

Analisis Kesenjangan Komunikasi Publik dalam Penanganan Banjir: Studi Kasus pada BPBD Kota Tangerang

Windhiadi Yoga Sembada ^{1*}, Nazwa Al Ghany ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia

* Penulis Korespondensi: yoga.sembada@upnvi.ac.id

Abstrak: Banjir menjadi bencana yang berulang setiap tahun di Kecamatan Larangan, Kota Tangerang, sehingga komunikasi publik memegang peranan penting dalam penyampaian informasi kepada masyarakat terdampak. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesenjangan komunikasi publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Tangerang dalam penanganan banjir di Kecamatan Larangan. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dengan melibatkan 100 responden yang dipilih melalui teknik *cluster sampling* di empat kelurahan dengan frekuensi banjir tertinggi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang disusun berdasarkan lima aspek kesenjangan komunikasi publik dan dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata setiap aspek. Hasil pengukuran diinterpretasikan menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) untuk memahami sejauh mana komunikasi krisis BPBD telah berjalan sesuai kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan seluruh aspek yang diukur berada pada kategori rendah dengan nilai rata-rata berkisar antara 2,050 sampai 2,090. Aspek responsivitas memperoleh nilai terendah, sedangkan aspek partisipasi publik memperoleh nilai tertinggi meski tetap tergolong rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa BPBD Kota Tangerang telah menjalankan berbagai upaya komunikasi kebencanaan, tetapi upaya tersebut belum sepenuhnya dirasakan masyarakat sebagai komunikasi yang kredibel dan mudah diakses. Kesenjangan komunikasi publik antara BPBD Kota Tangerang dan masyarakat Kecamatan Larangan masih perlu diatasi melalui penguatan komunikasi yang lebih cepat dan partisipatif dalam penanganan banjir.

Keyword: Komunikasi Publik, Penanganan Banjir, BPBD

Pendahuluan

Indonesia berada pada wilayah dengan tingkat kerentanan bencana yang tinggi akibat letak geografis dan iklim tropis yang dimilikinya, baik secara geologis maupun hidrometeorologis (BNPB, 2025a). Badan Nasional Penanggulangan Bencana mencatat 3.472 kejadian bencana sepanjang tahun 2024, dengan banjir menempati urutan tertinggi dibandingkan jenis bencana alam lainnya (BNPB, 2025a). Kondisi tersebut menegaskan pentingnya kesiapan sistem komunikasi dan koordinasi dalam menghadapi bencana secara terpadu, mengingat komunikasi publik berperan penting dalam meminimalkan risiko bencana sejak fase kesiapan hingga mitigasi (Taslim dkk., 2024).

Komunikasi kebencanaan mencakup seluruh aktivitas yang menjelaskan situasi maupun permasalahan dalam proses penanggulangan bencana, bukan sekadar penyampaian informasi teknis semata (Sulastri, 2023). Proses ini juga menjadi bagian dari sistem sosial yang menuntut partisipasi instansi maupun masyarakat guna memperkuat ketangguhan menghadapi bencana (Andung dkk., 2023). Lembaga pemerintah dituntut menjalankan komunikasi publik yang transparan dan akuntabel agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat (Herasymiuk dkk., 2020), meski berbagai penelitian menunjukkan penerapan prinsip tersebut masih menghadapi tantangan sehingga kesenjangan komunikasi publik dalam penanganan bencana kerap ditemukan.

Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa komunikasi publik dalam penanganan bencana masih menghadapi berbagai tantangan. Aryal dkk. (2024) menjelaskan kesenjangan komunikasi publik masih ditemukan pada berbagai aspek layanan pemerintah kepada masyarakat, mulai dari keterbukaan informasi hingga ruang partisipasi publik, dan menekankan bahwa aspek tersebut perlu dikaji lebih lanjut pada konteks organisasi publik karena setiap lembaga memiliki karakteristik komunikasi yang berbeda. Kesenjangan komunikasi muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan organisasi dan informasi yang diterima maupun dipahami masyarakat (Fadhilah, 2025).

Grantham (2023) menambahkan bahwa komunikasi krisis yang tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat berpotensi menurunkan kepercayaan publik dan meningkatkan ketidakpastian selama situasi krisis berlangsung. Temuan tersebut menegaskan bahwa kesenjangan komunikasi publik bukan hanya persoalan penyampaian informasi, melainkan juga faktor yang dapat memengaruhi efektivitas penanganan bencana, khususnya pada lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam komunikasi kebencanaan.

