

Analisis Penerimaan Komunikasi Krisis oleh Yayasan Masjid Baiturrahman di Perumahan Kemang Pratama 3 Yang Terdampak Banjir Bekasi

Shaqila Devy Chandra ^{1*}, Aaliyah Fidela Hartono ², Yusri Keyko Jalu Firmansyah ³, Annisa Nurmalita Hidayati ⁴

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

Corresponding Author Email: 176221020@fisip.unair.ac.id

Abstract

The flood disaster that struck Bekasi in March 2025 highlighted not only infrastructure vulnerability but also weaknesses in crisis communication between the government and affected communities. This study examines how crisis communication delivered by public authorities was received and interpreted by the Baiturrahman Mosque Foundation in Kemang Pratama 3, one of the severely affected residential areas. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews with key members of the mosque foundation and analyzed using the Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) framework alongside Covello and Sandman's Risk Communication Model. The findings indicate that government communication during the preparedness phase was perceived as delayed and insufficient, encouraging the community to rely on local communication networks instead. During the emergency response, community-based communication proved more effective due to its speed, credibility, and contextual relevance. In the post-disaster phase, coordination between governmental institutions and local communities improved, although several communication gaps remained unresolved. The study demonstrates that religious institutions can function as trusted communication intermediaries during disasters and emphasizes the importance of integrating community organizations into official disaster communication strategies.

Keywords: *crisis communication; disaster communication; CERC; risk communication; flood disaster*

Abstrak

Bencana banjir yang melanda Kota Bekasi pada Maret 2025 tidak hanya menunjukkan kerentanan infrastruktur, tetapi juga memperlihatkan kelemahan komunikasi krisis antara pemerintah dan masyarakat terdampak. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana komunikasi krisis yang disampaikan pemerintah diterima dan dimaknai oleh Yayasan Masjid Baiturrahman di Perumahan Kemang Pratama 3 sebagai salah satu komunitas yang terdampak langsung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam terhadap pengurus yayasan. Analisis dilakukan menggunakan kerangka *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)* serta *Risk Communication Model* dari Covello dan

Sandman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah pada fase pra-bencana dinilai terlambat dan kurang efektif sehingga masyarakat lebih mengandalkan jaringan komunikasi komunitas. Pada fase tanggap darurat, komunikasi berbasis komunitas dipandang lebih cepat, kredibel, dan sesuai dengan kondisi lapangan. Sementara pada fase pascabencana koordinasi pemerintah mulai membaik, meskipun masih ditemukan kesenjangan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa institusi keagamaan memiliki peran strategis sebagai mediator komunikasi risiko dan mitra pemerintah dalam meningkatkan efektivitas komunikasi kebencanaan.

Kata kunci: komunikasi krisis; komunikasi kebencanaan; CERC; komunikasi risiko; banjir

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat kerentanan bencana hidrometeorologi yang tinggi akibat kondisi geografis, perubahan iklim, serta meningkatnya tekanan terhadap lingkungan perkotaan. Banjir menjadi jenis bencana yang paling sering terjadi dan memberikan dampak sosial, ekonomi, maupun psikologis yang signifikan terhadap masyarakat. Dalam situasi tersebut, keberhasilan penanggulangan bencana tidak hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi risiko yang mampu memberikan informasi secara cepat, akurat, kredibel, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Peristiwa banjir besar yang melanda Kota Bekasi pada 4 Maret 2025 menjadi salah satu bencana hidrometeorologi terbesar dalam satu dekade terakhir. Curah hujan ekstrem di wilayah hulu Bogor dan Depok menyebabkan Sungai Cileungsi dan Cikeas meluap sehingga merendam sebagian besar wilayah Kota Bekasi, termasuk Perumahan Kemang Pratama 3. Dampak banjir tidak hanya mengganggu aktivitas masyarakat, tetapi juga menyebabkan terputusnya akses transportasi, lumpuhnya pelayanan publik, hingga terganggunya aktivitas sosial dan keagamaan masyarakat.

