

## **Penerapan Culturally Centered Crisis Communication Model dalam Penanganan Pencemaran Sungai Kerumutan Pelalawan Riau**

**Hevi Susanti<sup>1</sup>, Helen Puspita Sari<sup>2</sup>, Yasir<sup>3</sup>, Tantri Puspita Yazid<sup>4</sup>, Nofri Sandria<sup>5</sup>**

Universitas Riau<sup>1</sup>, Universitas Tanjungpura<sup>2</sup>, Universitas Riau<sup>45</sup>

<sup>1</sup>hevi.susanti@lecturer.unri.ac.id, <sup>2</sup>helen.puspitasari@fisip.untan.ac.id., <sup>3</sup>yasir@lecturer.unri.ac.id,

<sup>4</sup>tantri.yazid@lecturer.unri.ac.id, <sup>5</sup>nofrisandria@lecturer.unri.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengkaji penerapan Culturally Centered Crisis Communication Model (CCCCM) dalam penanganan pencemaran Sungai Kerumutan di Kabupaten Pelalawan, Riau. Fokus utama penelitian adalah transparansi pemerintah dan partisipasi publik masyarakat Melayu Petalangan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan focus group discussion (FGD) dengan tokoh adat, aparatur pemerintah, dan masyarakat terdampak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Melayu Petalangan memandang sungai sebagai entitas spiritual, bukan sekadar sumber air. Namun, transparansi pemerintah masih terbatas dengan pola komunikasi yang tidak sensitif budaya, serta partisipasi masyarakat yang terhambat oleh minimnya kapasitas. Penelitian ini merumuskan model komunikasi krisis terintegrasi melalui fase pre-crisis, crisis response, dan post-crisis yang menggabungkan pendekatan konvensional dan berbasis budaya. Kesimpulannya, integrasi nilai budaya seperti peran tokoh adat dan metafora lokal krusial dalam efektivitas penanganan krisis lingkungan.

**Kata Kunci:** Komunikasi krisis, transparansi pemerintah, partisipasi publik, masyarakat adat, krisis lingkungan

### **Abstract**

*This study aims to examine the application of the Culturally Centered Crisis Communication Model (CCCCM) in handling the pollution of the Kerumutan River in Pelalawan Regency, Riau. The main focus is on government transparency and public participation of the Petalangan Malay community. The research method uses a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and focus group discussions (FGD) with traditional leaders, government officials, and affected communities. The findings indicate that the Petalangan Malay community views the river as a spiritual entity, not just a water source. However, government transparency remains limited with culturally insensitive communication patterns, and community participation is hindered by a lack of capacity. This study formulates an integrated crisis communication model through pre-crisis, crisis response, and post-crisis phases that combine conventional and culture-based approaches. In conclusion, integrating cultural values such as the role of traditional leaders and local metaphors is crucial for the effectiveness of environmental crisis management.*

**Keywords:** Crisis communication, government transparency, public participation, indigenous peoples, environmental crisis

### **1. PENDAHULUAN**

Pencemaran Sungai Kerumutan di Kabupaten Pelalawan, Riau, telah berkembang menjadi isu lingkungan kompleks yang mengancam keberlangsungan hidup masyarakat adat Melayu Petalangan. Sungai ini bukan sekadar sumber air, melainkan pusat aktivitas ekonomi, sosial, dan spiritual yang telah menopang kehidupan masyarakat selama berabad-abad. Aktivitas industri seperti perkebunan kelapa sawit, pertambangan, dan pembalakan liar, serta limbah domestik, telah merusak ekosistem sungai dan menggerus nilai-nilai budaya lokal.

Studi-studi sebelumnya mengenai komunikasi krisis sering kali menekankan pada pendekatan manajemen reputasi organisasi atau respons teknis pemerintah (Coombs, 2019; Seeger et al., 2003). Namun, literatur terkini mulai menyoroti pentingnya konteks budaya dalam komunikasi krisis, terutama pada masyarakat adat (Dutta, 2011; Liu & Fraustino, 2021). Komunikasi yang bersifat top-down dan birokratis sering kali gagal karena mengabaikan kearifan lokal dan struktur sosial masyarakat terdampak (Adnan & Ibrahim, 2022). Dalam konteks masyarakat Melayu Petalangan, mekanisme musyawarah adat seperti balai adat dan peran ninik mamak memegang peranan

vital yang sering kali terabaikan dalam kebijakan formal.

Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah adanya kesenjangan komunikasi antara pemerintah Kabupaten Pelalawan sebagai regulator dengan masyarakat adat. Pemerintah cenderung menggunakan data teknis dan saluran formal yang kaku, sementara masyarakat memahami krisis melalui lensa spiritual dan budaya. Ketidaksesaran ini menghambat transparansi dan partisipasi publik yang bermakna. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan menawarkan perspektif Culturally Centered Crisis Communication Model (CCCCM).

Berdasarkan latar belakang tersebut, pertanyaan penelitian ini adalah: Bagaimana penerapan CCCCCM dapat meningkatkan efektivitas penanganan pencemaran Sungai Kerumutan, khususnya dalam aspek transparansi pemerintah dan partisipasi publik masyarakat Melayu Petalangan? Artikel ini bertujuan untuk merumuskan model komunikasi krisis terintegrasi yang menggabungkan pendekatan konvensional dan berbasis budaya.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami fenomena komunikasi krisis dalam konteks kehidupan nyata masyarakat Melayu Petalangan. Lokasi penelitian mencakup beberapa desa di Kecamatan Kerumutan, Kabupaten Pelalawan, Riau, yang merupakan permukiman masyarakat adat di sepanjang daerah aliran sungai.

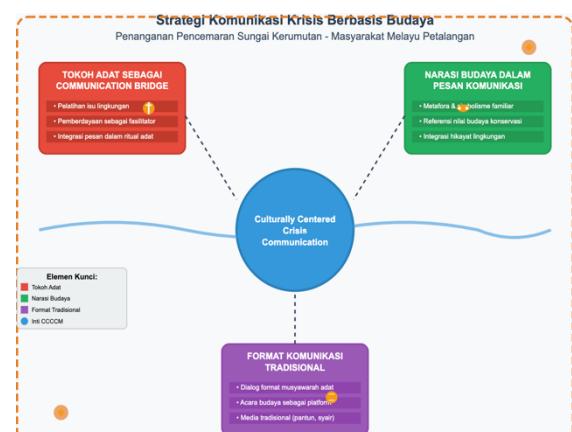
Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interview) dengan informan kunci yang dipilih secara purposive, meliputi tokoh adat (datuk, penghulu), pejabat Dinas Lingkungan Hidup dan Bappeda, serta perwakilan LSM lingkungan. Kedua, observasi partisipan dilakukan untuk mengamati praktik komunikasi dalam forum adat dan interaksi masyarakat dengan sungai. Ketiga, Focus Group Discussion (FGD) melibatkan kelompok masyarakat untuk menggali persepsi kolektif terhadap respons pemerintah.

Analisis data dilakukan secara induktif. Data yang terkumpul direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulannya. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari tokoh adat, pemerintah, dan dokumen kebijakan. Selain itu, triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek hasil wawancara melalui observasi langsung di lapangan.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Analisis mendalam mengenai penerapan CCCCCM yang mengungkap bahwa efektivitas penanganan krisis lingkungan di Pelalawan sangat bergantung pada pemahaman terhadap worldview masyarakat Melayu Petalangan. Diskusi ini mencakup analisis elemen budaya, strategi transparansi, penguatan partisipasi publik, serta usulan model komunikasi terintegrasi.

### Dimensi Kultural: Sungai sebagai Entitas Spiritual dan Kosmologi Melayu



Gambar 1. Strategi Komunikasi Krisis Berbasis Budaya

Penerapan Culturally Centered Crisis Communication Model (CCCCM) dalam konteks pencemaran Sungai Kerumutan menemukan relevansinya ketika kita menyelami worldview masyarakat Melayu Petalangan yang unik dan mendalam. Secara fundamental, terdapat perbedaan ontologis yang tajam antara perspektif pemerintah yang cenderung teknokratis dengan perspektif masyarakat adat. Dalam kosmologi Melayu, alam tidak diposisikan sebagai objek pasif yang terpisah dari manusia, melainkan manusia

ditempatkan sebagai bagian integral dari ekosistem itu sendiri. Konsep keseimbangan alam menjadi fondasi utama, di mana sungai bukan sekadar sumber daya air untuk kebutuhan ekonomi atau domestik semata, tetapi merupakan entitas spiritual yang memiliki "roh" dan menyatu dengan identitas budaya serta kehidupan sosial masyarakat setempat.