Kualitas komunikasi publik turut memengaruhi keberhasilan penanganan bencana. Mucharam (2022) menjelaskan bahwa komunikasi publik yang efektif dibangun melalui penyampaian informasi yang jelas dan konsisten sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selaković (2025) menemukan bahwa komunikasi krisis yang proaktif mampu mempercepat pemulihan pasca bencana karena masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan akurat, sementara Bariyah dan Mukoyimah (2023) menunjukkan bahwa komunikasi publik yang melibatkan masyarakat secara aktif dapat meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat dalam menghadapi bencana. Ketiga temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan komunikasi publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi membangun komunikasi yang dipercaya dan dipahami masyarakat.

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) banyak digunakan sebagai landasan analisis untuk memahami bagaimana organisasi membangun komunikasi yang efektif selama situasi krisis. Grantham (2023) menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi krisis dipengaruhi oleh kemampuan organisasi membangun kredibilitas serta memberikan respons komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan publik. Chunxia dkk. (2022) menunjukkan bahwa SCCT relevan diterapkan pada organisasi sektor publik karena mampu menjelaskan hubungan antara strategi komunikasi organisasi dan kepercayaan masyarakat selama situasi krisis. Keterbatasan komunikasi pemerintah dan rendahnya keterlibatan masyarakat dalam penanganan banjir dapat menghambat efektivitas penanggulangan bencana (Karomah dan Apriliani, 2021), meski penelitian tersebut masih berfokus pada strategi komunikasi organisasi dan belum banyak menjelaskan bagaimana kesenjangan komunikasi dipersepsikan oleh masyarakat sebagai penerima informasi. SCCT karena itu dipandang relevan sebagai landasan

teoritis penelitian ini untuk menganalisis kesenjangan komunikasi publik pada penanganan banjir.

Banjir merupakan bencana hidrometeorologis yang secara konsisten menjadi ancaman utama dengan dampak sosial dan ekonomi yang luas. Data Buku Bencana BNPB mencatat 121 kejadian banjir atau 58% dari seluruh bencana nasional dengan 73.316 unit rumah terendam akibat banjir pada Mei 2025 (BNPB, 2025a) sedangkan kerugian akibat banjir di Jabodetabek mencapai lebih dari Rp1,6 triliun dengan sektor perumahan sebagai yang paling terdampak (BNPB, 2025b). Banjir tidak hanya mengganggu aktivitas sosial dan ekonomi, tetapi juga menguji kesiapan strategi komunikasi publik lembaga pemerintah dalam merespons situasi krisis (Rohman dkk., 2024). Penelitian mengenai penerimaan peringatan banjir di Kelantan, Malaysia menunjukkan lebih dari separuh responden menerima peringatan melalui televisi dan media publik, tetapi hanya sebagian kecil yang menindaklanjuti dengan evakuasi (Yaacob dkk., 2025), sehingga kejelasan isi pesan dan saluran penyampaian informasi menjadi penentu pemahaman makna yang tepat bagi masyarakat. Kecepatan informasi yang diberikan juga perlu ditingkatkan, tidak hanya melalui optimalisasi kanal digital, tetapi juga melalui kesesuaian pesan dengan persepsi publik (Muthia dkk., 2024)

Kota Tangerang termasuk salah satu wilayah dengan tingkat kerentanan banjir tinggi. Sungai Cisadane melintasi kota ini dengan topografi yang relatif rendah dan kepadatan penduduk yang tinggi, sehingga banjir hampir terjadi setiap tahun (BPS Kota Tangerang, 2025b). Kecamatan Larangan menjadi salah satu kawasan yang paling sering terdampak banjir di antara seluruh wilayah Kota Tangerang, dengan 214 titik banjir tercatat dalam lima tahun terakhir (Satu Peta Kota Tangerang, 2025). Sebelas dari tujuh belas titik banjir di Kota Tangerang pada April 2025 terjadi di wilayah ini dan menyebabkan puluhan kepala keluarga mengungsi (Kompas.com, 2021). Rangkaian peristiwa tersebut menunjukkan Kecamatan Larangan sebagai wilayah rawan banjir yang membutuhkan strategi komunikasi publik lebih efektif dan responsif dari BPBD.

BPBD Kota Tangerang selaku lembaga yang bertanggung jawab langsung terhadap penanggulangan bencana di tingkat daerah memiliki peran penting dalam penyebaran informasi serta pelaksanaan mitigasi bencana kepada masyarakat. Upaya peningkatan kesiapsiagaan banjir dilakukan antara lain melalui pembentukan Kelurahan Tangguh Bencana dan monitoring rutin Daerah Aliran Sungai yang melintasi Kecamatan Larangan (Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang, 2024). Saluran digital seperti Instagram dan situs resmi turut dimanfaatkan sebagai media komunikasi yang memungkinkan penyebaran informasi berlangsung cepat dan menjangkau masyarakat luas (Harahap, 2024). Pertanyaan yang kemudian muncul adalah sejauh mana pemanfaatan saluran digital tersebut benar-benar mampu menjawab kebutuhan warga di daerah rawan banjir.

