Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: adminjoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (1) 2024, Page: 653-658

Komunikasi Krisis Pemerintah Daerah Medan dalam Menangani Bencana Banjir: Studi Kasus di Kecamatan Medan Maimun

Sabrin
Universitas Darma Agung

Published: Maret, 2025

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Medan dalam merespons bencana banjir, khususnya di Kecamatan Medan Maimun. Komunikasi krisis yang efektif menjadi krusial dalam mengelola informasi, mengurangi kepanikan publik, dan mempercepat penanganan bencana. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sistem peringatan dini, kurangnya koordinasi antarlembaga, serta minimnya pelibatan masyarakat lokal dalam penyebaran informasi. Meski demikian, terdapat upaya pemerintah dalam membangun kanal komunikasi digital dan memanfaatkan media lokal untuk menyampaikan informasi tanggap darurat. Studi ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas komunikasi krisis secara sistemik, termasuk pelatihan juru bicara, pembentukan tim komunikasi darurat, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengelolaan komunikasi bencana yang lebih responsif dan inklusif.

Kata kunci: komunikasi krisis, pemerintah daerah, banjir, Medan Maimun, penanggulangan bencana

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Bencana alam merupakan fenomena yang tidak hanya berdampak fisik, tetapi juga sosial dan psikologis bagi masyarakat terdampak. Kota Medan sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia tidak luput dari ancaman bencana, terutama banjir yang terjadi secara berulang setiap tahunnya. Kecamatan Medan Maimun merupakan salah satu wilayah yang paling rentan terhadap bencana banjir akibat letaknya yang rendah, kepadatan permukiman, dan sistem drainase yang kurang optimal.

Dalam situasi krisis seperti bencana banjir, komunikasi menjadi elemen vital dalam proses mitigasi, tanggap darurat, dan pemulihan. Pemerintah daerah sebagai aktor utama dalam manajemen krisis memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi secara cepat, akurat, dan terpercaya kepada masyarakat. Komunikasi krisis yang baik tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi mengenai situasi darurat, tetapi juga membangun kepercayaan publik, mengoordinasikan respons antarinstansi, serta mengarahkan perilaku masyarakat agar tetap waspada dan terorganisir.

Namun, dalam praktiknya, banyak pemerintah daerah menghadapi tantangan dalam menerapkan komunikasi krisis yang efektif, termasuk keterbatasan infrastruktur komunikasi, kurangnya pelatihan bagi aparat, dan minimnya strategi komunikasi berbasis komunitas. Kasus banjir di Kecamatan Medan Maimun menjadi cerminan bagaimana pemerintah daerah menghadapi situasi krisis dan bagaimana komunikasi krisis dijalankan di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan dalam merespons bencana banjir di Kecamatan Medan Maimun. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas saluran komunikasi, peran stakeholder lokal, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyampaian informasi. Dengan demikian, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan tata kelola komunikasi bencana yang lebih responsif, partisipatif, dan berkelanjutan di tingkat pemerintah daerah.

Kota Medan kerap dilanda banjir, terutama saat musim hujan tiba. Banjir tidak hanya terjadi karena intensitas curah hujan yang tinggi, tetapi juga diperparah oleh buruknya sistem drainase, meningkatnya alih fungsi lahan, serta penumpukan sampah di saluran air. Salah satu wilayah yang paling terdampak adalah Kecamatan Medan Maimun, di mana setiap tahun warga harus menghadapi genangan air yang mengganggu aktivitas sehari-hari bahkan merusak rumah serta fasilitas umum.

Meskipun bencana banjir telah menjadi kejadian rutin, penanganan komunikasi krisis oleh pemerintah daerah dinilai belum optimal. Masyarakat sering kali mengeluhkan lambatnya informasi peringatan, kurangnya petunjuk evakuasi, serta minimnya kehadiran pemerintah saat kejadian berlangsung. Di era digital saat ini, kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat sangat tinggi, namun kenyataannya masih banyak warga yang tidak mengetahui informasi resmi karena keterbatasan akses, rendahnya literasi digital, atau komunikasi yang tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Di sisi lain, media sosial dan jaringan komunitas lokal sebenarnya memiliki potensi besar dalam membantu penyebaran informasi darurat. Namun, tanpa koordinasi yang jelas dari pihak pemerintah, informasi yang beredar kerap simpang siur dan menimbulkan kebingungan publik. Hal ini menunjukkan pentingnya sistem komunikasi krisis yang tidak hanya reaktif, tetapi juga proaktif dan partisipatif.