Dialektika pemahaman krisis ini terlihat jelas ketika masyarakat menginterpretasikan fenomena pencemaran. Sementara pendekatan modern melihat air keruh atau berbau sebagai indikator teknis adanya polutan kimia, masyarakat Melayu Petalangan memandangnya melalui lensa spiritualitas yang lebih kompleks. Sungai dipercaya memiliki "penunggu" atau kekuatan gaib yang menjaga keseimbangan ekosistem. Oleh karena itu, ketika air sungai berubah warna atau menimbulkan bau tak sedap, hal tersebut tidak hanya dibaca sebagai kerusakan lingkungan fisik, melainkan sebagai tanda bahwa "penunggu sungai" sedang murka atau terluka akibat ulah manusia yang melanggar batas. Pemahaman ini menciptakan urgensi emosional dan spiritual yang jauh lebih kuat dibandingkan sekadar penjelasan ilmiah mengenai dampak kesehatan atau ekonomi, karena menyentuh rasa takut akan konsekuensi transendental dari ketidakseimbangan alam.

Lebih jauh, interaksi antara manusia dan sungai diatur oleh mekanisme kontrol sosial yang ketat dalam bentuk "pantang larang" atau tabu. Konsep ini merupakan manifestasi nyata dari kosmologi keseimbangan alam, di mana pelanggaran terhadap pantang larang dipercaya akan membawa konsekuensi buruk bagi pelakunya maupun komunitas. Dalam konteks ini, sungai dipersonifikasikan layaknya makhluk hidup; ia bisa "sakit" dan perlu "disembuhkan". Narasi budaya ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat Melayu Petalangan, krisis lingkungan adalah krisis hubungan—sebuah retakan dalam relasi harmonis antara manusia dan saudara spiritualnya (sungai).

Dengan demikian, komunikasi krisis yang efektif tidak bisa hanya berhenti pada pemaparan data teknis yang kering akan makna budaya. Strategi penanganan harus mengakui dimensi sakral ini dengan menggeser narasi dari sekadar "mengatasi pencemaran" menjadi upaya "pemulihan holistik" atau "penyembuhan

sungai". Pendekatan ini menuntut adanya penghormatan terhadap sungai sebagai entitas yang bermartabat, di mana upaya konservasi bukan hanya soal membersihkan limbah, tetapi juga soal merevitalisasi nilai-nilai pantang larang dan memulihkan keseimbangan kosmis yang telah terganggu. Tanpa memahami dialektika antara aspek fisik dan metafisik ini, intervensi pemerintah berisiko kehilangan legitimasi dan gagal memobilisasi partisipasi masyarakat secara bermakna.

### **Struktur Sosial dan Kepemimpinan Adat sebagai Jembatan Komunikasi**

Analisis terhadap struktur sosial menunjukkan bahwa kepemimpinan dalam masyarakat Melayu Petalangan bersifat hierarkis namun sangat menjunjung tinggi partisipasi melalui musyawarah. Tokoh adat (Datuk/Penghulu) memegang peran vital sebagai opinion leader dan communication bridge. Legitimasi mereka bersumber dari otoritas moral dan kemampuan menerjemahkan isu kontemporer ke dalam nilai leluhur. Dalam konteks krisis, tokoh adat mampu menjelaskan dampak ilmiah (seperti bioakumulasi) melalui analogi budaya yang mudah dipahami, misalnya "penyakit menular pada tubuh sungai". Proses pengambilan keputusan berbasis "mufakat" atau konsensus menuntut adanya deliberasi panjang. Hal ini menjadi antitesis dari respons krisis pemerintah yang seringkali top-down dan terburu-buru. Efektivitas komunikasi krisis mensyaratkan penghormatan terhadap durasi proses adat ini agar keputusan yang diambil memiliki legitimasi sosial yang kuat.

### **Adaptasi Pola Komunikasi: Dari Teknis ke Simbolik**

Transformasi pola komunikasi dari pendekatan teknis menuju pendekatan simbolik bukan sekadar soal penyederhanaan bahasa, melainkan sebuah strategi fundamental untuk menjembatani jurang epistemologis antara pemerintah dan masyarakat adat. Dalam konteks penanganan pencemaran Sungai Kerumutan, terdapat benturan nyata antara komunikasi modern yang berbasis data kuantitatif dengan pola komunikasi tradisional masyarakat Melayu Petalangan yang sarat akan nuansa, simbolisme, dan etika kesantunan.

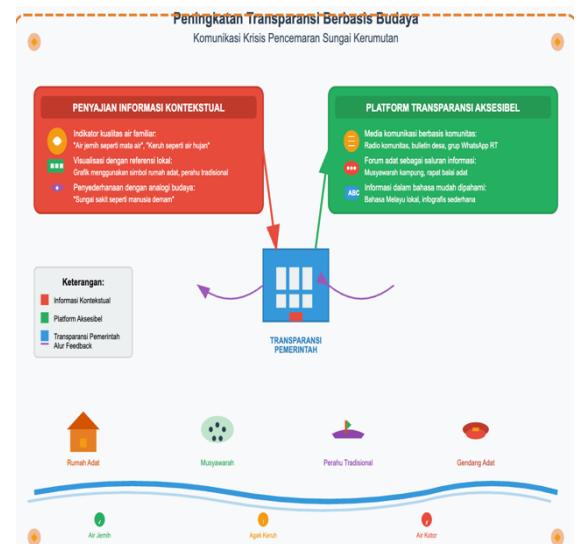
Pemerintah sering kali terjebak dalam penggunaan istilah teknis yang kaku—seperti kadar polutan, eutrofikasi, atau bioakumulasi—yang meskipun akurat secara ilmiah, namun terasa asing, dingin, dan tidak memiliki resonansi emosional bagi masyarakat lokal.