Penelitian Bukar dkk. (2022) menunjukkan bahwa komunikasi krisis berbasis media sosial dapat meningkatkan ketahanan publik melalui pesan yang interaktif, tetapi belum membahas kesenjangan komunikasi dari sudut penerimaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dalam konteks banjir lokal. Athallah (2025) menemukan bahwa BPBD telah menggunakan berbagai strategi komunikasi banjir, namun belum memperhatikan kesenjangan pesan dari perspektif penerimaan masyarakat, sedangkan Yiswana (2024) menegaskan bahwa hambatan komunikasi lembaga penanggulangan bencana kerap berasal dari rendahnya literasi teknologi dan kualitas pesan. Penelitian tersebut masih berfokus pada strategi komunikasi organisasi sehingga belum menggambarkan bagaimana komunikasi dipersepsikan masyarakat sebagai penerima informasi, khususnya dalam bentuk kesenjangan komunikasi publik pada penanganan banjir. Penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut melalui pendekatan kuantitatif deskriptif yang berfokus pada isi pesan dan persepsi masyarakat terhadap komunikasi

publik yang dijalankan lembaga, guna menggambarkan sejauh mana kesesuaian antara pesan yang disampaikan BPBD dan pemahaman masyarakat terdampak.

Metode

Desain

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan kesenjangan komunikasi publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Tangerang dalam penanganan banjir di Kecamatan Larangan. Pendekatan kuantitatif menekankan pengolahan data numerik melalui metode statistik (Sudaryana & Agusiady, 2022), sedangkan pendekatan deskriptif bertujuan menggambarkan suatu fenomena secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dari subjek penelitian (Tampubolon, 2023). Penelitian ini bersifat univariat karena hanya menganalisis satu variabel, yaitu kesenjangan komunikasi publik, yang dioperasionalkan melalui lima aspek yang diadaptasi dari kerangka Aryal dkk. (2024). Hasil analisis deskriptif pada kelima aspek tersebut selanjutnya diinterpretasikan menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) untuk melihat sejauh mana implementasi komunikasi krisis BPBD mencerminkan kredibilitas, pengelolaan, dan tanggung jawab komunikasi krisis sebagaimana dikemukakan oleh (Coombs, 2022).

Populasi

Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Larangan, Kota Tangerang, yang berjumlah 157.233 jiwa dan tersebar pada delapan kelurahan (BPS Kota Tangerang, 2025a). Sampel penelitian ditentukan dengan mempertimbangkan wilayah yang memiliki frekuensi banjir berulang tertinggi, yaitu Kelurahan Larangan Utara, Larangan Selatan, Gaga, dan Kreo Selatan, dengan total penduduk sebesar 88.774 jiwa (Satu Peta Kota Tangerang, 2025). Teknik *cluster sampling* digunakan karena populasi penelitian tersebar pada beberapa kelurahan dengan karakteristik dan tingkat kerawanan banjir yang berbeda. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden yang kemudian dialokasikan secara proporsional pada setiap kelurahan melalui teknik *proportionate random sampling*. Pemilihan responden pada masing-masing kelurahan dilakukan secara acak dengan kriteria penyaringan berupa pengalaman menghadapi banjir berulang di wilayah tempat tinggal, agar persepsi yang diukur benar-benar berasal dari pengalaman langsung responden terhadap komunikasi publik BPBD Kota Tangerang.

Instrumen

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang disusun berdasarkan indikator *Situational Crisis Communication Theory* yang dikembangkan oleh (Coombs, 2022). Kuesioner terdiri atas 30 pernyataan yang mewakili lima aspek kesenjangan komunikasi publik yang diadaptasi dari Aryal dkk. (2024) sebagai berikut; (1) Transparansi informasi, (2) Relevansi informasi, (3) Aksesibilitas komunikasi, (4) Responsivitas, dan (5) Partisipasi publik. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala ordinal lima tingkat, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju, yang mampu menunjukkan posisi relatif jawaban responden tanpa menetapkan jarak pasti antar pilihan (Rosyidah dan Fijra, 2021).