Di tengah kondisi tersebut, komunikasi pemerintah memperoleh perhatian luas dari masyarakat. Berbagai informasi mengenai kenaikan debit air telah disampaikan oleh Komunitas Peduli Cileungsi Cikeas (KP2C) sebelum banjir terjadi. Namun demikian, sebagian masyarakat menilai bahwa informasi resmi dari pemerintah daerah belum tersampaikan secara optimal sehingga proses kesiapsiagaan masyarakat tidak berlangsung secara maksimal. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara komunikasi formal pemerintah dengan komunikasi berbasis komunitas yang berkembang secara mandiri di tengah masyarakat.

Fenomena tersebut dapat dianalisis menggunakan *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) yang dikembangkan oleh *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC). Model ini menekankan bahwa komunikasi pada situasi krisis harus memenuhi prinsip *Be First, Be Right, Be Credible, Express Empathy, Promote Action*, dan *Show Respect*. Ketika salah satu prinsip tersebut tidak terpenuhi, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi resmi berpotensi menurun dan masyarakat cenderung mencari sumber informasi alternatif yang dianggap lebih terpercaya. Selain CERC, penelitian ini juga menggunakan *Risk Communication Model* dari Covello dan Sandman yang menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap risiko dipengaruhi oleh kombinasi antara *hazard* dan *outrage*. Dalam konteks banjir Bekasi, keterlambatan informasi serta rendahnya kepercayaan terhadap komunikasi pemerintah berpotensi meningkatkan *outrage* masyarakat meskipun informasi teknis mengenai bahaya telah tersedia.

Berbagai penelitian terdahulu lebih banyak membahas strategi komunikasi pemerintah dalam menghadapi krisis, baik pada bencana maupun pandemi. Namun, sebagian besar penelitian masih berorientasi pada efektivitas komunikasi dari perspektif pengirim pesan (*government-centered communication*). Kajian mengenai bagaimana masyarakat sebagai penerima pesan memaknai komunikasi tersebut masih relatif terbatas, terutama pada komunitas berbasis keagamaan.

Kesenjangan tersebut menjadi *research gap* penelitian ini. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menempatkan Yayasan Masjid Baiturrahman sebagai subjek utama untuk memahami bagaimana komunikasi krisis diterima, ditafsirkan, serta digunakan dalam proses pengambilan keputusan selama bencana berlangsung. Posisi masjid sebagai pusat aktivitas sosial menjadikannya aktor penting dalam membangun komunikasi berbasis komunitas ketika komunikasi formal belum berjalan secara optimal.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis penerimaan komunikasi krisis oleh Yayasan Masjid Baiturrahman pada banjir Bekasi Maret 2025 serta mengidentifikasi kesesuaian praktik komunikasi pemerintah dengan prinsip-prinsip komunikasi risiko melalui pendekatan *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)* dan *Risk Communication Model* dari Covello dan Sandman.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)*

Komunikasi merupakan salah satu elemen fundamental dalam setiap tahapan manajemen bencana. Selain berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi berperan dalam membangun kepercayaan publik, mengurangi ketidakpastian, serta mendorong masyarakat mengambil tindakan yang tepat selama situasi darurat. Salah satu kerangka komunikasi yang banyak digunakan dalam penanggulangan bencana adalah *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)* yang dikembangkan oleh *Centers for Disease Control and Prevention (CDC)*. CERC merupakan integrasi antara komunikasi risiko (*risk communication*) dan komunikasi krisis (*crisis communication*) yang dirancang untuk membantu organisasi menyampaikan informasi secara efektif sebelum, selama, dan setelah keadaan darurat. Berbeda dengan komunikasi publik pada situasi normal, komunikasi dalam kondisi krisis harus mempertimbangkan tekanan waktu, tingginya ketidakpastian, serta kondisi psikologis masyarakat yang rentan mengalami kepanikan. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi tidak hanya diukur dari keakuratan informasi, tetapi juga dari kemampuan membangun kepercayaan dan mengarahkan perilaku masyarakat menuju tindakan yang aman.