Argumentasi utama dalam adaptasi ini adalah bahwa pesan krisis harus "dibunyikan" dalam frekuensi budaya yang tepat agar dapat didengar dan dipatuhi. Masyarakat Melayu Petalangan memiliki tradisi tutur yang unik, di mana penyampaian pesan dilakukan secara halus menggunakan bahasa figuratif untuk menjaga perasaan dan menghindari konflik terbuka. Oleh karena itu, strategi komunikasi harus beralih dari deskripsi teknis menuju metafora yang menghidupkan imajinasi kolektif. Sebagai contoh, alih-alih memaparkan data statistik penurunan kualitas air, komunikasi akan jauh lebih efektif jika menggunakan metafora "sungai yang sakit" atau "air yang murung". Analogi ini tidak hanya mudah dipahami, tetapi juga menggugah empati karena menyajarkan kondisi sungai dengan tubuh manusia yang menderita, menciptakan urgensi moral untuk "mengobati" sungai tersebut layaknya merawat kerabat yang sakit. Seorang Datuk (tokoh adat) dapat menjelaskan bahaya racun limbah dengan analogi "penyakit menular" yang menjangkiti tubuh sungai, sebuah konsep yang jauh lebih intuitif bagi masyarakat dibandingkan penjelasan abstrak tentang reaksi kimia.

Selanjutnya, adaptasi ini juga menyentuh aspek media penyampaian pesan yang melampaui sekadar sosialisasi formal satu arah. Narasi krisis perlu ditenun ke dalam struktur cerita rakyat atau hikayat, yang dalam tradisi Melayu bukan sekadar hiburan, melainkan wadah penyimpanan memori kolektif dan ajaran moral. Hikayat memiliki kekuatan persuasif yang tinggi karena mampu menghubungkan tantangan masa kini dengan kearifan leluhur di masa lalu. Dengan mengadaptasi kisah-kisah kepahlawanan masa lalu dalam menjaga alam, pemerintah dan tokoh adat dapat memberikan legitimasi historis pada program penanganan pencemaran saat ini, seolah-olah mengatakan bahwa menjaga sungai adalah kelanjutan dari perjuangan nenek moyang.

Terakhir, komunikasi simbolik menemukan momentum terkuatnya dalam ruang-ruang ritual. Pemanfaatan upacara adat seperti mandi safar atau sedekah bumi sebagai platform komunikasi menawarkan tingkat keterlibatan yang tidak mungkin dicapai oleh rapat birokratis biasa. Dalam momen sakral tersebut, masyarakat berkumpul dengan tingkat perhatian penuh dan keterbukaan batin. Mengintegrasikan pesan pelestarian lingkungan ke dalam mantra, doa, atau tata cara ritual menciptakan sanksi moral yang kuat; melanggar aturan konservasi menjadi setara dengan melanggar kesakralan ritual itu sendiri. Dengan demikian, pergeseran dari teknis ke simbolik sesungguhnya adalah upaya memanusiakan data menjadi cerita, dan menyakralkan kebijakan menjadi nilai yang dihidupi bersama.

### Strategi Peningkatan Transparansi dan Partisipasi Publik



Gambar 2. Pengingkatan Transparansi Berbasis Budaya

Upaya peningkatan transparansi dan partisipasi publik dalam penanganan krisis lingkungan di Sungai Kerumutan tidak dapat dipandang sekadar sebagai prosedur administratif semata. Terdapat ketegangan mendasar antara pendekatan pemerintah yang berbasis data teknis dengan realitas sosiokultural masyarakat Melayu Petalangan yang berbasis nilai dan simbol. Oleh karena itu, strategi yang diusulkan dalam penelitian ini

berargumentasi bahwa transparansi sejati bukan hanya soal ketersediaan data (availability), melainkan soal keterpahaman makna (understandability) dan penerimaan budaya (acceptability).