Prosedur

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form* kepada 100 responden yang telah memenuhi kriteria penelitian. Data sekunder diperoleh melalui laporan kinerja dan dokumentasi resmi BPBD Kota Tangerang yang relevan dengan fokus penelitian. Skor jawaban responden diolah untuk memperoleh nilai rata-rata setiap indikator dan aspek, dengan asumsi semakin rendah skor yang diperoleh maka semakin besar indikasi kesenjangan komunikasi publik yang dirasakan masyarakat.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan program SPSS untuk menggambarkan kecenderungan persepsi masyarakat terhadap komunikasi publik BPBD Kota Tangerang. Analisis dilakukan melalui penghitungan frekuensi jawaban dan nilai rata-rata setiap indikator, yang menjadi dasar penentuan skor total variabel penelitian. Nilai rata-rata kemudian dikategorikan menggunakan tabel interval berikut;

Tabel 1. Kategori Interpretasi Rata-Rata

Rentang Nilai Rata-Rata	Kategori Penilaian
1,00-1,80	Sangat Rendah
1,81-2,60	Rendah
2,61-3,40	Sedang
3,41-4,20	Tinggi
4,21-5,00	Sangat Tinggi

Sumber: Penulis

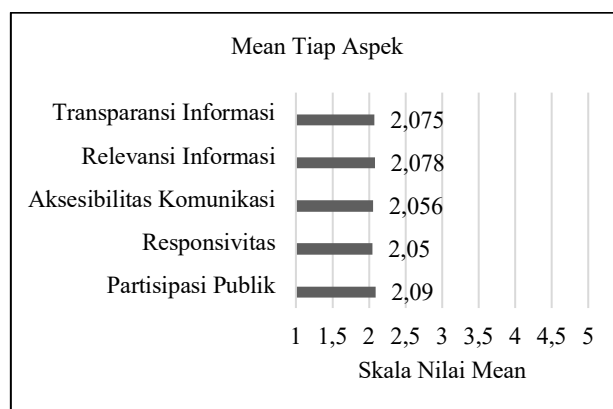
Kategori tersebut menjadi pedoman interpretasi kecenderungan persepsi responden dan selanjutnya dikaitkan dengan SCCT untuk menjelaskan bagaimana implementasi komunikasi krisis BPBD dipersepsikan masyarakat Kecamatan Larangan dalam penanganan banjir. Implementasi komunikasi krisis yang belum mencerminkan dimensi SCCT diinterpretasikan sebagai adanya kesenjangan komunikasi publik antara BPBD Kota Tangerang dan masyarakat Kecamatan Larangan.

Hasil & Pembahasan

Hasil

Penelitian ini melibatkan 100 responden dari empat kelurahan dengan frekuensi banjir berulang tertinggi di Kecamatan Larangan, yaitu Larangan Utara, Larangan Selatan, Gaga, dan Kreo Selatan. Responden penelitian didominasi oleh perempuan sebanyak 66 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 34 orang. Sebaran usia responden didominasi oleh kelompok produktif pada rentang 18 sampai 23 tahun sebanyak 40%, diikuti rentang 24 sampai 29 tahun sebanyak 25%. Sebanyak 74% responden menyatakan pernah menerima informasi penanganan banjir dari BPBD Kota Tangerang, sedangkan 26% sisanya mengaku belum pernah menerima informasi tersebut. Mayoritas responden juga pernah mengalami banjir berulang di tempat tinggalnya, dengan 32% mengalami satu sampai dua kejadian banjir dalam setahun dan 31% mengalami tiga sampai lima kejadian. Pengetahuan responden mengenai lembaga yang bertanggung jawab dalam penanganan banjir turut bervariasi. BPBD Kota Tangerang menjadi jawaban terbanyak dengan 30%, tetapi sebagian responden lain masih meyakini bahwa tanggung jawab tersebut berada pada aparat wilayah setempat atau dinas lain di luar BPBD, sehingga pemahaman masyarakat mengenai peran BPBD belum sepenuhnya seragam.