Fenomena ini mencerminkan tantangan serius yang dihadapi pemerintah daerah dalam membangun sistem komunikasi krisis yang tangguh dan adaptif. Oleh karena itu, studi ini menjadi relevan untuk menggali secara mendalam bagaimana komunikasi krisis dijalankan oleh Pemerintah Kota Medan, khususnya di kawasan yang rentan seperti Kecamatan Medan Maimun.

Tinjauan Pustaka

Konsep Komunikasi Krisis

Komunikasi krisis merupakan proses penyampaian informasi secara strategis dalam situasi darurat atau ancaman yang berpotensi merusak reputasi, keselamatan, atau stabilitas suatu institusi atau masyarakat (Coombs, 2021). Komunikasi krisis tidak hanya berfungsi untuk memberi informasi, tetapi juga untuk membentuk persepsi publik, mengurangi kepanikan, dan membangun kepercayaan. Menurut Ulmer, Sellnow, dan Seeger (2022), komunikasi krisis harus bersifat cepat, akurat, konsisten, dan terkoordinasi lintas lembaga.

Manajemen Bencana dan Peran Pemerintah Daerah

Dalam konteks kebencanaan, pemerintah daerah memiliki peran vital sebagai garda terdepan dalam mitigasi, tanggap darurat, dan pemulihan pascabencana (BNPB, 2023). Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana menegaskan bahwa pemerintah daerah wajib menyelenggarakan manajemen risiko bencana berbasis masyarakat. Komunikasi yang terstruktur dengan baik diperlukan dalam setiap fase bencana: prabencana (early warning), saat bencana (emergency response), dan pascabencana (recovery).

Strategi Komunikasi Krisis Pemerintah

Penelitian oleh Liu et al. (2020) menunjukkan bahwa pemerintah daerah yang berhasil dalam menangani krisis memiliki strategi komunikasi yang menyertakan penggunaan media sosial, keterlibatan masyarakat lokal, dan juru bicara resmi yang dipercaya publik. Model komunikasi partisipatif menjadi semakin penting, karena masyarakat kini tidak hanya menjadi penerima informasi tetapi juga aktor dalam menyebarluaskan informasi (Palttala et al., 2018).

Tantangan Komunikasi Krisis di Tingkat Lokal

Penelitian dari Nugroho dan Sari (2022) menyebutkan bahwa tantangan komunikasi krisis di daerah meliputi rendahnya kapasitas SDM, infrastruktur komunikasi yang belum merata, serta kurangnya integrasi data antara instansi. Di Indonesia, kendala ini diperparah oleh birokrasi yang lambat dan rendahnya budaya keterbukaan informasi. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memiliki protokol komunikasi darurat yang responsif dan inklusif.

Komunikasi Digital dalam Bencana

Perkembangan teknologi informasi mendorong pergeseran ke arah komunikasi digital dalam penanganan bencana. Platform seperti WhatsApp, Facebook, dan Twitter telah digunakan oleh otoritas lokal untuk menyebarkan peringatan dini dan informasi tanggap bencana (UNDRR, 2023).

Namun, efektivitasnya sangat tergantung pada literasi digital masyarakat dan kecepatan respons pemerintah dalam memverifikasi informasi yang beredar (Putra & Handayani, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan desain **studi kasus**. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana komunikasi krisis dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kota Medan dalam menangani bencana banjir di Kecamatan Medan Maimun. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dinamika komunikasi dalam konteks sosial, struktural, dan kelembagaan yang spesifik.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan di Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan, yang merupakan salah satu wilayah rawan banjir. Informan penelitian terdiri dari:

a. Pejabat Dinas Kominfo Kota Medan

b. Perwakilan dari BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Kota Medan

c. Lurah dan kepala lingkungan di wilayah terdampak banjir

d. Tokoh masyarakat dan warga yang menjadi korban banjir

e. Jurnalis lokal yang terlibat dalam peliputan bencana

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode:

1. **Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)**

   Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan kunci untuk menggali informasi terkait strategi komunikasi, media yang digunakan, kendala lapangan, serta persepsi masyarakat terhadap respons pemerintah.