### 1. Redefinisi Transparansi: Dari Angka Menuju Makna

Tantangan utama dalam transparansi saat ini adalah adanya "jurang epistemologis" antara penyaji informasi dan penerima informasi. Pemerintah daerah sering kali menyajikan transparansi melalui indikator kimiawi yang abstrak seperti kadar BOD, COD, atau pH air yang meskipun akurat secara ilmiah, namun "bisu" bagi masyarakat awam. Argumen penelitian ini menekankan bahwa data tersebut harus diterjemahkan ke dalam narasi kultural agar memiliki resonansi. Informasi mengenai kualitas air, misalnya, perlu dikontekstualisasikan menggunakan analogi yang hidup dalam memori kolektif masyarakat, seperti mengklasifikasikan air menjadi "jernih seperti mata air", "agak keruh", atau "air kotor". Bahkan, penggunaan metafora "sungai yang sakit" atau "demam" jauh lebih efektif dalam menggugah kesadaran publik dibandingkan paparan statistik yang dingin, karena ia menyentuh rasa empati masyarakat terhadap sungai yang dianggap sebagai entitas bernyawa.

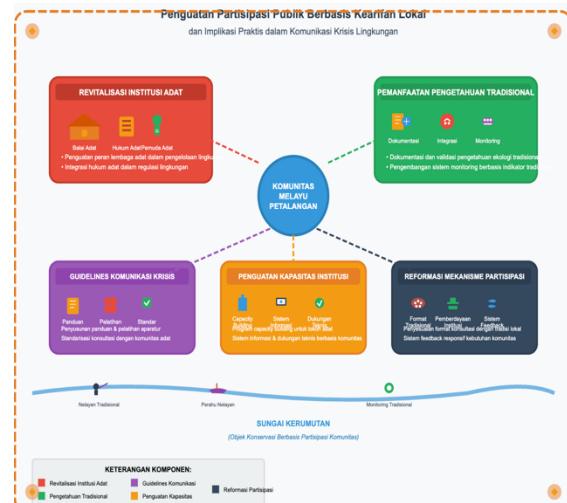
Selain narasi, dialektika ini juga terjadi pada aspek visualisasi. Grafik teknis yang kaku perlu ditransformasikan menjadi visualisasi yang merefleksikan identitas lokal. Penggunaan simbol-simbol budaya seperti rumah adat, perahu tradisional, atau gendang adat dalam grafik status lingkungan bukan hanya berfungsi estetis, tetapi sebagai jembatan kognitif yang memudahkan masyarakat memahami tingkat bahaya krisis. Dengan demikian, transparansi pemerintah tidak lagi menjadi monolog data, melainkan dialog budaya yang inklusif.

### 2. Demokratisasi Ruang Informasi dan Partisipasi

Perdebatan mengenai partisipasi publik sering kali terjebak pada persoalan "di mana" partisipasi itu dilakukan. Kritik utama penelitian ini adalah bahwa kanal informasi resmi pemerintah (seperti website dinas) sering kali bersifat elitis dan tidak aksesibel bagi komunitas akar rumput. Solusinya bukan

memaksa masyarakat masuk ke ruang birokrasi, melainkan pemerintah yang harus hadir di ruang adat. Strategi ini menuntut pergeseran pusat gravitasi informasi dari kantor dinas menuju forum adat seperti musyawarah kampung atau rapat di Balai Adat. Ketika informasi disampaikan di Balai Adat, ia memperoleh legitimasi moral yang tidak dimiliki oleh papan pengumuman kelurahan, karena disampaikan dalam ruang yang disakralkan oleh tradisi.

### 3. Institusionalisasi Partisipasi: Mengakui Otoritas Lokal



Gambar 3. Penguatan Partisipasi Publik berbasis "Kearifan Lokal"

Lebih jauh lagi, strategi partisipasi ini menolak pandangan bahwa masyarakat adat adalah objek pasif yang perlu "diedukasi" dari nol. Sebaliknya, argumen yang dibangun adalah perlunya rekognisi terhadap struktur sosial yang sudah mapan. Institusi adat seperti Dewan Penghulu dan Balai Adat harus diakui secara formal sebagai mitra sejajar dalam pengelolaan lingkungan. Partisipasi menjadi substantif ketika hukum negara bersedia mengakomodasi hukum adat. Aturan-aturan konservasi tradisional seperti "sasi sungai" (penutupan sementara akses sungai untuk pemulihan) atau "pantang larang" terkait pembuangan limbah, memiliki daya ikat sosial yang jauh lebih kuat dibanding regulasi formal karena sanksinya bersifat sosial dan spiritual. Mengintegrasikan hukum adat ini ke dalam regulasi lingkungan daerah menciptakan sistem hibrida yang memperkuat kepatuhan masyarakat.