Menurut Reynolds dan Seeger (2014), efektivitas komunikasi krisis dibangun melalui enam prinsip utama, yaitu *Be First, Be Right, Be Credible, Express Empathy, Promote Action*, dan *Show Respect*. Keenam prinsip tersebut saling melengkapi dalam memastikan bahwa informasi yang diterima masyarakat mampu mengurangi ketidakpastian sekaligus meningkatkan kepatuhan terhadap arahan pemerintah.

Selain prinsip komunikasi, CERC membagi komunikasi kebencanaan ke dalam empat fase utama, yaitu *Preparation, Initial, Maintenance*, dan *Resolution*. Setiap fase memiliki kebutuhan komunikasi yang berbeda sehingga strategi penyampaian pesan harus disesuaikan dengan dinamika situasi yang sedang berlangsung. Pada fase persiapan, fokus komunikasi diarahkan pada peningkatan kesiapsiagaan masyarakat melalui edukasi dan sistem peringatan dini. Ketika bencana mulai terjadi, komunikasi harus berorientasi pada penyampaian informasi secara cepat, jelas, dan konsisten. Selanjutnya, selama proses tanggap darurat, komunikasi difokuskan pada pembaruan informasi secara berkala serta pengendalian rumor. Setelah kondisi mulai pulih, komunikasi diarahkan pada evaluasi, pemulihan, serta pembelajaran untuk meningkatkan kesiapsiagaan menghadapi bencana berikutnya.

Dalam konteks penelitian ini, CERC digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi apakah komunikasi pemerintah selama banjir Bekasi telah memenuhi prinsip-prinsip komunikasi krisis yang efektif pada setiap fase bencana.

2.2 *Risk Communication Model: Hazard and Outrage*

Selain CERC, penelitian ini menggunakan *Risk Communication Model* yang dikembangkan oleh Covello dan Sandman sebagai pendekatan untuk memahami bagaimana masyarakat

mempersepsikan risiko. Model ini menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap suatu bencana tidak hanya ditentukan oleh tingkat bahaya (*hazard*), tetapi juga oleh respon emosional atau *outrage* yang muncul akibat pengalaman, kepercayaan, maupun hubungan masyarakat dengan pihak yang menyampaikan informasi.

Hazard menggambarkan tingkat bahaya secara objektif berdasarkan data ilmiah, seperti curah hujan, tinggi muka air, maupun potensi kerusakan yang ditimbulkan banjir. Sebaliknya, *outrage* merupakan persepsi subjektif masyarakat terhadap bahaya tersebut. Tingkat *outrage* dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kepercayaan kepada pemerintah, keterbukaan informasi, rasa keadilan, kemampuan masyarakat mengendalikan risiko, serta pengalaman menghadapi bencana sebelumnya.

Sandman menegaskan bahwa dalam banyak situasi darurat, peningkatan persepsi risiko lebih sering disebabkan oleh rendahnya kepercayaan terhadap komunikator dibandingkan oleh peningkatan bahaya itu sendiri. Oleh karena itu, komunikasi risiko yang efektif tidak cukup hanya menyampaikan data teknis, tetapi juga harus mampu mengurangi kecemasan, membangun hubungan yang transparan, dan menunjukkan empati terhadap masyarakat terdampak.

Dalam kasus banjir Bekasi, model ini menjadi relevan karena masyarakat memperoleh informasi dari berbagai sumber, termasuk pemerintah, media massa, media sosial, serta komunitas lokal seperti Komunitas Peduli Cileungsi Cikeas (KP2C). Perbedaan tingkat kepercayaan terhadap masing-masing sumber informasi berpotensi memengaruhi bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan pesan komunikasi yang mereka peroleh.

2.3 Community-Based Crisis Communication

Perkembangan studi komunikasi kebencanaan menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari pendekatan yang bersifat *government-centered* menuju pendekatan yang lebih partisipatif melalui keterlibatan komunitas. Dalam paradigma ini, masyarakat tidak lagi dipandang sebagai penerima informasi secara pasif, tetapi sebagai aktor yang berperan aktif dalam memproduksi, menyebarkan, dan memverifikasi informasi selama terjadi bencana.

