



Psikotes: Jurnal Ilmu Psikologi, Komunikasi, dan Kesehatan
Vol. 3 No.2 April-September 2026
E-ISSN: 3047-5937

**Analisis Komunikasi Krisis Dalam Situasi
Darurat Bencana Banjir Bandang: Studi Kolaborasi BPBD dan
Masyarakat Terdampak di Kecamatan Palembayan**

M. Sukri, Roni Ekha Putera, M.A. Dalmenda

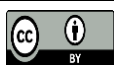
Universitas Andalas, Indonesia

Corresponding E-mail: msyukritanjuang484@gmail.com

ABSTRACT

This study analyzes crisis communication during a flash flood emergency in Palembayan District, Agam Regency, focusing on the collaboration between the Regional Disaster Management Agency (BPBD) and the affected community. Employing a qualitative approach based on Robert K. Yin's case study method, data were collected through in-depth interviews with 9 informants, observation, and documentation; the data were analyzed using the Miles and Huberman model and validated through triangulation. The analytical framework utilizes Situational Crisis Communication Theory (SCCT) and Collaborative Governance. The results indicate that crisis communication unfolded in three phases: pre-disaster, emergency response, and post-disaster. During the emergency response phase, a total communication blackout occurred due to damaged telecommunications infrastructure; consequently, the BPBD and the community relied on direct communication and collaborative coordination—utilizing top-down, bottom-up, and horizontal patterns with community leaders and *jorong* (hamlet) heads serving as key communication bridges. Major obstacles included infrastructure damage, the community's psychological state, and data inconsistencies across agencies. Although communication effectiveness was not optimal, this collaboration facilitated smooth evacuation, victim search operations, and aid distribution. The study concludes that crisis communication in Palembayan remains reactive and heavily reliant on local actors; therefore, strengthening emergency communication systems, collaborative protocols, and the utilization of local wisdom is essential to enhance disaster preparedness.

Keywords: *Crisis Communication, Flash Flood, BPBD, Affected Community*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC- BY International license. E-ISSN: 3032-2421, DOI: 10.59548/ps.v3i2.805

Pendahuluan

Bencana banjir bandang merupakan salah satu bencana hidrometeorologi yang paling sering terjadi di Indonesia dan memiliki dampak besar terhadap kehidupan masyarakat. Intensitas curah hujan yang tinggi, kondisi geografis, kerusakan lingkungan, serta minimnya kesiapsiagaan menjadi faktor utama yang memperparah risiko bencana tersebut (Taufan Maulana & Andriansyah, 2024). Posisi Indonesia yang berada pada garis khatulistiwa dan berbentuk kepulauan menjadikan negara ini rentan terhadap berbagai jenis bencana hidrometeorologi, sehingga kesiapan sistem penanggulangan bencana menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditawar lagi.

Salah satu daerah yang mengalami dampak paling parah adalah Kecamatan Palembayan, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Peristiwa banjir bandang yang terjadi pada akhir November 2025 menimbulkan kerusakan besar terhadap permukiman, infrastruktur, akses jalan, hingga menyebabkan korban jiwa dalam jumlah yang sangat tinggi (BNPB, 2025). Berdasarkan data Posko Tanggap Darurat Bencana Kabupaten Agam (BPBD, 2026), Kecamatan Palembayan mencatat 136 orang meninggal dunia dan 32 orang masih dinyatakan hilang, menjadikannya wilayah dengan korban jiwa terbanyak di Kabupaten Agam.

Dalam situasi bencana, komunikasi menjadi elemen penting yang menentukan keberhasilan penanganan darurat. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana koordinasi, pengambilan keputusan, mitigasi kepanikan, hingga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pihak penanganan bencana (Aziz, 2023). Pada saat banjir bandang terjadi, berbagai pihak terlibat dalam proses komunikasi, mulai dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), pemerintah daerah, TNI, Polri, relawan, hingga masyarakat terdampak itu sendiri (Lubis Hermanto dkk., 2022).