#### 4. Hibridasi Pengetahuan: Sains Warga Berbasis Kearifan Lokal

Terakhir, strategi ini menawarkan sintesis antara pengetahuan modern dan tradisional. Selama ini, monitoring lingkungan didominasi oleh pendekatan teknokratis yang mahal dan tersentralisasi. Penelitian ini mengajukan argumen bahwa pengetahuan ekologi tradisional (Traditional Ecological Knowledge) seperti kemampuan membaca tanda alam dari perubahan perilaku ikan atau bau air adalah sistem monitoring yang valid, murah, dan partisipatif. Dengan memberdayakan pemuda adat sebagai agen perubahan yang menggabungkan kemampuan teknis modern dengan kearifan leluhur, dapat dibangun sistem "citizen science" atau sains warga. Ini adalah bentuk partisipasi tertinggi, di mana masyarakat tidak hanya menerima data, tetapi juga memproduksi pengetahuan untuk menjaga ekosistem mereka sendiri.

#### Usulan Model Komunikasi Krisis Terintegrasi



Gambar 4. Model Komunikasi Krisis Terintegrasi

Penelitian ini merumuskan sebuah model komunikasi krisis yang tidak lagi memandang budaya lokal sebagai hambatan, melainkan sebagai mitra strategis dalam manajemen bencana. Argumen utama dari model terintegrasi ini adalah bahwa pendekatan teknokratis konvensional saja tidak cukup untuk menangani kompleksitas krisis di lingkungan

masyarakat adat; diperlukan hibridasi yang menggabungkan standar prosedur operasi modern dengan kearifan lokal melalui tiga fase krusial:

#### 1. Fase Pre-Crisis: Investasi Kepercayaan dan Penerjemahan Risiko

Fase pra-krisis sering kali diabaikan dalam model konvensional yang cenderung reaktif, namun dalam konteks masyarakat Melayu Petalangan, fase ini adalah fondasi fundamental. Argumen kuncinya adalah bahwa kepercayaan (trust) tidak dapat dibangun secara instan saat bencana terjadi; ia harus dipupuk melalui hubungan jangka panjang yang konsisten dan bukan bersifat transaksional.

Dalam fase ini, pemerintah harus menempatkan tokoh adat (Datuk/Penghulu) sebagai mitra strategis, bukan sekadar objek sosialisasi. Narasi risiko lingkungan perlu diterjemahkan dari bahasa teknis yang asing menjadi narasi budaya yang membumi. Sebagai contoh, konsep abstrak seperti "bioakumulasi racun" perlu dijelaskan melalui metafora "penyakit sungai yang menular", sehingga risiko tersebut dapat dipahami secara intuitif oleh masyarakat. Selain itu, sistem peringatan dini (early warning system) tidak boleh hanya bergantung pada sensor teknologi yang mahal, tetapi harus mengintegrasikan indikator tradisional seperti perubahan perilaku ikan atau bau air yang telah terbukti akurat selama berabad-abad sebagai penanda alamiah perubahan kualitas lingkungan.

#### 2. Fase Crisis Response: Jalan Paralel dan Penghormatan terhadap Deliberasi

Ketika krisis pecah, tantangan terbesar adalah benturan antara kebutuhan manajemen modern akan kecepatan (speed) dengan kebutuhan adat akan konsensus (mufakat). Model ini mengusulkan strategi "komunikasi jalur paralel" sebagai solusinya. Jalur formal adat diaktifkan untuk memobilisasi komunitas dan memberikan interpretasi spiritual atas krisis, sementara jalur modern berjalan beriringan untuk koordinasi teknis dan logistik. Sinergi ini memastikan pesan yang sampai ke masyarakat memiliki legitimasi budaya sekaligus akurasi teknis.

Aspek krusial dalam fase ini adalah penyajian informasi. Data tingkat pencemaran

yang rumit harus ditransformasikan ke dalam format visual yang sederhana, menggunakan skala warna atau simbol lokal yang familiar agar tidak menimbulkan kebingungan massal. Lebih jauh lagi, model ini menekankan perlunya kesabaran birokrasi dalam memfasilitasi partisipasi publik. Pemerintah harus menghormati mekanisme pengambilan keputusan tradisional yang cenderung konsensual dan membutuhkan waktu untuk musyawarah. Mendesak masyarakat untuk mengambil keputusan cepat tanpa melalui proses deliberasi adat justru berpotensi memicu resistensi dan kegagalan program penanganan.