Keberadaan organisasi lokal seperti rumah ibadah, komunitas relawan, maupun organisasi kemasyarakatan terbukti mampu meningkatkan efektivitas komunikasi risiko karena memiliki tingkat kedekatan sosial dan kepercayaan yang tinggi dibandingkan institusi formal. Informasi yang disampaikan oleh tokoh masyarakat atau pemimpin komunitas umumnya lebih mudah diterima karena berasal dari individu yang telah memiliki legitimasi sosial di lingkungan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, Yayasan Masjid Baiturrahman berfungsi tidak hanya sebagai institusi keagamaan, tetapi juga sebagai pusat koordinasi sosial selama banjir berlangsung. Posisi tersebut memungkinkan yayasan menjadi penghubung antara informasi resmi pemerintah dengan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal.

2.4 Previous Studies and Research Gap

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas komunikasi krisis dalam konteks kebencanaan di Indonesia. Puspitasari dan Nugroho (2021) meneliti strategi komunikasi BNPB selama pandemi COVID-19 dan menemukan bahwa koordinasi antarinstansi menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan publik. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada strategi komunikasi dari perspektif pemerintah.

Penelitian Dewi dan Wibisono (2022) mengenai komunikasi pemerintah dalam penanganan banjir Jakarta juga menunjukkan bahwa media sosial pemerintah berperan penting dalam penyebaran informasi kebencanaan. Meskipun demikian, penelitian tersebut belum mengeksplorasi bagaimana masyarakat sebagai penerima pesan menilai efektivitas komunikasi tersebut.

Beberapa penelitian internasional juga menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi risiko dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sumber informasi, terutama pada situasi darurat yang penuh ketidakpastian. Namun demikian, kajian mengenai peran institusi keagamaan sebagai mediator komunikasi krisis masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks bencana hidrometeorologi di Indonesia.

Berdasarkan kajian tersebut, terdapat dua kesenjangan penelitian. Pertama, sebagian besar penelitian masih menempatkan pemerintah sebagai fokus utama analisis sehingga perspektif penerima pesan belum banyak dikaji. Kedua, masih sedikit penelitian yang membahas kontribusi organisasi berbasis keagamaan sebagai penghubung komunikasi antara pemerintah dan masyarakat selama bencana.

Penelitian ini berupaya mengisi kedua kesenjangan tersebut dengan menganalisis bagaimana Yayasan Masjid Baiturrahman menerima, memaknai, serta memanfaatkan komunikasi krisis pemerintah selama banjir Bekasi Maret 2025 menggunakan pendekatan *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)* dan *Risk Communication Model* dari Covello dan Sandman.

3. Metodologi

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami bagaimana komunikasi krisis yang disampaikan oleh pemerintah diterima, dimaknai, dan dievaluasi oleh Yayasan Masjid Baiturrahman pada peristiwa banjir Bekasi Maret 2025. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan pengalaman serta persepsi informan secara mendalam sesuai dengan konteks sosial yang terjadi di lapangan.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Perumahan Kemang Pratama 3, Kecamatan Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu kawasan yang terdampak signifikan akibat banjir pada Maret 2025.

Subjek penelitian adalah Yayasan Masjid Baiturrahman yang memiliki peran penting sebagai pusat komunikasi, koordinasi bantuan, dan aktivitas sosial masyarakat selama bencana berlangsung.

Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses komunikasi kebencanaan. Informan terdiri atas Ketua Yayasan Masjid Baiturrahman, pengurus humas, Ketua RT/RW, relawan, serta warga yang terlibat dalam penanganan banjir.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Pertanyaan disusun berdasarkan tahapan dalam *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)*, yaitu fase pra-bencana, saat bencana, dan pascabencana.

Selain wawancara, penelitian juga memanfaatkan dokumentasi berupa berita resmi pemerintah, laporan instansi penanggulangan bencana, publikasi media massa, media sosial komunitas, serta dokumentasi kegiatan Yayasan Masjid Baiturrahman selama banjir berlangsung.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Hasil wawancara terlebih dahulu ditranskripsikan, kemudian dilakukan proses pengkodean (*coding*) untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan penerimaan komunikasi krisis.