Namun, dalam praktiknya, komunikasi pada saat bencana sering kali mengalami berbagai hambatan kompleks yang bersifat multidimensi. Kondisi darurat yang terjadi secara tiba-tiba tidak hanya melumpuhkan infrastruktur fisik, tetapi juga mengganggu sistem komunikasi formal yang selama ini menjadi andalan dalam koordinasi dan diseminasi informasi (Coombs, 2022). Jaringan telekomunikasi yang menjadi tulang punggung penyebaran informasi darurat sering kali mengalami gangguan total, akses informasi menjadi sangat

terbatas, dan koordinasi antarpihak yang seharusnya berjalan cepat justru menjadi tidak optimal (Bukhari, 2026). Hambatan ini semakin diperparah oleh faktor geografis, kondisi cuaca ekstrem yang masih berlangsung, serta kepanikan massal yang melanda masyarakat. Dalam situasi seperti ini, komunikasi krisis tidak lagi dapat mengandalkan saluran konvensional, melainkan harus bertransformasi secara cepat dengan memanfaatkan segala sumber daya dan jaringan sosial yang tersedia di lapangan (Tachkova & Coombs, 2022).

Di Kecamatan Palembang, kompleksitas hambatan komunikasi mencapai tingkat yang sangat kritis karena kombinasi faktor geografis dan infrastruktur yang saling memperburuk. Wilayah ini terletak di dataran tinggi dengan kontur berbukit dan lembah yang dalam, serta dilintasi oleh aliran sungai besar yang menjadi sumber utama banjir bandang. Kondisi geografis yang cukup sulit dijangkau ini secara signifikan memperparah keterbatasan komunikasi saat bencana berlangsung, karena akses jalan darat menuju lokasi bencana sempat putus total akibat tertimbun lumpur tebal dan material longsor dari pegunungan di sekitarnya (Miles et al., 2014). Akibatnya, proses evakuasi dan distribusi bantuan pada hari-hari pertama pascabencana hanya dapat dilakukan melalui jalur udara menggunakan helikopter, yang tentu saja memiliki kapasitas terbatas dan sangat bergantung pada kondisi cuaca yang masih buruk. Keterisolasian ini menyebabkan masyarakat di lokasi bencana tidak menerima informasi apapun selama 2-3 hari pertama, sementara BPBD dan pemerintah daerah mengalami fase "buta data" yang menghambat pengambilan keputusan strategis (Wahyunto, 2025).

Lebih jauh lagi, kelumpuhan komunikasi di Palembang tidak hanya berdimensi teknis, tetapi juga berdimensi sosial dan psikologis yang sering kali terabaikan. Masyarakat yang kehilangan akses informasi tidak hanya kehilangan panduan evakuasi, tetapi juga kehilangan kepastian dan harapan, yang dapat memicu kepanikan berlebihan, penyebaran informasi yang tidak akurat (*hoaks*), dan bahkan konflik sosial akibat perebutan bantuan yang terbatas (Satrio, 2025). Ketergantungan pada satu jenis infrastruktur komunikasi tanpa adanya sistem cadangan yang memadai terbukti menjadi kelemahan fatal dalam sistem penanggulangan bencana di wilayah ini (Ansell & Gash, 2008). Oleh karena itu, pengalaman di Palembang menunjukkan bahwa komunikasi krisis dalam situasi darurat bencana memerlukan pendekatan yang lebih adaptif, dengan membangun sistem komunikasi yang tangguh dan tidak

bergantung pada satu infrastruktur tunggal, serta memperkuat peran aktor-aktor lokal dan kearifan budaya sebagai jembatan komunikasi ketika saluran formal lumpuh total (Creswell & Poth, 2018; Robert K. Yin, 2023).

Penelitian mengenai komunikasi krisis sebenarnya telah banyak dilakukan, namun sebagian besar lebih menitikberatkan pada aspek mitigasi dan komunikasi risiko sebelum bencana terjadi. Penelitian yang secara khusus mengkaji komunikasi krisis dalam situasi darurat bencana dengan fokus kolaborasi antara BPBD dan masyarakat terdampak masih relatif terbatas, khususnya di wilayah Sumatera Barat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi penting untuk mengisi kekosongan kajian terkait komunikasi krisis dalam situasi darurat bencana, khususnya pada peristiwa banjir bandang skala besar yang menimbulkan korban jiwa dalam jumlah signifikan seperti yang terjadi di Palembang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana komunikasi krisis dalam situasi darurat bencana dijalankan melalui kolaborasi antara BPBD dan masyarakat terdampak banjir bandang di Kecamatan Palembayan?" Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui proses komunikasi krisis yang dilakukan BPBD dalam situasi darurat banjir bandang; (2) menganalisis bentuk kolaborasi komunikasi antara BPBD dan masyarakat terdampak; dan (3) mengidentifikasi hambatan dan efektivitas komunikasi krisis dalam mendukung penanganan darurat bencana.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami fenomena komunikasi krisis secara mendalam berdasarkan pengalaman, interaksi, serta realitas sosial yang terjadi di lapangan (Creswell & Poth, 2018). Metode studi kasus mengacu pada pemikiran Robert K. Yin (2023) yang menjelaskan bahwa studi kasus digunakan untuk menyelidiki fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak terlihat secara jelas.