Distribusi jawaban terhadap 30 pernyataan dalam kuesioner menunjukkan kecenderungan yang serupa pada seluruh aspek yang diukur. Kategori Tidak Setuju menjadi jawaban yang paling banyak dipilih responden pada seluruh aspek, dengan persentase berkisar antara 39,5% sampai 44,1%, diikuti kategori Sangat Tidak Setuju pada kisaran 33,1% sampai 36,5%. Kategori Netral hingga Sangat Setuju memperoleh persentase yang jauh lebih rendah pada seluruh aspek penelitian, sehingga sebagian besar responden belum memberikan penilaian positif terhadap komunikasi publik yang dilakukan BPBD Kota Tangerang. Nilai rata-rata pada tiap aspek yang diuji mendapatkan hasil sebagai berikut;



Gambar 1. Nilai Rata-Rata Jawaban Responden Berdasarkan Aspek
Sumber: Penulis

Gambar 1 menunjukkan bahwa seluruh aspek kesenjangan komunikasi publik berada pada kategori rendah dengan nilai rata-rata pada rentang 2,050 sampai 2,090. Aspek partisipasi publik memperoleh nilai tertinggi, sedangkan aspek responsivitas memperoleh nilai terendah di antara kelima aspek yang diukur. Selisih nilai rata-rata antar aspek relatif kecil sehingga persepsi responden terhadap kelima aspek cenderung konsisten dan tidak ada satu aspek pun yang dinilai jauh lebih baik dibandingkan aspek lainnya. Skor total variabel kesenjangan komunikasi publik memperlihatkan nilai minimum sebesar 37,00 dan nilai maksimum sebesar 150,00, dengan nilai rata-rata 62,10 serta standar deviasi 28,68. Nilai tersebut menguatkan temuan bahwa tingkat kesenjangan komunikasi publik BPBD Kota Tangerang secara keseluruhan masih berada pada kategori rendah, sementara variasi skor antar responden menunjukkan perbedaan pengalaman dalam menerima komunikasi publik tanpa mengubah kecenderungan penilaian yang serupa.

Pembahasan

Situational Crisis Communication Theory menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi krisis dipengaruhi oleh kemampuan organisasi membangun kredibilitas melalui penyampaian informasi yang jelas dan konsisten sehingga mampu mengurangi ketidakpastian yang dirasakan masyarakat (Coombs, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kredibilitas komunikasi BPBD Kota Tangerang belum terbentuk secara optimal. Aspek transparansi informasi memperoleh nilai rata-rata 2,075, sedangkan aspek relevansi informasi memperoleh nilai 2,078, yang keduanya berada pada kategori rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat Kecamatan Larangan belum sepenuhnya merasakan keterbukaan informasi maupun kesesuaian pesan BPBD dengan kebutuhan mereka selama penanganan banjir. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa BPBD sebenarnya telah memanfaatkan berbagai media komunikasi untuk menyampaikan informasi kebencanaan, antara lain sebagai berikut; (1) Media sosial Instagram dan situs resmi BPBD, (2) Layanan darurat 112 dan aplikasi Sipantau, (3) Koordinasi dengan BMKG dan pemerintah kelurahan, (4) Jaringan relawan kebencanaan dan media massa lokal.

Pengembangan *Early Warning System* berbasis notifikasi juga tengah dilakukan untuk mempercepat penyampaian informasi ke wilayah rawan banjir (Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang, 2026). Ketersediaan berbagai saluran tersebut ternyata belum otomatis membentuk persepsi transparan di kalangan masyarakat, sehingga kesenjangan pada aspek ini tampak terletak bukan pada ketersediaan saluran komunikasi, melainkan pada kemampuan informasi yang disampaikan untuk benar-benar menjangkau dan dipahami masyarakat. Sebanyak 26%

responden bahkan mengaku belum pernah menerima informasi penanganan banjir dari BPBD, yang memperkuat indikasi bahwa transparansi informasi belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat di wilayah penelitian.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Santika dan Sjafari (2025) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi kebencanaan BPBD Kota Tangerang masih menghadapi kendala, salah satunya karena kegiatan sosialisasi lebih banyak dilakukan atas permintaan masyarakat sehingga belum seluruh warga memperoleh kesempatan yang sama untuk menerima informasi. Kesenjangan pada aspek relevansi informasi turut menunjukkan pola serupa. BPBD telah melakukan pemantauan kondisi cuaca melalui BMKG dan memonitor perkembangan banjir di lapangan sebelum menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi informasi yang bersifat umum dan belum menggambarkan kondisi spesifik di wilayah terdampak membuat manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan warga. Kredibilitas komunikasi krisis BPBD karena itu masih perlu diperkuat melalui penyampaian informasi yang lebih spesifik sesuai kondisi wilayah dan pembaruan informasi secara konsisten, agar mampu mengurangi ketidakpastian masyarakat selama penanganan banjir.