Selanjutnya, temuan dianalisis menggunakan dua kerangka teori, yaitu *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)* untuk mengidentifikasi efektivitas komunikasi pada setiap fase bencana serta *Risk Communication Model* dari Covello dan Sandman untuk menjelaskan hubungan antara bahaya (*hazard*), respons emosional (*outrage*), dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sumber informasi.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi data. Informasi yang diperoleh dari setiap informan dibandingkan dengan dokumen resmi pemerintah, pemberitaan media, serta dokumentasi komunitas sehingga menghasilkan interpretasi yang lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Komunikasi Krisis pada Fase Pra-Bencana

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi pada fase pra-bencana belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)*, khususnya prinsip *Be First* dan *Promote Action*. Informan menyatakan bahwa informasi resmi dari pemerintah mengenai potensi banjir diterima setelah masyarakat memperoleh informasi dari sumber lain, terutama Komunitas Peduli Cileungsi Cikeas (KP2C), media sosial, dan jaringan komunikasi warga.

Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat lebih mengandalkan komunikasi horizontal dibandingkan komunikasi vertikal dari pemerintah. Pengurus Yayasan Masjid Baiturrahman menjelaskan bahwa informasi mengenai kenaikan debit Sungai Cileungsi dan Cikeas justru lebih cepat diperoleh melalui grup WhatsApp warga dan unggahan KP2C dibandingkan pemberitahuan resmi pemerintah daerah.

Temuan ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi formal belum mampu menjadi sumber informasi pertama bagi masyarakat. Padahal, menurut Reynolds dan Seeger (2014), penyampaian informasi secara cepat merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan publik selama fase awal bencana.

Selain keterlambatan penyampaian informasi, penelitian ini juga menemukan bahwa masyarakat belum memperoleh arahan yang jelas mengenai tindakan yang harus dilakukan sebelum banjir mencapai kawasan permukiman. Informasi yang diterima lebih banyak berupa pemberitahuan mengenai kenaikan debit air dibandingkan panduan mitigasi yang dapat segera diterapkan oleh masyarakat.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi pemerintah masih berorientasi pada penyampaian informasi, sementara fungsi komunikasi sebagai sarana pemberdayaan masyarakat belum berjalan secara optimal.

4.2 Penerimaan Komunikasi Krisis pada Fase Tanggap Darurat

Pada saat banjir berlangsung, pola komunikasi mengalami perubahan yang cukup signifikan. Masyarakat mulai mengandalkan komunikasi berbasis komunitas yang dinilai lebih cepat, fleksibel, dan sesuai dengan kondisi lapangan.

Yayasan Masjid Baiturrahman berperan sebagai pusat koordinasi informasi, distribusi bantuan, dan komunikasi antarwarga. Pengurus yayasan tidak hanya menerima informasi dari pemerintah, tetapi juga melakukan verifikasi sebelum menyebarkannya kepada masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat lebih besar terhadap informasi yang berasal dari tokoh masyarakat dibandingkan informasi yang berasal dari media resmi pemerintah. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kredibilitas komunikator memiliki pengaruh yang besar terhadap efektivitas komunikasi krisis.

Dalam perspektif *Risk Communication Model* dari Covello dan Sandman, kondisi tersebut menunjukkan meningkatnya unsur *outrage* akibat rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap komunikasi resmi. Meskipun pemerintah memiliki data teknis mengenai kondisi banjir (*hazard*), masyarakat tetap lebih memilih informasi yang berasal dari aktor lokal karena dianggap lebih sesuai dengan realitas yang mereka alami.

Temuan ini memperkuat pandangan Sandman bahwa persepsi risiko masyarakat lebih banyak dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap sumber informasi dibandingkan oleh tingkat bahaya itu sendiri.