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Palembayan, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat, pada periode Januari hingga Juli 2026. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan relevansi wilayah terhadap fokus dan tujuan penelitian. Kecamatan Palembayan dipilih karena merupakan salah satu wilayah dengan tingkat kerawanan tinggi

terhadap banjir bandang dan memiliki karakteristik sosial-budaya yang khas, khususnya kuatnya peran pemerintah nagari dan tokoh adat (Niniak Mamak) dalam kehidupan masyarakat.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan dibagi menjadi tiga kelompok utama: (1) informan dari BPBD Kabupaten Agam yang terdiri dari Kepala Pelaksana, Kepala Pusdalops-PB, dan Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik; (2) informan masyarakat terdampak yang terdiri dari tiga orang korban penyintas yang tinggal di Hunian Sementara (Huntara); dan (3) informan pendukung yang terdiri dari Sekretaris Nagari Salareh Aia, Sekretaris Kecamatan Palembayan, serta tokoh masyarakat.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri dari tiga tahapan: Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*). Data yang diperoleh dianalisis dengan menghubungkan temuan lapangan terhadap teori komunikasi krisis *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dan teori *Collaborative Governance*. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member check.

Hasil dan Pembahasan

A. Pada Proses Komunikasi Krisis BPBD

Penelitian menemukan bahwa proses komunikasi krisis yang dilakukan BPBD Kabupaten Agam dalam penanganan banjir bandang di Kecamatan Palembayan berlangsung dalam tiga fase utama: pra-bencana, tanggap darurat, dan pasca-bencana.

Pada fase pra-bencana, BPBD mengandalkan informasi dari BMKG mengenai potensi cuaca ekstrem yang disebarluaskan melalui media sosial dan koordinasi dengan pemerintah nagari. Namun, sistem peringatan dini yang ada masih bersifat umum dan belum terintegrasi secara spesifik untuk mengantisipasi banjir bandang. Masyarakat hanya menerima imbauan tentang hujan lebat tanpa panduan konkret mengenai langkah-langkah evakuasi jika banjir bandang terjadi. Sosialisasi kebencanaan melalui media sosial tidak efektif menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan akses internet dan literasi digital. Selain itu, tidak ada simulasi atau gladi evakuasi yang dapat mempersiapkan masyarakat

menghadapi situasi darurat, dan sistem peringatan dini berbasis komunitas seperti kentongan atau pengeras suara masjid tidak diaktifkan secara optimal.

Pada fase tanggap darurat, BPBD memulai komunikasi krisis berdasarkan laporan dari perangkat Nagari Salareh Aia dan Tigo Koto Silungkang yang bertindak sebagai first responder. Melalui (wawancara dengan Rika Novia Darmawati 8 Juni 2026) Informasi dari nagari ini kemudian diverifikasi melalui *cross-check* ke jorong-jorong terdekat sebelum disusun menjadi Laporan Situasi (Lapsit) dan diterbitkan sebagai Surat Keputusan (SK) Tanggap Darurat Bupati. Proses verifikasi ini penting untuk menjaga akurasi informasi, namun menghadapi hambatan besar berupa communication blackout akibat kerusakan infrastruktur telekomunikasi yang melumpuhkan total jaringan seluler dan internet. Akibatnya, Pusdalops BPBD mengalami fase "buta data" dan kesulitan berkoordinasi dengan pos lapangan, sementara masyarakat di lokasi bencana terisolasi tanpa akses informasi dan bantuan selama 2-3 hari pertama.

