas kepada urusan komersial semata-mata dan tidak peduli kepada penderitaan orang dan para sanak keluarga yang sedang dilanda duka mendalam. Kita bersyukur bahwa Presiden telah mengeluarkan perintah tegas yang mementahkan rencana yang tidak dipertimbangkan secara matang ini.



Supporter Arema FC memasuki lapangan setelah tim yang mereka dukung kalah dari Persebaya usai pertandingan liga BRI Liga 1 di Stadion Kanjuruhan, Malang, Sabtu (1/10/2022).

Foto: www.tempo.co

## Langkah Cepat

Dari tinjauan sekilas ini nampak bahwa para *stakeholder* utama, termasuk PSSI dan instansi-instansi kepolisian setempat, justru tidak melakukan langkah-langkah cepat. Khususnya, dalam memberikan penjelasan yang gamblang dan lugas, memberikan empati serta melaporkan perkembangan yang tuntas dan mudah dipahami. Hal ini bertentangan dengan teori yang dikemukakan oleh dua orang dosen Universitas San Diego, Peter A. Andersen dan Brian H. Spitzberg bahwa *all disasters are local in character* (semua bencana bersifat lokal).

Yang mereka maksudkan adalah bahwa pihak-pihak setempat lebih tahu dan menguasai situasi dan dapat memberikan penjelasan lengkap. Dalam hal Tragedi Kanjuruhan justru langkah-langkah dari pusat pemerintahan lebih efektif dalam mencegah keadaan semakin simpang siur. Satu hal yang disampaikan oleh Andersen dan Spitzberg yang tidak terlihat di tragedi ini adalah perlu terpusatnya sumber informasi yang dapat diandalkan dan memiliki otoritas.

Sebab, dengan lebih banyaknya pihak yang terlibat memberikan informasi, maka kemungkinan terjadinya kesimpangsiuran dan kesalahan dalam komunikasi akan semakin besar. Dalam hal Kanjuruhan mungkin sebaiknya Pemerintah Provinsi Jawa Timur segera memegang kendali sebagai otoritas di wilayah ini.

Andersen dan Spitzberg juga mengeluarkan panduan tentang konten dan desain dalam komunikasi bencana:

- Untuk respons publik yang efektif diperlukan informasi yang tepat waktu, spesifik, memadai, konsisten dan mudah dicernakan.
- Pesan-pesan (*message*) perlu dikemas sesederhana mungkin.
- Pesan-pesan harus relevan secara pribadi dan individual untuk memperoleh respons yang dapat dilanjutkan dengan aksi.
- Agar dapat dipatuhi, pesan-pesan harus mampu menimbulkan kekhawatiran sehingga masyarakat tergerak untuk mengikutinya (*catatan penulis: hal ini lebih relevan dalam menghadapi bencana alam, terutama*

*ketika masyarakat harus segera mengikuti arahan petugas supaya terhindar dari dampak*).

- Masyarakat akan mencari konfirmasi tentang suatu situasi darurat dan respons mereka sangat dipengaruhi oleh konfirmasi yang diperoleh (*catatan sama dengan di atas*).
- Menghubungi keluarga-keluarga terdampak secepat mungkin sangat krusial untuk memperoleh respons publik yang fungsional.
- Adanya peringatan dini yang terlalu sering akan menyebabkan masyarakat makin lama makin tidak peduli (*catatan: hal ini juga lebih relevan untuk bencana alam*).

Tentunya, kita berharap Tragedi Kanjuruhan ini tidak berulang. Tetapi, yang tak kalah penting adalah komunikasi bencana sebagaimana diutarakan di atas dapat menjadi acuan dalam menghadapi bencana yang disebabkan oleh faktor alam yang berada di luar kendali kita. ●