4.3 Peran Yayasan Masjid Baiturrahman sebagai Mediator Komunikasi Krisis

Salah satu temuan penting penelitian ini adalah munculnya Yayasan Masjid Baiturrahman sebagai mediator komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga menjadi pusat koordinasi sosial selama bencana berlangsung. Pengurus yayasan berperan dalam menyampaikan informasi kepada warga, mengoordinasikan relawan, mendistribusikan bantuan, serta memastikan informasi yang beredar tidak menimbulkan kepanikan.

Peran tersebut menunjukkan bahwa institusi keagamaan memiliki kapasitas sebagai *trusted intermediary*, yaitu pihak yang dipercaya masyarakat dalam menerima dan meneruskan informasi kebencanaan.

Temuan ini memperluas kajian komunikasi kebencanaan yang selama ini lebih banyak menitikberatkan pada pemerintah sebagai komunikator utama. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi risiko juga dipengaruhi oleh keberadaan organisasi masyarakat yang memiliki legitimasi sosial tinggi.

Dengan demikian, komunikasi kebencanaan sebaiknya dikembangkan melalui pendekatan *community-based disaster communication*, yaitu melibatkan organisasi lokal sebagai mitra strategis pemerintah dalam setiap tahapan penanggulangan bencana.

4.4 Implikasi Teoretis

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kerangka *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)* masih relevan digunakan untuk mengevaluasi komunikasi kebencanaan di Indonesia. Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas prinsip-prinsip CERC sangat dipengaruhi oleh keberadaan aktor komunikasi di tingkat komunitas.

Selain itu, teori *Risk Communication Model* dari Covello dan Sandman mampu menjelaskan mengapa masyarakat lebih mempercayai informasi yang berasal dari komunitas dibandingkan pemerintah. Tingginya tingkat kepercayaan terhadap tokoh lokal mampu menurunkan ketidakpastian sekaligus meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi risiko yang efektif tidak cukup hanya mengandalkan penyampaian data teknis, tetapi juga memerlukan pembangunan hubungan yang berkelanjutan antara pemerintah dan masyarakat.

5. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana komunikasi krisis yang disampaikan pemerintah diterima oleh Yayasan Masjid Baiturrahman di Perumahan Kemang Pratama 3 selama banjir Bekasi Maret 2025. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi krisis berbeda pada setiap fase bencana.

Pada fase pra-bencana, komunikasi pemerintah belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)*, khususnya terkait kecepatan penyampaian informasi (*Be First*) dan pemberian arahan yang mendorong tindakan masyarakat (*Promote Action*). Informasi mengenai potensi banjir lebih dahulu diterima masyarakat melalui komunitas lokal dibandingkan saluran resmi pemerintah.

Pada fase tanggap darurat, Yayasan Masjid Baiturrahman berperan sebagai pusat komunikasi masyarakat dengan melakukan penyaringan, verifikasi, dan penyebaran informasi kepada warga. Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pengurus yayasan menunjukkan bahwa legitimasi sosial memiliki pengaruh yang besar terhadap efektivitas komunikasi risiko.

Pada fase pascabencana, koordinasi antara pemerintah dan masyarakat mulai menunjukkan perbaikan, namun evaluasi terhadap sistem komunikasi masih diperlukan agar penyampaian informasi pada bencana berikutnya dapat berlangsung lebih cepat, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang efektif tidak hanya bergantung pada kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga pada kemampuan membangun kepercayaan publik melalui kolaborasi dengan organisasi berbasis komunitas. Oleh karena itu, pelibatan institusi keagamaan sebagai mitra komunikasi pemerintah merupakan strategi yang layak dipertimbangkan dalam pengelolaan komunikasi kebencanaan di Indonesia.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi kebencanaan dengan menunjukkan bahwa implementasi *Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)* perlu mempertimbangkan karakteristik sosial masyarakat di tingkat lokal. Temuan penelitian juga memperkuat *Risk Communication Model* dari Covello dan Sandman bahwa tingkat kepercayaan terhadap komunikator memengaruhi persepsi risiko masyarakat, bahkan lebih besar dibandingkan informasi teknis mengenai bahaya itu sendiri.

Selain itu, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai peran organisasi berbasis komunitas sebagai mediator komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam situasi bencana.