SCCT juga menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi krisis ditentukan oleh kemampuan organisasi mengelola proses penyampaian informasi agar dapat diterima masyarakat secara tepat waktu melalui saluran yang sesuai (Coombs, 2022). Aspek aksesibilitas komunikasi dalam penelitian ini memperoleh nilai rata-rata 2,056 dan berada pada kategori rendah, yang menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Larangan masih mengalami kesulitan memperoleh informasi penanganan banjir melalui saluran yang disediakan BPBD Kota Tangerang. Berbagai saluran komunikasi yang telah dimiliki BPBD belum sepenuhnya dikenali dan dimanfaatkan oleh masyarakat setempat. Penelitian Santika dan Sjafari (2025) memperkuat temuan ini dengan menjelaskan bahwa BPBD telah memanfaatkan berbagai media komunikasi dalam penyebaran informasi kebencanaan, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi kendala terutama dalam menjangkau masyarakat secara merata. Penyediaan media komunikasi yang beragam ternyata belum secara otomatis menjamin masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan, sehingga pengelolaan komunikasi krisis BPBD masih perlu diarahkan pada evaluasi efektivitas saluran yang digunakan dan perluasan sosialisasi mengenai media komunikasi resmi hingga tingkat lingkungan masyarakat.

Dimensi tanggung jawab komunikasi krisis dalam SCCT menuntut organisasi memberikan respons yang cepat dan jelas, sekaligus membangun komunikasi dua arah yang melibatkan masyarakat sebagai pemangku kepentingan (Coombs, 2022). Aspek responsivitas memperoleh nilai rata-rata 2,050, nilai terendah di antara kelima aspek yang diteliti, sehingga masyarakat Kecamatan Larangan paling banyak merasakan kesenjangan pada kemampuan BPBD memberikan respons komunikasi selama penanganan banjir. Hasil wawancara menunjukkan bahwa BPBD sebenarnya telah menjalankan pemantauan kondisi banjir selama 24 jam melalui Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana dan menjadikan laporan masyarakat sebagai dasar penentuan langkah penanganan di lapangan (Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang, 2026). Mekanisme respons operasional tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh respons komunikasi yang dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga kepastian dan kecepatan informasi selama banjir berlangsung masih dinilai kurang.

Aspek partisipasi publik memperoleh nilai rata-rata 2,090, tertinggi di antara kelima aspek meski tetap tergolong rendah. BPBD telah mengembangkan sejumlah bentuk pemberdayaan masyarakat, seperti program Kelurahan Tangguh Bencana dan pelibatan relawan kebencanaan, untuk mendukung penyebaran informasi dan penanganan banjir (Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang, 2026). Program tersebut menunjukkan bahwa ruang partisipasi sudah tersedia secara struktural, tetapi pemanfaatannya sebagai komunikasi dua arah belum sepenuhnya

dirasakan masyarakat. Keterlibatan warga masih lebih banyak terjadi pada tataran program dibandingkan berkembang menjadi mekanisme pelaporan dan umpan balik yang berkelanjutan. Penguatan forum komunikasi bersama masyarakat serta optimalisasi peran Kelurahan Tangguh Bencana dan relawan sebagai penghubung informasi dapat menjadi langkah yang memperkuat tanggung jawab komunikasi krisis BPBD ke depan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi komunikasi krisis tidak selalu menghasilkan persepsi yang sama pada masyarakat sebagai penerima informasi. Keberhasilan komunikasi krisis tidak cukup diukur dari banyaknya media komunikasi maupun program sosialisasi yang telah dilaksanakan organisasi, melainkan juga dari sejauh mana informasi tersebut dipahami dan dirasakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat menghadapi bencana. Pandangan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Chunxia dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi krisis mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap organisasi, maupun penelitian Santika dan Sjafari (2025) yang menjelaskan bahwa BPBD Kota Tangerang telah mengimplementasikan berbagai strategi komunikasi melalui media sosial dan koordinasi lintas instansi. Perbedaan ini kemungkinan muncul karena kedua penelitian tersebut mengevaluasi komunikasi krisis dari sudut pandang organisasi, sedangkan penelitian ini menempatkan persepsi masyarakat sebagai dasar analisis, sehingga interpretasi yang dihasilkan perlu dipahami sebagai salah satu kemungkinan penjelasan dan bukan satu-satunya bentuk evaluasi terhadap komunikasi krisis BPBD Kota Tangerang.