Diseminasi informasi dilakukan melalui berbagai saluran, instruksi evakuasi melalui perangkat nagari dan kepala jorong yang bergerak langsung ke pemukiman warga, informasi publik melalui media sosial resmi pemerintah, serta teknologi alternatif seperti Starlink dari NGO untuk memulihkan konektivitas. Kepala jorong berperan sebagai penyebar informasi darurat dengan cara berteriak dari sepeda motor di tengah hujan lebat, menyuruh warga segera keluar rumah dan menuju tempat yang lebih tinggi. Perangkat nagari juga berinisiatif mencari sinyal di tempat tinggi untuk mengirimkan permohonan bantuan darurat melalui media sosial.

Pada fase pasca-bencana, komunikasi difokuskan pada koordinasi penyaluran bantuan logistik (tenda darurat, makanan, air bersih, selimut), pelayanan kesehatan, dan program trauma healing bagi korban, terutama anak-anak. BPBD juga melakukan pendataan korban berbasis *By Name By Address* (BNBA) sebagai acuan distribusi bantuan dan pemenuhan hak-hak korban. Evaluasi menyeluruh dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem komunikasi dan merumuskan perbaikan ke depan, termasuk penguatan fungsi posko sebagai pusat informasi dan peningkatan koordinasi lintas sektor (Wawancara dengan Abdul Ghafur, 8 Juni 2026).

B. Bentuk Kolaborasi Komunikasi antara BPBD dan Masyarakat

Kolaborasi komunikasi antara BPBD dan masyarakat menunjukkan pola yang bersifat hibrida, menggabungkan elemen komunikasi *top-down*, *bottom-up*, dan *horizontal*. Melalui (Wawancara dengan Rahmad Lasmono, 8 Juni 2026)

Pola *Top-Down* terlihat dalam alur komunikasi dari BPBD ke tingkat bawah melalui sistem komando yang terstruktur. BPBD, melalui Pusdalops, bertindak sebagai pusat kendali informasi resmi yang menyusun Laporan Situasi, menerbitkan SK Tanggap Darurat Bupati, dan mendiseminasikan informasi melalui media sosial resmi serta koordinasi dengan pemerintah nagari.

Pola *Bottom-Up* terlihat dalam peran aktif masyarakat sebagai penyedia informasi situasional di lapangan. Informasi awal tentang banjir bandang justru berasal dari laporan masyarakat dan perangkat nagari yang menghubungi BPBD melalui jalur komunikasi darurat. Masyarakat juga berperan sebagai pelaksana evakuasi mandiri yang menyelamatkan diri dan keluarganya ke tempat yang lebih tinggi, serta sebagai penyebar informasi ke sesama warga melalui komunikasi dari mulut ke mulut dan media sosial darurat. Perangkat nagari dan kepala jorong mengambil inisiatif mencari sinyal di tempat tinggi untuk mengirimkan permohonan bantuan darurat. Solidaritas sosial dan gotong royong masyarakat lokal sangat kuat, dengan warga yang tidak terdampak membuka rumah mereka untuk pengungsi dan menyediakan kebutuhan dasar.

Pola *Horizontal* terlihat dalam jejaring koordinasi multipihak yang melibatkan berbagai instansi dan organisasi. BPBD berkolaborasi dengan TNI, Polri, Basarnas, PMI, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, NGO, dan relawan melalui Posko Utama di Balairung dan Pos Lapangan di masing-masing kecamatan terdampak. Tokoh masyarakat (ninik mamak) dan kepala jorong bertindak sebagai jembatan komunikasi antara BPBD dan masyarakat di tingkat tapak, sementara relawan NGO menyediakan teknologi komunikasi alternatif (Starlink) yang memulihkan konektivitas internet di lokasi bencana (Wawancara dengan Abdul Ghafur, Juni 2026).

Inti dari pola kolaborasi yang ditemukan adalah sinergi antara peran struktural BPBD sebagai koordinator, peran kultural tokoh masyarakat sebagai jembatan komunikasi, dan peran partisipatif masyarakat sebagai pelaksana evakuasi mandiri dan penyedia informasi. Ketiga elemen ini saling melengkapi dan memungkinkan sistem komunikasi krisis tetap berjalan meskipun di tengah keterbatasan infrastruktur dan kondisi darurat.

