

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan komunikasi publik antara BPBD Kota Tangerang dan masyarakat Kecamatan Larangan dalam penanganan banjir. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa implementasi komunikasi krisis BPBD belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat selama situasi banjir sehingga masih terdapat perbedaan antara komunikasi yang dilakukan organisasi dengan komunikasi yang diterima dan dipersepsikan oleh masyarakat.

Analisis berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menunjukkan bahwa kesenjangan komunikasi publik terjadi pada ketiga dimensi komunikasi krisis yang digunakan dalam penelitian ini. Kredibilitas komunikasi krisis belum terbentuk secara optimal karena komunikasi yang disampaikan belum sepenuhnya mampu membangun kepercayaan masyarakat melalui informasi yang jelas dan sesuai kebutuhan. Pengelolaan komunikasi krisis juga belum berjalan secara optimal karena penyebaran informasi belum sepenuhnya mampu menjangkau masyarakat secara efektif. Tanggung jawab komunikasi krisis masih memerlukan penguatan agar komunikasi yang dilakukan BPBD mampu memberikan respons yang cepat, mendorong keterlibatan masyarakat, serta membangun komunikasi dua arah selama penanganan banjir.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kesenjangan komunikasi publik bukan disebabkan oleh tidak adanya upaya komunikasi yang dilakukan 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 sebagaimana dijelaskan dalam SCCT. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerapan komunikasi krisis yang efektif tidak hanya bergantung pada ketersediaan media dan program komunikasi, tetapi juga pada kemampuan organisasi memastikan informasi dipahami, dipercaya, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam situasi bencana. Hal ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai

kondisi komunikasi publik BPBD Kota Tangerang sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas komunikasi kebencanaan di masa mendatang.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik BPBD Kota Tangerang dalam penanganan banjir masih perlu diperkuat agar informasi yang disampaikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal. Penguatan komunikasi sebaiknya diarahkan pada penyampaian informasi yang lebih cepat, jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kondisi wilayah terdampak sehingga masyarakat dapat memperoleh kepastian informasi selama banjir berlangsung serta mengetahui langkah yang perlu dilakukan sesuai perkembangan situasi.

Pemanfaatan berbagai media komunikasi yang telah dimiliki BPBD Kota Tangerang juga perlu dioptimalkan agar informasi kebencanaan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Penyampaian informasi secara berkala, pemanfaatan media digital, serta pengembangan sistem peringatan dini diharapkan mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi kebencanaan. Informasi yang disampaikan juga perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sehingga tidak hanya memberikan informasi mengenai kejadian banjir, tetapi juga memberikan arahan yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan ketika bencana terjadi.

Keterlibatan masyarakat dalam komunikasi kebencanaan juga perlu terus diperkuat melalui komunikasi yang berlangsung secara timbal balik. Program pemberdayaan masyarakat yang telah dimiliki BPBD Kota Tangerang diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai sarana edukasi, tetapi juga menjadi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, kebutuhan, maupun masukan terkait penanganan banjir. Komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat efektivitas komunikasi kebencanaan dalam penanganan banjir.

### 5.2.2 Saran Teoritis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran mengenai kesenjangan komunikasi publik BPBD Kota Tangerang dalam penanganan banjir di Kecamatan Larangan. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mengenai kondisi yang diteliti, namun belum mampu menjelaskan hubungan antarvariabel maupun menggali secara mendalam faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan komunikasi publik. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada satu variabel, yaitu kesenjangan komunikasi publik, sehingga ruang lingkup analisis masih terbatas pada pemaparan kondisi yang terjadi.

Penelitian penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau pendekatan kualitatif agar mampu menjelaskan penyebab terjadinya kesenjangan komunikasi publik secara lebih mendalam. Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan komunikasi publik, seperti kepuasan masyarakat atau efektivitas dalam informasi kebencanaan sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Penelitian selanjutnya juga disarankan mempersiapkan proses pengumpulan data secara lebih matang, terutama dalam memperoleh data sekunder dari instansi terkait serta menjangkau responden penelitian. Koordinasi yang lebih intensif dengan lembaga terkait dapat mempermudah akses terhadap data pendukung, sedangkan alokasi pengumpulan data yang lebih panjang membantu memperoleh responden yang representatif sesuai karakteristik penelitian.

Penelitian ini hanya dilakukan pada masyarakat Kecamatan Larangan sehingga hasilnya belum dapat menggambarkan kondisi komunikasi publik di seluruh wilayah Kota Tangerang. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah penelitian atau melakukan studi komparatif pada wilayah lain yang memiliki karakteristik kebencanaan berbeda sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai komunikasi publik dalam penanganan bencana banjir.