Implikasi Praktis

Bagi pemerintah daerah dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi komunikasi risiko yang lebih partisipatif dengan melibatkan organisasi masyarakat sejak tahap kesiapsiagaan.

Bagi organisasi masyarakat, khususnya institusi keagamaan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan jaringan sosial lokal dapat meningkatkan efektivitas penyebaran informasi, koordinasi bantuan, dan penguatan solidaritas masyarakat selama bencana berlangsung.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan.

Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu komunitas sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh wilayah terdampak banjir di Kota Bekasi.

Kedua, data penelitian diperoleh melalui pendekatan kualitatif sehingga interpretasi hasil sangat bergantung pada pengalaman dan persepsi para informan.

Ketiga, penelitian hanya memfokuskan analisis pada komunikasi pemerintah dan Yayasan Masjid Baiturrahman tanpa membandingkannya dengan komunitas lain yang memiliki karakteristik sosial berbeda.

Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Penelitian berikutnya disarankan melibatkan lebih banyak komunitas terdampak sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pola komunikasi kebencanaan di wilayah perkotaan.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan menggabungkan wawancara mendalam dan survei sehingga efektivitas komunikasi krisis dapat dianalisis secara lebih luas.

Kajian mengenai pemanfaatan media digital, aplikasi peringatan dini, dan media sosial dalam komunikasi kebencanaan juga menjadi topik yang relevan untuk dikembangkan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Yayasan Masjid Baiturrahman Kemang Pratama 3 beserta seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga atas dukungan akademik selama penelitian ini dilaksanakan.

Daftar Pustaka

- Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. (2025). Analisis curah hujan ekstrem Jabodetabek Maret 2025. Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2025). Laporan kejadian banjir Kota Bekasi Maret 2025. Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
- Centers for Disease Control and Prevention*. (2018). *Crisis and emergency risk communication (CERC) manual*. U.S. Department of Health and Human Services.
- Coombs, W. T. (2023). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (6th ed.)*. Sage Publications.
- Covello, V. T., & Sandman, P. M. (2001). *Risk communication: Evolution and revolution*. In A. Wolbarst (Ed.), *Solutions to an Environment in Peril* (pp. 164–178). Johns Hopkins University Press.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. Sage Publications.
- Glik, D. C. (2007). *Risk communication for public health emergencies*. *Annual Review of Public Health*, 28, 33–54.
- Institut Teknologi Bandung. (2025). Analisis hidrologi banjir Bekasi Maret 2025. Institut Teknologi Bandung.
- Jamil, F. (2025). *Integration of the Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) model with local values in risk communication in Indonesia*. KOMUNIDA: Media Komunikasi dan Dakwah, 15(1), 375–394.
- Komunitas Peduli Cileungsi Cikeas. (2025, March 4). *Update tinggi muka air Cileungsi, Cikeas, dan P2C periode 3–4 Maret 2025* [Unggahan media sosial].
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. Sage Publications.
- Pemerintah Kota Bekasi. (2025). Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 400.9.10/Kep.135-BPBD/III/2025 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana Banjir, Cuaca Ekstrem, dan Tanah Longsor. Pemerintah Kota Bekasi.
- Prasojo, P. (2023). *Risk communication for community preparedness in flood disaster*.
- Puspitasari, M., & Nugroho, H. A. (2021). Strategi komunikasi krisis Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) pada masa pandemi COVID-19 di Indonesia. *Jurnal ASPIKOM*, 6(2), 321–335.
- Rahman, A., & Munadi, K. (2020). *Communicating risk in enhancing disaster preparedness: A pragmatic example of disaster risk communication from the Smong story*. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). *Crisis and emergency risk communication as an integrative model*. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Seeger, M., Reynolds, B., & Day, A. M. (2020). *Crisis and emergency risk communication: Past, present, and future*. In *Crisis Communication* (pp. 401–418). De Gruyter.
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2021). *Theorizing crisis communication (2nd ed.)*. Wiley.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2020). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity (5th ed.)*. Sage Publications.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods (6th ed.)*. Sage Publications.