C. Hambatan dan Efektivitas Komunikasi Krisis

Hambatan komunikasi dalam penanganan bencana dapat dikategorikan ke dalam tiga jenis utama. Pertama, hambatan teknis merupakan hambatan paling dominan, dengan communication blackout akibat kelumpuhan total jaringan

seluler dan internet yang mencapai 80 persen kendala. Kerusakan infrastruktur telekomunikasi (tiang listrik roboh, menara pemancar rusak) dan keterisolasian fisik akibat jalan serta jembatan putus menyebabkan masyarakat terisolasi tanpa akses informasi dan bantuan selama 2-3 hari pertama (Wawancara dengan Harfi Yendo 8 Juni 2026). Keterbatasan peralatan komunikasi darurat (seperti *handy talky* dengan jangkauan terbatas) semakin memperparah situasi.

Kedua, hambatan sosiokultural meliputi perbedaan persepsi risiko (masyarakat meremehkan ancaman banjir bandang karena belum pernah mengalaminya sebelumnya) (Wawancara dengan I Bung Arfi 8 Juni 2026), kondisi psikologis yang terguncang (trauma, kecemasan, emosi tidak stabil) (Wawancara dengan M. Jamil E 8 Juni 2026), sensitivitas masyarakat terhadap informasi dan perlakuan petugas, serta vakumnya peran tokoh adat pada fase awal bencana karena mereka sendiri menjadi korban dan sibuk menyelamatkan keluarga

Ketiga, hambatan manajerial mencakup koordinasi yang lambat dan tidak sinkron antarinstansi, tumpang tindih informasi dan ego sektoral, ketidaksinkronan data (misalnya antara Dinas PU dan BPBD tentang status isolasi wilayah), keterlambatan informasi akibat proses verifikasi yang panjang, serta keterbatasan sumber daya dan kapasitas BPBD dalam menjangkau seluruh wilayah terdampak yang tersebar di tiga kecamatan sekaligus.

Efektivitas komunikasi krisis menunjukkan hasil yang beragam pada tiga indikator utama. Kecepatan informasi sampai ke masyarakat sangat terhambat oleh *communication blackout*, dengan masyarakat baru mendapat informasi dan bantuan setelah 2-3 hari pascabencana. Namun, respons BPBD terhadap laporan dari nagari relatif cepat, meskipun terhambat oleh kelumpuhan jaringan. Upaya perangkat nagari mencari sinyal di tempat tinggi dan penggunaan Starlink dari NGO menjadi inisiatif yang mempercepat pemulihan komunikasi (Wawancara dengan Rika Novia Darmawati tanggal 8 Juni 2026). Ketepatan sasaran informasi masih terbatas karena tidak menjangkau secara merata seluruh kelompok masyarakat, terutama kelompok rentan (lansia, anak-anak, difabel) dan wilayah terisolasi. Kesenjangan informasi antara wilayah yang mudah dijangkau dan wilayah terisolasi menjadi hambatan signifikan.

Dampak pada tindakan menunjukkan hasil positif, di mana komunikasi krisis berhasil mendorong tindakan evakuasi di kalangan masyarakat yang menerima informasi, meskipun masih ada masyarakat yang enggan meninggalkan rumah karena khawatir kehilangan mata pencaharian

(Wawancara dengan Mistriani Syamsa, 8 Juni 2026). Komunikasi juga berhasil mendorong solidaritas sosial dan gotong royong antarwarga, serta mendorong pemulihan psikologis melalui program trauma healing yang dilakukan relawan dan NGO (Wawancara dengan Rika Novia Darmawati tanggal 8 Juni 2026)

D. Analisis Teoritis

Berdasarkan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dari (Coombs 2022), krisis banjir bandang di Palembayan dapat dikategorikan ke dalam victim cluster di mana BPBD sebagai organisasi adalah korban dari krisis yang terjadi, bukan penyebabnya. BPBD menerapkan kombinasi strategi *diminish* dan *rebuild* yang sesuai dengan rekomendasi SCCT. Strategi *diminish* terlihat dalam komunikasi yang menekankan bahwa keterbatasan respons disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali BPBD, seperti *communication blackout* dan keterisolasian fisik. Strategi *rebuild* terlihat dalam upaya pemulihan dan transparansi informasi, serta komitmen perbaikan sistem komunikasi ke depan.

Namun, penerapan SCCT oleh BPBD masih menghadapi beberapa kekurangan. Keterlambatan informasi selama *communication blackout* menimbulkan persepsi negatif di kalangan masyarakat. Ketidaksinkronan data antarinstansi menunjukkan adanya kelemahan dalam koordinasi yang dapat merusak reputasi BPBD sebagai koordinator penanggulangan bencana. Selain itu, strategi komunikasi proaktif sebelum krisis terjadi untuk membangun reputasi positif dan kepercayaan publik belum berjalan optimal.