2. **Observasi Lapangan**

   Observasi dilakukan pada saat banjir terjadi dan saat kegiatan tanggap darurat berlangsung untuk melihat praktik komunikasi secara langsung, termasuk interaksi antarpetugas dan penyampaian informasi kepada warga.

3. **Dokumentasi**

   Dokumen-dokumen resmi seperti rilis pers, rekaman media sosial, protokol komunikasi bencana, dan laporan kegiatan BPBD dikumpulkan dan dianalisis untuk melengkapi data primer.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik **analisis tematik** (thematic analysis). Langkah-langkah analisis meliputi:

1. Transkripsi dan kategorisasi data hasil wawancara dan observasi

2. Koding data berdasarkan tema-tema yang muncul (misalnya: kecepatan informasi, media komunikasi, partisipasi masyarakat)

3. Penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola komunikasi yang dominan dan hubungan antarkategori

Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menerapkan **triangulasi sumber dan metode**. Selain itu, dilakukan **member checking** dengan mengonfirmasi hasil sementara kepada beberapa informan kunci agar interpretasi peneliti sesuai dengan realitas yang dimaksud oleh responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumentasi, ditemukan beberapa temuan utama terkait praktik komunikasi krisis oleh Pemerintah Daerah Kota Medan dalam menangani bencana banjir di Kecamatan Medan Maimun. Hasil ini dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama sebagai berikut:

1. Kesiapan Komunikasi dan Sistem Peringatan Dini

Pemerintah Kota Medan melalui BPBD belum memiliki sistem peringatan dini yang terintegrasi dan menjangkau seluruh warga. Informasi mengenai potensi banjir umumnya hanya disampaikan melalui media sosial BPBD dan WhatsApp grup internal aparat kelurahan. Warga umumnya mengetahui adanya banjir saat air sudah mulai masuk ke rumah, bukan dari informasi peringatan pemerintah.

"Kami tahu banjir itu dari tetangga, bukan dari pemerintah. Kalau pun ada info dari grup kelurahan, itu kadang telat." (Warga Lingkungan 3, Kelurahan Aur)

2. Pemanfaatan Media Komunikasi

Media yang digunakan pemerintah dalam menyampaikan informasi darurat masih terbatas pada media sosial resmi (Instagram, Facebook, WhatsApp) dan kerja sama dengan media lokal. Namun, distribusi informasi belum merata karena tidak semua warga memiliki akses atau literasi digital yang memadai. Pemerintah belum secara maksimal memanfaatkan media tradisional seperti pengeras suara masjid atau mobil keliling sebagai media darurat.

3. Koordinasi Antarinstansi

Koordinasi antara BPBD, Dinas Kominfo, kelurahan, dan instansi terkait masih bersifat sektoral dan belum terintegrasi dalam satu pusat komando komunikasi. Hal ini mengakibatkan tumpang tindih informasi dan keterlambatan dalam penyampaian instruksi. Misalnya, perbedaan waktu pengumuman evakuasi antara kelurahan dan dinas terkait.

"Kadang informasi dari pusat beda dengan yang kami terima di kelurahan. Ini membingungkan warga." (Petugas Kelurahan)

4. Partisipasi dan Kepercayaan Masyarakat

Sebagian besar warga mengaku kurang percaya terhadap informasi pemerintah karena tidak adanya konsistensi dan keterlibatan warga dalam proses komunikasi. Kurangnya pelibatan tokoh masyarakat atau relawan lokal membuat komunikasi menjadi satu arah. Warga lebih percaya informasi dari komunitas lokal dibandingkan kanal resmi pemerintah.