Aryal dkk. (2024) dan Grantham (2023) turut menegaskan bahwa komunikasi publik yang efektif dalam penanggulangan bencana tidak cukup diukur dari tersedianya informasi, tetapi juga dari kemampuan informasi tersebut menjawab kebutuhan masyarakat. Persepsi masyarakat Kecamatan Larangan yang tetap berada pada kategori rendah pada seluruh aspek memperkuat pandangan tersebut, meski penelitian ini belum menganalisis secara langsung faktor lain di luar SCCT, seperti pengalaman menghadapi banjir dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah daerah, yang turut berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa SCCT berperan sebagai salah satu perspektif yang relevan untuk menafsirkan kesenjangan komunikasi publik dalam penelitian ini, tetapi belum dapat dipandang sebagai satu-satunya pendekatan yang menjelaskan seluruh dinamika di baliknya, sehingga kajian mengenai kesenjangan komunikasi publik pada konteks kebencanaan lain masih terbuka untuk dikembangkan lebih lanjut.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan komunikasi publik antara BPBD Kota Tangerang dan masyarakat Kecamatan Larangan dalam penanganan banjir. Seluruh aspek yang diteliti, mulai dari transparansi informasi hingga partisipasi publik, berada pada kategori rendah dengan nilai rata-rata pada rentang 2,050 sampai 2,090, sehingga implementasi komunikasi krisis BPBD dinilai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi masyarakat selama situasi banjir. Analisis berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory* memperlihatkan bahwa kesenjangan tersebut terjadi pada ketiga dimensi komunikasi krisis yang menjadi fokus penelitian ini. Kredibilitas komunikasi krisis belum terbentuk optimal karena informasi yang disampaikan belum sepenuhnya membangun kepercayaan masyarakat. Pengelolaan komunikasi krisis juga belum berjalan optimal karena penyebaran informasi belum menjangkau masyarakat secara merata, sedangkan tanggung jawab komunikasi krisis masih memerlukan penguatan agar BPBD mampu memberikan respons yang cepat dan mendorong keterlibatan masyarakat secara berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa

kesenjangan komunikasi publik bukan disebabkan oleh ketiadaan upaya komunikasi BPBD Kota Tangerang, melainkan karena implementasi komunikasi krisis belum sepenuhnya mampu membangun kredibilitas, mengelola penyampaian informasi secara efektif, dan memenuhi tanggung jawab komunikasi kepada masyarakat. Penguatan komunikasi yang lebih cepat dan partisipatif diharapkan mampu mengurangi kesenjangan komunikasi publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat Kecamatan Larangan terhadap BPBD Kota Tangerang dalam penanganan banjir ke depan.

Daftar Pustaka

- Andung, P. A., Sos, S., Messakh, J. J., & Doko, M. M. (2023). *Komunikasi Bencana: Konsep, Teori & Praktik Lokal, Baik Berbasis Kearifan*.
- Aryal, B., Poudel, B., Karki, J., Bhattarai, N., & Bhandari, S. (2024). Expectation of the Communication Mechanism and its Gap in Public Administration : Approaches to Communication between Local Government and Public. *Nepal Journal of Multidisciplinary Research (NJMR)*, 7(2), 109–126. <https://doi.org/https://doi.org/10.3126/njmr.v7i2.68251> Expectation
- Athallah, R. F. (2025). *Strategi komunikasi dalam mitigasi bencana banjir di kota tangerang selatan*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang Tahun 2023*. https://bpbd.tangerangkota.go.id/assets/uploads/informationpublic_20240425_1714006708.pdf
- Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang. (2026). *Wawancara Komunikasi Publik BPBD Kota Tangerang dalam Penanganan Banjir*.
- Bariyah, C., & Mukoyimah. (2023). Analisis Komunikasi Publik Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Pada PLTU Kabupaten Batang). *Mu'ashir: Jurnal Dakwah & Komunikasi Islam*, 1(1), 41–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.35878/muashir.v1i1.746>
- BNPB. (2025a). *Buku Data Bencana 2024*. [https://bnpb.go.id/storage/app/media/Buletin Info Bencana/Buku Data Bencana 2024/20250613_Buku Data 2024.pdf](https://bnpb.go.id/storage/app/media/Buletin%20Info%20Bencana/Buku%20Data%20Bencana%202024/20250613_Buku%20Data%202024.pdf)
- BNPB. (2025b). *Dampak Banjir di Jabodetabek, Kerugian Ekonomi dan Upaya Pemulihan*. 27 Maret. <https://www.bnpb.go.id/berita/dampak-banjir-di-jabodetabek-kerugian-ekonomi-dan-upaya-pemulihan>
- BPS Kota Tangerang. (2025a). *Kecamatan Larangan dalam Angka 2025 [Publikasi tahunan]*. <https://tangerangkota.bps.go.id/id/publication/2025/09/26/87d38378c283b5e91da34347/kecamatan-larangan-dalam-angka-2025.html>
- BPS Kota Tangerang. (2025b). *Kota Tangerang dalam Angka 2025 [Publikasi tahunan]*. <https://tangerangkota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/722b22432fe1e5f0675fec7f/kota-tangerang-dalam-angka-2025.html>
- Bukar, U. A. L. I., Sidi, F., Jabar, M. A., Nor, R., Binti, H., Abdullah, S., & Ishak, I. (2022). A Multistage Analysis of Predicting Public Resilience of Impactful Social Media Crisis Communication in Flooding Emergencies. *IEEE Access*, 10, 57266–57282. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3176963>
- Chunxia, Z., Fei, W., & Wei, F. (2022). *Exploring the Antecedents to the Reputation of Chinese Public Sector Organizations During COVID-19 : An Extension of Situational Crisis Communication Theory*. 13(June), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.818939>
- Coombs, W. T. (2022). *Situational Crisis Communication Theory (SCCT) : Refining and*