Berdasarkan kerangka *Collaborative Governance* (Ansell & Gash, 2008), kolaborasi komunikasi dalam penanganan bencana di Palembayan menunjukkan beberapa karakteristik penting. Pertama, adanya forum deliberatif (Posko Utama dan Pos Lapangan) yang memungkinkan berbagai pemangku kepentingan berkoordinasi (BPBD Kabupaten Agam, 2026). Kedua, keterlibatan masyarakat lokal dalam pelaksanaan evakuasi dan distribusi bantuan. Ketiga, sinergi antara berbagai instansi dan relawan dalam penanganan korban.

Namun, kolaborasi masih menghadapi tantangan berupa ego sektoral yang menghambat koordinasi efektif, ketidaksinkronan data antarinstansi, dan *communication blackout* yang menghambat aliran informasi antara Posko Utama dan Pos Lapangan. Ketidakseimbangan kekuasaan-sumber daya terlihat dalam keterbatasan sumber daya BPBD dalam menjangkau seluruh wilayah terdampak. Sejarah ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga

menjadi hambatan, terlihat dari keluhan tentang distribusi bantuan dan ketidaksinkronan data.

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi krisis dalam situasi darurat bencana di Kecamatan Palembang dijalankan melalui kolaborasi yang kompleks antara BPBD dan masyarakat. Proses komunikasi krisis berlangsung dalam tiga fase utama: pra-bencana yang ditandai dengan sistem peringatan dini yang tidak terintegrasi dan sosialisasi kebencanaan yang terbatas; tanggap darurat yang diwarnai oleh communication blackout dan ketergantungan pada laporan dari nagari sebagai sumber informasi awal; serta pasca-bencana yang berfokus pada koordinasi bantuan, pendataan korban, dan evaluasi sistem.

Kolaborasi komunikasi menunjukkan pola hibrida yang menggabungkan elemen *top-down* (BPBD sebagai pusat kendali informasi), *bottom-up* (masyarakat sebagai penyedia informasi dan pelaksana evakuasi mandiri), dan *horizontal* (jejaring koordinasi multipihak). Keberhasilan komunikasi krisis sangat bergantung pada peran jembatan komunikasi, terutama tokoh masyarakat dan kepala jorong sebagai penghubung antara BPBD dan masyarakat di tingkat tapak, serta relawan NGO yang menyediakan teknologi komunikasi alternatif.

Hambatan komunikasi terbesar adalah *communication blackout* akibat kerusakan infrastruktur telekomunikasi yang melumpuhkan koordinasi dan diseminasi informasi. Hambatan sosiokultural berupa perbedaan persepsi risiko, kondisi psikologis masyarakat yang terguncang, dan vakumnya peran tokoh adat pada fase awal bencana juga menjadi kendala signifikan. Hambatan manajerial berupa koordinasi yang tidak sinkron dan ego sektoral antarinstansi memperparah situasi.

Efektivitas komunikasi krisis menunjukkan hasil yang beragam. Kecepatan respons dan ketepatan sasaran masih terhambat oleh berbagai faktor, namun dampak pada tindakan (evakuasi, solidaritas sosial, pemulihan psikologis) relatif positif. Secara keseluruhan, komunikasi krisis di Palembang masih bersifat reaktif dan bergantung pada aktor lokal sebagai jembatan komunikasi.

Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem komunikasi darurat yang tidak bergantung pada infrastruktur tunggal, peningkatan sosialisasi dan edukasi kebencanaan secara berkelanjutan, perbaikan sistem koordinasi dan data antarinstansi, penguatan peran tokoh masyarakat dalam sistem

komunikasi darurat, serta pemanfaatan kearifan lokal dalam komunikasi bencana. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model komunikasi krisis berbasis kearifan lokal, melakukan studi komparatif antar daerah, serta meneliti peran teknologi komunikasi alternatif dalam penanggulangan bencana.