5. Kendala Lapangan

Beberapa kendala utama dalam komunikasi krisis antara lain:

a. Rendahnya literasi digital warga

b. Terbatasnya anggaran dan infrastruktur komunikasi di tingkat kelurahan

c. Tidak adanya juru bicara yang ditunjuk secara khusus saat bencana

d. Tidak semua aparat lapangan mendapatkan pelatihan komunikasi krisis

Dalam pelaksanaan komunikasi krisis di Kecamatan Medan Maimun, ditemukan sejumlah kendala signifikan yang menghambat efektivitas penyampaian informasi saat bencana banjir terjadi. Salah satu tantangan utama adalah **rendahnya literasi digital masyarakat**. Sebagian besar warga, terutama yang berusia lanjut atau berasal dari kelompok ekonomi lemah, belum terbiasa mengakses informasi melalui platform digital seperti media sosial atau grup WhatsApp. Akibatnya, informasi yang disampaikan melalui saluran daring sering kali tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Selain itu, **terbatasnya anggaran dan infrastruktur komunikasi di tingkat kelurahan** juga menjadi hambatan serius. Kelurahan tidak memiliki alat komunikasi darurat seperti sistem pengeras suara keliling, server notifikasi massal, atau perangkat siaga banjir lainnya. Hal ini menyebabkan penyebaran informasi sering kali mengandalkan inisiatif pribadi dari aparat, yang tidak selalu konsisten dan terkoordinasi.

Kendala lain yang cukup krusial adalah **tidak adanya juru bicara resmi yang ditunjuk secara khusus saat bencana terjadi**. Ketiadaan figur otoritatif ini menyebabkan informasi dari pemerintah menjadi tercecer dan tidak memiliki pusat kendali yang jelas, sehingga menimbulkan kebingungan di tengah masyarakat. Dalam beberapa kasus, informasi yang disampaikan antarinstansi bahkan saling bertentangan, yang memperparah disinformasi di lapangan.

Lebih lanjut, **tidak semua aparat lapangan mendapatkan pelatihan komunikasi krisis** secara memadai. Banyak petugas yang tidak dibekali keterampilan menyampaikan pesan dalam situasi darurat, baik secara verbal maupun melalui media. Hal ini menyebabkan pesan-pesan krisis sering disampaikan dengan bahasa yang tidak sensitif terhadap situasi psikologis warga, atau bahkan menimbulkan kepanikan yang tidak perlu.

Secara keseluruhan, berbagai kendala ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi krisis di tingkat lokal masih belum terbangun secara utuh, baik dari aspek sumber daya manusia, struktur kelembagaan, maupun sarana pendukung. Diperlukan upaya sistematis untuk membangun kapasitas komunikasi bencana yang lebih responsif dan berbasis komunitas agar dapat menjangkau seluruh elemen masyarakat secara cepat dan efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Medan dalam menangani banjir di Kecamatan Medan Maimun masih menghadapi berbagai tantangan yang bersifat struktural dan teknis. Temuan ini menguatkan pandangan Coombs (2021) bahwa efektivitas komunikasi krisis sangat ditentukan oleh kecepatan, keakuratan, serta keterjangkauan pesan terhadap audiens sasaran.

Salah satu permasalahan utama yang teridentifikasi adalah **rendahnya kesiapan sistem komunikasi peringatan dini**, yang mengakibatkan masyarakat tidak memiliki cukup waktu untuk bersiap atau mengungsi. Hal ini mencerminkan lemahnya implementasi fase prabencana dalam siklus manajemen krisis. Menurut Ulmer et al. (2022), komunikasi dalam tahap mitigasi harus bersifat preventif dan edukatif, bukan hanya responsif ketika bencana telah terjadi. Ketidakhadiran mekanisme early warning berbasis komunitas di Medan Maimun menjadi indikator rendahnya pelibatan warga dalam sistem deteksi dan komunikasi risiko.

Lebih lanjut, keterbatasan dalam **penggunaan media komunikasi** memperlihatkan kurangnya adaptasi terhadap kondisi sosial masyarakat. Pemerintah masih bergantung pada saluran digital tanpa mempertimbangkan kesenjangan akses dan literasi digital warga. Padahal, penelitian Putra & Handayani (2021) menunjukkan bahwa kombinasi antara media digital dan konvensional (seperti pengeras suara masjid, mobil informasi, dan komunikasi langsung) lebih efektif menjangkau masyarakat di wilayah rawan bencana.