### **3. Fase Post-Crisis: Dari Evaluasi Menuju Pemulihan Kultural**

Fase pasca-krisis dalam model ini melampaui sekadar evaluasi teknis atau pembersihan fisik. Ia difokuskan pada pembelajaran dan penguatan resiliensi komunitas melalui revitalisasi tradisi. Evaluasi harus berbasis pada feedback komunitas, di mana masyarakat diberi ruang untuk menilai apakah penanganan krisis telah menghormati nilai-nilai mereka. Hal ini penting untuk mengetahui "apa yang berhasil" dan "apa yang gagal" dalam konteks budaya spesifik tersebut.

Secara substansial, pemulihan lingkungan harus dibarengi dengan pemulihan "ketertiban kosmis". Praktik-praktik tradisional seperti "mandi safar" atau penerapan kembali aturan "pantang larang" dapat direvitalisasi dan diintegrasikan dengan program konservasi modern. Misalnya, ritual adat dapat dijadikan momentum untuk meneguhkan kembali komitmen warga menjaga sungai. Dengan demikian, model ini menutup siklus krisis bukan hanya dengan sungai yang lebih bersih, tetapi dengan struktur sosial dan budaya masyarakat yang lebih tangguh (resilient) dalam menghadapi ancaman di masa depan.

### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyoroti urgensi penerapan Culturally Centered Crisis Communication Model (CCCCM) dalam menangani pencemaran Sungai Kerumutan, di mana masyarakat Melayu Petalangan memandang sungai sebagai entitas spiritual yang menyatu dengan identitas budaya mereka, bukan sekadar sumber daya fisik. Temuan studi menunjukkan

bahwa transparansi pemerintah saat ini masih terbatas, kaku, dan kurang sensitif budaya, sehingga gagal menyentuh dimensi emosional masyarakat. Analisis mengidentifikasi tiga elemen budaya kunci yang harus diintegrasikan: sistem nilai yang mengutamakan keseimbangan alam, struktur kepemimpinan adat yang partisipatif, serta pola komunikasi tradisional yang simbolik. Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan model komunikasi krisis terintegrasi yang menggabungkan pendekatan konvensional dan budaya melalui tiga fase: pre-crisis (membangun kepercayaan dengan tokoh adat), crisis response (komunikasi paralel jalur formal dan adat), serta post-crisis (evaluasi berbasis umpan balik komunitas).

Sebagai langkah strategis, penelitian menyarankan agar pemerintah mengubah kebijakan komunikasi menjadi lebih sensitif budaya dengan menyajikan data pencemaran dalam format visual sederhana yang mudah dipahami serta mengadopsi protokol kolaborasi resmi dengan tokoh adat. Di sisi masyarakat, diperlukan penguatan literasi lingkungan dan hak partisipasi, serta pengintegrasian praktik adat seperti "pantang larang" dalam pemulihan ekosistem. Lebih lanjut, peran akademisi dan LSM sangat dibutuhkan untuk memfasilitasi citizen science guna pemantauan kualitas air mandiri dan membuka ruang dialog multipihak, sehingga tercipta strategi komunikasi berlapis yang mencakup data teknis, narasi budaya, dan aksi komunitas yang berkelanjutan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nasution, B., Rasyid, A., & Suyanto, H. S. (2022). Communication Model Of Land Dispute Conflict Between Companies And Communities In Pelalawan District. Book Chapter, 297.
- Adnan, M. H., & Ibrahim, J. (2022). Komunikasi Lingkungan dalam Penanganan Krisis Ekologi: Studi Kasus Masyarakat Adat di Pesisir Timur Sumatera. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 11(2), 215-231.
- Nasution, B., Susanti, H., Rashid, A., & Suyanto, S. (2024). Communication Model In Company And Community Land Dispute Settlement In Pelawan District. *AICCON*, 1, 500-510.
- Arifin, Z., & Saepudin, E. (2021). Transformasi Digital dan Identitas Budaya: Tantangan dan