Referensi

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Aziz, A. (2023). *Manajemen Komunikasi Krisis: Teori dan Praktik dalam Situasi Darurat*. Jakarta: Kencana.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). (2025). Diakses dari <https://bnpb.go.id/berita/korban-meninggal-agam-74-jiwa-akibat-bencana-cuaca-ekstrem>
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). (2025). *Laporan Terintegrasi Penanggulangan Bencana Banjir Bandang dan Tanah Longsor Kabupaten Agam*. Jakarta: Pusdatinkom BNPB.
- BPBD Kabupaten Agam. (2026). *Laporan Penanganan Bencana Banjir Bandang Kecamatan Palembayan*. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Agam.
- Bukhari. (2026, January 2). Investor Kecewa, Jaringan Telekomunikasi Aceh Lumpuh Saat Bencana. RRI.co.id. <https://rri.co.id/lhokseumawe/bisnis/2082493/investor-kecewa-jaringan-telekomunikasi-aceh-lumpuh-saat-bencana>
- Coombs, W. T. (2022). Situational Crisis Communication Theory (SCCT). In *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 193–204). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119678953.ch14>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

- Lubis Hermanto, Ariani Rosadi, & Iskandar Iskandar. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI LURAH DALAM PENANGGULANGAN BANJIR DI KELURAHAN PENARAGA KOTA BIMA. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Komunikasi*, 2(2), 30–36. <https://doi.org/10.55606/juitik.v2i2.176>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Posko Tanggap Darurat Bencana Kabupaten Agam. (2026). *Data bencana Kabupaten Agam [Infografis]*. Diskominfo Kabupaten Agam.
- Robert K. Yin. (2023). *Studi Kasus: Desain dan Metode* (N. Duniawati, Ed.; Iswadi, N. Karnati, & A. Andry, Trans.; Cetakan Pertama). Penerbit Adab.
- Robert K.Yin. (2023). *Studi Kasus Desain Dan Metode* Robert K.Yin (Nia Duniawati, Ed.; Iswadi, Neti Karnati, & Ahmad Andry, Trans.; Cetakan Pertama). Penerbit Adab CV. Adanu Abimata.
- Satrio, H. (2025, December 30). *Analisis: Komunikasi data bencana pemerintah bangun kepercayaan publik*. ANTARA News. <https://www.antaranews.com/berita/5327707/analisis-komunikasi-data-bencana-pemerintah-bangun-kepercayaan-publik>
- Tachkova, E., & Coombs, W. T. (2022). *Communicating in Extreme Crises: Lessons from the Edge*. Routledge.
- Taufan Maulana, A., & Andriansyah, A. (2024). Mitigasi Bencana di Indonesia. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 3996–4012. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1213>
- Wahyunto, E. (2025, December 29). *Peran strategis konektivitas digital untuk kedaruratan*. ANTARA News. <https://m.antaranews.com/berita/5325133/peran-strategis-konektivitas-digital-untuk-kedaruratan>
- Darmawati, Rika Novia. (2026, Juni 8). *Wawancara pribadi tentang komunikasi krisis banjir bandang di Palembang* [Transkrip Wawancara]. Lubuk Basung: BPBD Kabupaten Agam.
- Efnita, Yuni. (2026, Juni 8). *Wawancara pribadi mengenai pengalaman korban terdampak* [Transkrip Wawancara]. Huntara 1, Palembang.

- Ghafur, Abdul. (2026, Juni 8). Wawancara pribadi mengenai teknis kedaruratan dan logistik [Transkrip Wawancara]. Lubuk Basung: BPBD Kabupaten Agam.
- I Bung Arfi. (2026, Juni 8). Wawancara pribadi mengenai respons masyarakat terhadap banjir bandang [Transkrip Wawancara]. Huntara 1, Palembang.
- Jesmaneli. (2026, Juni 8). Wawancara pribadi mengenai kondisi psikologis dan komunikasi darurat [Transkrip Wawancara]. Huntara 1, Palembang.
- Lasmono, Rahmad. (2026, Juni 8). Wawancara pribadi tentang koordinasi tanggap darurat BPBD [Transkrip Wawancara]. Lubuk Basung: BPBD Kabupaten Agam.
- M. Jamil E. (2026, Juni 8). Wawancara pribadi mengenai peran masyarakat dan tokoh lokal [Transkrip Wawancara]. Palembang.
- Syamsa, Mistriani. (2026, Juni 8). Wawancara pribadi mengenai peran Pemerintah Nagari Salareh Aia [Transkrip Wawancara]. Salareh Aia.
- Yendo, Harfi. (2026, Juni 8). Wawancara pribadi mengenai koordinasi Kecamatan Palembang [Transkrip Wawancara]. Pasar Palembang.