Kondisi ini diperburuk oleh lemahnya **koordinasi antarlembaga**, di mana informasi yang disampaikan tidak seragam dan sering kali tumpang tindih. Ketiadaan pusat komando komunikasi dan juru bicara resmi menyebabkan hilangnya otoritas tunggal yang bisa diandalkan warga saat krisis. Sejalan dengan kajian Palttala et al. (2018), koordinasi lintas sektor dan struktur komunikasi yang terpusat menjadi fondasi penting dalam memastikan konsistensi informasi di masa darurat.

Dalam konteks partisipasi masyarakat, temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi cenderung berjalan satu arah dari pemerintah ke warga. Minimnya keterlibatan tokoh masyarakat, relawan, dan organisasi lokal dalam penyebaran informasi mengakibatkan tingkat kepercayaan publik terhadap informasi resmi menjadi rendah. Padahal, pendekatan komunikasi partisipatif terbukti dapat meningkatkan efektivitas dan kredibilitas pesan, serta mempercepat proses adaptasi masyarakat terhadap risiko (Liu et al., 2020).

Kendala lainnya seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan aparat, serta absennya protokol komunikasi darurat menunjukkan bahwa aspek kelembagaan dan kapasitas sumber daya manusia belum dipersiapkan secara optimal. Pemerintah daerah perlu menyusun peta jalan (roadmap) komunikasi krisis yang berbasis lokal, dengan menyertakan pelatihan reguler, pemetaan stakeholder, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas pesan dan saluran komunikasi yang digunakan.

Dengan demikian, komunikasi krisis dalam penanganan banjir di Kecamatan Medan Maimun belum sepenuhnya memenuhi prinsip dasar komunikasi bencana yang responsif, inklusif, dan terkoordinasi. Transformasi pendekatan yang lebih sistemik dan kolaboratif diperlukan untuk menciptakan tata kelola komunikasi bencana yang adaptif terhadap tantangan lokal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Medan dalam penanganan bencana banjir di Kecamatan Medan Maimun masih menghadapi sejumlah kendala serius, baik secara struktural maupun teknis. Komunikasi yang dijalankan belum sepenuhnya responsif, inklusif, dan terkoordinasi. Ketidaksiapan sistem peringatan dini, keterbatasan media komunikasi yang menjangkau masyarakat luas, serta lemahnya koordinasi antarinstansi menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara cepat dan tepat sasaran. Kondisi ini diperburuk dengan belum adanya juru bicara resmi yang dapat menjadi sumber informasi utama di tengah krisis, serta kurangnya pelatihan komunikasi krisis bagi aparat lapangan. Selain itu, rendahnya literasi digital warga dan kurangnya pelibatan tokoh masyarakat dalam penyampaian informasi turut berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi resmi dari pemerintah. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis di tingkat lokal masih perlu diperkuat secara menyeluruh, baik melalui peningkatan kapasitas kelembagaan, penyusunan protokol komunikasi darurat yang jelas, maupun pendekatan komunikasi yang lebih partisipatif dan berbasis komunitas. Dengan demikian, komunikasi krisis dapat berperan secara lebih strategis dalam mempercepat respons bencana dan membangun kepercayaan publik di tengah kondisi darurat.

REFERENSI

BNPB. (2023). *Laporan Tahunan Penanggulangan Bencana di Indonesia*. Jakarta: BNPB.

Coombs, W. T. (2021). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Sage Publications.

Liu, B. F., Austin, L., & Jin, Y. (2020). *Managing Crisis Communication in a 24/7 Social Media World*. Public Relations Review, 46(1).

Nugroho, Y., & Sari, D. (2022). "Tantangan Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Penanganan Bencana di Indonesia." *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 123–135.

Palttala, P., Boano, C., Lund, R., & Vos, M. (2018). "Communication Gaps in Disaster Management." *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(2), 299–310.

Putra, R. A., & Handayani, A. (2021). "Peran Media Sosial dalam Komunikasi Krisis Bencana di Indonesia." *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 1–12.

Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2022). *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity*. Sage Publications.

UNDRR. (2023). *Harnessing Digital Tools for Disaster Risk Reduction*. Geneva: United Nations Office for Disaster Risk Reduction.