- Peluang bagi Komunitas Tradisional di Indonesia. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 9(1), 79-93.
- Aziz, J., & Rahman, A. (2023). Nilai-Nilai Kearifan Lokal Masyarakat Melayu Petalangan dalam Pelestarian Lingkungan Hidup. *Jurnal Studi Budaya Nusantara*, 7(1), 45-62.
- Bazeley, P., & Jackson, K. (2023). Qualitative Data Analysis with NVivo (4th ed.). SAGE Publications.
- Amalia, A., Yusuff, N. A., Asrianto, R., Hanafi, K., Haris, A., & Susanti, H. (2024). A Representation of the Affective Dimensions of Gurindam Dua Belas for Malay Adolescents in Pekanbaru. In Artificial Intelligence (AI) and Customer Social Responsibility (CSR) (pp. 961-968). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Susanti, H., Salman, A., & Nasution, B. (2022, November). Study of Social Life Ethnography in the Malay Community of Petalangan Pelalawan in the Digital Era. In Proceedings of International Conference on Communication Science (Vol. 2, No. 1, pp. 832-842).
- Susanti, H., Salman, A., & Amalia, A. (2024) Navigasi Transformasi Komunikasi Sosial Remaja Melayu Petalanangan Riau Di Era Digital.
- Castañeda, D. I., Manrique, L. F., & Cuellar, S. (2022). Crisis Communication in Indigenous Communities: A Global Analysis of Best Practices. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 5(2), 179-210.
- Effendy, T. (2021). Khazanah Melayu Riau: Sosial, Politik, dan Budaya. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). The SAGE Handbook of Qualitative Research (5th ed.). SAGE Publications
- Liu, B. F., & Fraustino, J. D. (2021). Cultural Considerations in Crisis Communication: Expanding the Discourse to Include Multicultural Perspectives. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 4(3), 523-546.
- Lwin, M. O., Lu, J., & Sheldenkar, A. (2022). Cultural Sensitivity in Environmental Crisis Communication: A Study of Southeast Asian Communities. *Communication Research*, 49(4), 555-578.
- Lwin, M. O., Panchapakesan, C., & Ng, J. S. (2023). Culturally Centered Approach to Health Crisis Communication among Indigenous Communities. *Health Communication*, 38(2), 321-337.
- Liu, B. F., Brooke, F. S., & Austin, L. (2022). Crisis communication in a global context: Moving toward relationship management. *Journal of Applied Communication Research*, 50(1), 44-62.
- Zulkarnain, I., & Lubis, F. (2022). Komunikasi Berbasis Budaya dalam Penyelesaian Konflik Lingkungan di Masyarakat Adat. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(1), 45-60.
- Ibrahim, F., & Ahmad, M. K. (2022). Communication for Social Change in Rural Southeast Asia: Challenges and Adaptations in the Digital Age. *Asian Journal of Communication*, 32(3), 207-225.
- Ismail, H., & Ahmad, Y. (2020). Identitas dan Adaptasi Budaya Melayu Petalangan di Era Media Baru. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(2), 123-142.
- Hamzah, A., & Nasir, M. (2020). Kearifan Tradisional Masyarakat Pedalaman Riau dalam Pengelolaan Sumber Daya Air. LP3ES.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2016). The Constructivist Credo. Routledge.
- Rahman, Z., & Abdullah, S. (2023). Peran Media Sosial dalam Advokasi Lingkungan: Studi Gerakan Penyelamatan Sungai di Riau. *Jurnal Studi Komunikasi*, 7(1), 91-110.
- Ritonga, R., & Lubis, F. (2021). Mengkaji Model Komunikasi Berbasis Kearifan Lokal dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup. Gramedia Pustaka Utama.
- Yazid, T. P., Wirman, W., Rasyid, A., Yozani, R. E., & Susanti, H. (2024). Komunikasi Sosial Kemasyarakatan: Strategi Hadapi Ancaman Kebakaran Hutan Dan Lahan. Mega Press Nusantara
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- Dutta, M. J. (2020). Communication, Culture and Social Change: Meaning, Co-option and

- Resistance. *Journal of Communication*, 70(1), 85-114.
- Flick, U. (2022). *An Introduction to Qualitative Research* (7th ed.). SAGE Publications.
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (5th ed.). Sage Publications.
- Dutta, M. J. (2011). *Communicating Health: A Culture-Centered Approach*. Polity Press.
- Heath, R. L., & O'Hair, H. D. (Eds.). (2020). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. Routledge.
- Kriyantono, R. (2020). *Komunikasi Krisis dan Manajemen Reputasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Liu, B. F., & Fraustino, J. D. (2014). Beyond image repair: Suggestions for crisis communication theory development. *Public Relations Review*, 40(3), 543-546.
- Malhotra, A., Calder, R. S., Shackleton, S., Dickens, C., & Stoknes, P. E. (2021). Integrating community knowledge and scientific assessments of water ecosystem services to inform water governance. *Environmental Research Letters*, 16(5), 055024.
- Palenchar, M. J. (2009). Historical trends of risk and crisis communication. In R. L. Heath & H. D. O'Hair (Eds.), *Handbook of Risk and Crisis Communication* (pp. 31-52). Routledge.
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and Organizational Crisis*. Praeger Publishers.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2019). *Effective Crisis Communication: Moving from Crisis to Opportunity* (4th ed.). Sage Publications.
- Veil, S. R., Buehner, T., & Palenchar, M. J. (2011). A work-in-process literature review: Incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(2), 110-122.