- Clarifying a Cognitive-Based Theory of Crisis Communication* (W. T. Coombs & S. J. Holladay (eds.)). <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781119678953.ch14>
- Fadhilah, M. Y. (2025). *Strategi Pemerintah Daerah Dalam Penguatan Koordinasi Kelembagaan Pada Pelaksanaan Sistem Perencanaan Penganggaran Terintegrasi Di Kabupaten Lahat* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/24763>
- Grantham, S. (2023). #bnefloods: An analysis of the Queensland Government media conferences during the 2022 Brisbane floods. *The Australian Journal of Emergency Management*, 38(2), 42–48. <https://doi.org/https://www.doi.org/10.47389/38.2.41>
- Harahap, H. S. (2024). *Penggunaan Media Sosial untuk Penyebarluasan Informasi Peringatan Dini Banjir ke Masyarakat (Studi Kasus : BPBD Provinsi DKI Jakarta)*. 5(11), 4592–4605.
- Herasymiuk, K., Martselyak, O. V, Kirichenko, Y. N., Zhmur, N. V, & Shmalenko, I. I. (2020). *Principles Of Integrity And Good Governance In Public Administration*. 11(4), 545–555.
- Karomah, S. F., & Apriliani, R. (2021). *Crisis Communication of Pekalongan City Communications and Informatics Department Towards The Community of North Pekalongan In Handling Rob Floods*. 2(1), 227–234.
- Kompas.com. (2021, October 21). 3 titik terendam banjir di Kota Tangerang, terparah di Cipadu Larangan. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/10/21/104954%0D%0A81/3-titik-terendam-banjir-di-kota-tangerang-%0D%0Aterparah-di-cipadu-larangan>
- Mucharam, A. (2022). *Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif*. XXVII(1), 71–82.
- Muthia, A., Sultan, M. I., & Latief, D. (2024). *Website Kemenag . co . id sebagai Strategi Komunikasi Publik dalam Menyebarkan Program Moderasi Beragama*. 4(2), 355–360.
- Rohman, S. N., Lituhayu, D., & Lestari, H. (2024). Manajemen Penanggulangan Bencana Banjir Oleh Badan Penaggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Di Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1–19.
- Santika, B., & Sjafari, A. (2025). Manajemen Bencana Banjir Oleh Badan Penanggulangan. *Jurnal Ilmiah Niagara*, XVII(2), 100–113.
- Satu Peta Kota Tangerang. (2025). *Peta wilayah terdampak banjir*. <https://maps.tangerangkota.go.id/wilayahterdampakbanj%0D%0Air/>
- Selaković, M. (2025). *Government Crisis Communications and Business Crisis Response during 2024 Dubai Floods*. 17(2), 23–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.24818/ejis.2025.11>
- Sudaryana, B., & Agusiady, R. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Deepublish.
- Sulastri, I. (2023). *Komunikasi Efektif Tanggap Bencana*. Pustaka Artaz.
- Tampubolon, M. (2023). *Metode penelitian*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Taslim, M., Pasaribu, A. J., Samudra, A. A., Doktor, P., Publik, A., & Ilmu, F. (2024). *Analisis Mitigasi Bencana Banjir Di Kota Tangerang Selatan*. 18(1978), 2187–2202.
- Yaacob, S., Azmi, N., Zainol, M., Ali, S., Ali, H., & Ibrahim, N. (2025). *The Role Of Leadership And Communication In Disaster Evacuation Management: A Case Study Of The 2014 Yellow Flood In Kelantan*. 10(41), 791–801. <https://doi.org/10.35631/IJLGC.1041051>
- Yiswana, M. (2024). *Strategi Komunikasi Bpbd Dengan Masyarakat Dalam Penanggulangan Bencana Gempa Bumi Di Kabupaten Lombok Timur*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.